

Instituciones esponjosas: análisis desde la teoría sociológica y propuestas etnográficas para el análisis institucional en el capitalismo de la última generación.

Luis López-Lago¹.

RESUMEN

Las teorías sociológicas que se han generado en el capitalismo postindustrial han producido un cambio radical en el paradigma interpretativo de las instituciones. El resquebrajamiento del análisis estructuralista propició que la sociedad y sus instituciones fueran abordadas desde múltiples variables, destacando el riesgo y el sujeto como conceptos fundamentales. Pero será en la etnografía donde encontraremos las herramientas más útiles para el análisis institucional de última generación.

The sociological theories generated under the post-industrial capitalism have produced a radical change in the interpretative paradigm of institutions. The crumbling of the structuralist analysis made it possible for the society and its institutions to be tackled from different variables, being the risk and the subject the salient fundamental concepts. But it will be in the ethnography where we will find the most useful tools for last generation institutional analysis.

INTRODUCCIÓN

La antropología, especialmente, la antropología política, pero no sólo, sino también sus ramas jurídica, del parentesco, económica, de las religiones, etc., han dedicado innumerables páginas al estudio de las instituciones y cómo éstas modelan las conductas colectivas de los grupos particulares dentro de una sociedad, y de las sociedades mismas.

1. Licenciado en Historia, y ex profesor en la Escuela de Antropología de la Universidad Tecnológica de El Salvador.

El origen etimológico es el latín *institutio* que refiere al concepto de educación, lo que refuerza esa idea de entes generadores de comportamientos sociales y pautas culturales. Las instituciones como la familia, la escuela, el ejército, las instituciones políticas y religiosas, las especializadas en la sanación de los enfermos, etc. han sido analizadas como instrumentos endoculturizadores, mediante los cuales se transmiten la cultura y sus valores. Son entendidas éstas en su espectro más amplio, como espacios y mecanismos donde se dan, o proporcionan los procesos que el individuo va internalizando en su proceso vital, desde la infancia y a lo largo de su vida, de manera consciente o inconsciente, que construyen su identidad y le dotan de la formación sobre los parámetros culturales donde se va a desenvolver.

Para adentrarnos en el análisis de las instituciones se hace imprescindible tener en cuenta, la visión que de las mismas han dado una serie de disciplinas académicas (que ha sido lo que más ha permeado en la opinión pública) y señalar la "mirada antropológica" que con las herramientas cualitativas de la etnografía de campo, vino a ampliar las técnicas para el acercamiento a las instituciones y los conceptos que subyacen latentes en éstas, las conforman y sirven para comprenderlas en su estudio. Así la Ciencia Política ha abordado el análisis desde un punto de mira particular: el institucionalismo. Este enfoque privilegia el análisis de las instituciones formales en el estudio de la sociedad. Es decir, las instituciones principales son las políticas, el Estado, el gobierno, las distintas administraciones, etc. con un fuerte sesgo eurocentrista. De ahí que los conceptos derivados de este análisis sean escasamente válidos, o produzcan destacadas disonancias al acercarse a instituciones y mecanismos institucionales fuera de la cultura occidental dominante. Incluso ese apego académico a la formalidad de la institución esconde prácticas y conductas habituales dentro del ámbito institucional, como el ocultamiento o las estrategias individuales. Así pues las principales herramientas de análisis institucional, están relacionadas con los fundamentos teóricos que sustentan dichas instituciones. Por ejemplo la Constitución de una nación como acceso al conocimiento del sistema político que rige las relaciones sociales. La UNESCO dentro de los criterios para definir el objeto de la Ciencia Política destaca que las instituciones políticas son aquéllas que tienen relación con los siguientes conceptos:

- a) Constitución
- b) Gobierno Central
- c) Gobierno Regional y Local
- d) Administración Pública
- e) Funciones sociales y económicas del Estado
- f) Instituciones Políticas Comparadas²

2. <http://portal.unesco.org>.

Este tipo de análisis institucional ha sido especialmente atractivo para el mundo extra-académico, que ha tomado como propias las ideas de que las instituciones son las organizaciones fundamentales de un Estado, nación o sociedad y que son estrictamente políticas (p. ej. la monarquía electiva, el Senado, la Asamblea Nacional, etc.) o los organismos que desempeñan una función de interés público (el sistema sanitario, educativo, transportes públicos, etc.) y dependen directamente de las estructuras políticas.

Además en las interpretaciones que no son académicas se han generado una serie de "lugares comunes" entre los que destaca la idea de que las instituciones son espacios físicos. De hecho en muchas ocasiones lo son, y llama la atención que desde distintas disciplinas, desde la arquitectura a la antropología espacial, se han realizado estudios que analizan los espacios institucionales y su relación con los individuos. Pero el concepto de institución se vería tremendamente reducido si lo limitamos a lo puramente espacial. Desde la misma Ciencia Política ese convencionalismo que fija en lo físico a la institución ha venido resquebrajándose (aunque es imposible evaluar si en la opinión pública se han podido desligar los conceptos). Muestra de ello es que en los manuales de Ciencia Política se trata cada vez con más profundidad a las instituciones como mecanismos, pero adoleciendo en la mayoría de los casos del sesgo de la formalidad como única forma de conocimiento. Procesos similares encontramos en otras disciplinas como la sociología o la economía, donde el trazo grueso de sus herramientas conceptuales dificulta rebasar el análisis del ámbito formal de la institución, y mostrar otro tipo de dinámicas extra-institucionales. Un buen ejemplo de ello lo encontramos en el concepto de mercado. Mercado, desde la disciplina económica, puede ser el espacio físico donde se compran y venden bienes, una institución fácilmente identificable, aprehensible por el investigador que la abordará desde el análisis normativo que rige los intercambios, el número de bienes a intercambiar, la calidad de los mismos, las ganancias o pérdidas en dicho intercambio, etc. buscando la objetividad del marco formal. Pero además el mercado como institución puede ser una entidad fuera del espacio físico, entendiéndose el primero como el mecanismo que articula la oferta y la demanda, pero de nuevo los análisis pasan por el filtro de la formalidad que demanda el marco teórico de la disciplina económica. En ambas definiciones el ámbito de "lo formal" constriñe las posibles estrategias interpretativas del analista.

En ningún momento esto ha de significar una minusvaloración de dichas disciplinas o sus interpretaciones, pero como señalamos con anterioridad se hace necesario tener en cuenta los fundamentos analíticos de otras ciencias sociales para visualizar las potencialidades, y del método etnográfico para el análisis institucional. Con todo cabe destacar que este artículo no pretende en ningún momento reformar la compartimentación disciplinaria, sino profundizar en el conocimiento desde las estrategias cualitativas de la antropología, siempre con un fin cooperativo enfocado a la interdisciplinariedad.

Por último cabe señalar que, para referirnos al sistema económico (con sus implicaciones sociales y culturales) de los tiempos actuales, utilizamos varios conceptos: capitalismo pos-industrial, capitalismo neoliberal, capitalismo de la sociedad del riesgo, capitalismo especulativo de la sociedad de la información, etc. Pero hemos considerado adecuado la utilización de los términos "de última generación" porque nos remite a la revolución tecnológica que vivimos, frenética, acelerada, que hace que las generaciones se hayan convertido en una forma de medir los cambios sociales.

EL FIN DEL SISTEMA BINARIO (1001 0011 0000 1100 0000 0000 0000 ¿?¿?)

A pesar de las arduas críticas al relativismo moderno, por la deficiente objetividad de los ejemplos extraídos de las ciencias naturales y exactas, de parte de Sokal y Bricmont³, no renuncio a los juegos que desde las ciencias naturales nos ubican en espacios sociales o focalizan conceptos humanísticos. Hago esto sin ningún tipo de pretensión de mística posmoderna, con humildad, pero obviamente con prurito de ironía relativista (*mea culpa*, entonces, y no de los autores que cito tanto en las notas como en la bibliografía).

En pleno apogeo del optimismo tecnológico de los años sesenta y setenta, algunos "profetas" de la modernidad, especialmente en el mundo anglosajón, se apresuraron a vaticinar que el conocimiento podía ser representado mediante fórmulas matemáticas⁴, con su expresión más álgida en las combinaciones binarias, propias del lenguaje (matemático) informático. La posibilidad expresar con ceros y unos, en combinaciones de opuestos binarios, conceptos e ideas, despertó cierto entusiasmo científicista, no tanto por la capacidad de expresión de conceptos sociales en términos matemáticos, químicos, físicos, etc., sino porque venía a coincidir con una de las corrientes principales de las ciencias humanas, en especial de la Etnología francesa: el estructuralismo de Claude Lévi-Strauss. Desde esta tendencia antropológica los fenómenos culturales se podrían entender y explicar desde oposiciones

3. Alan Sokal y Jean Bricmont en su obra *Imposturas Intelectuales* critican el abuso de conceptos procedentes de la Física y las Matemáticas por parte de autores como Félix Guattari, Jaques Lacan, Gilles Deleuze o Julia Kristeva entre otros, en áreas humanísticas y de las ciencias sociales de manera inapropiada. Por su parte Sokal y Bricmont han sido criticados desde diversas disciplinas tanto desde las Ciencias Naturales y Físicas como de las Sociales, aludiendo a la falta de conocimientos filosóficos de estos científicos procedentes de la Física teórica.

4. Por ejemplo la corriente de investigación histórica de la Cliometría, que se desarrolló principalmente en EEUU, donde se utilizaban los métodos de la teoría económica, la estadística y la econometría para la interpretación de la Historia, en especial en su rama económica, pero sus seguidores más entusiastas la llevaron a interpretaciones particularmente limitantes a todas las áreas de estudio histórico, donde los procesos humanos en el pasado podían describirse en base a ecuaciones, no sólo serían herramientas sino expresiones del conocimiento. Sin embargo este método interpretativo ha tenido mucho más éxito en el campo de la Economía que el de la Historiografía. Muestra de ello es que el Premio Nobel de Economía en 1993 recayó en Robert Fogel y Douglas North, en gran parte por su contribución al uso de la econometría en el análisis histórico.

binarias tales como frío/calor, cocido/crudo, naturaleza/cultura, hombre/mujer, luz/oscuridad, unos y ceros, etc. Desde esta postura las instituciones y sus mecanismos obedecerían a leyes latentes y universales que funcionan como compuestos binarios básicos opuestos: el Derecho y la anomia, la escuela y el analfabetismo, la enfermedad y las instituciones para la salud, etc.

Y fueron intelectuales procedentes del estructuralismo los que primero se rebelaron contra él: Jacques Lacan, Roland Barthes y Michel Foucault. Este último fue quien más atención le prestó al análisis de las instituciones. En su trabajo apreciamos desde un interés estructuralista como en su popular (que no sencilla) obra *Las palabras y las cosas*⁵ hasta una ruptura con las encorsetadas posturas herederas de Lévi-Strauss y entrando en ese concepto nebuloso del postestructuralismo⁶ que en Foucault se plasmó en obras como *Vigilar y Castigar*⁷ y los tres volúmenes de la *Historia de la Sexualidad*⁸ donde los conceptos ya no pueden ser aprehendidos desde oposiciones binarias, y ni por asomo se podría hablar de reglas universales. Revalúa el sentido de las jerarquías antes interpretadas como implícitas en la identificación de oposiciones binarias que caracterizan a la metafísica occidental (aunque fue el estructuralismo la corriente académica que lo desveló), y ahora convertidas en relaciones interpretables en contextos diacrónicos. Los binomios se resquebrajan, y dejan paso a posibilidades poliédricas de relaciones de poder, y por lo tanto de las instituciones con los individuos. Entran nuevas categorías de análisis y protagonistas, los rechazados por el colonialismo, el racismo, la homofobia, el poder, la normalidad. Y un concepto central en el análisis institucional de la teoría foucaultiana porque genera una relación entre el individuo y las instituciones (manifestaciones del poder) inusitado hasta entonces: la gubernamentalidad. Foucault ve las instituciones de gobierno como mecanismos que incluyen el propio autocontrol hasta el control de poblaciones. Nos ubica en sociedades de poder descentralizado y sus miembros son agentes activos en su capacidad de autogobierno. Por ello el poder genera mecanismos para que los individuos se autocontrolen. En otro ámbito estarían las instituciones que conforman los mecanismos de dicho

5. Foucault, M. *Las palabras y las cosas*. Una arqueología de la ciencias humanas, Siglo XXI, Buenos Aires, 2007. La obra tuvo un éxito notable, no tanto por su asequibilidad sino por ser un revulsivo intelectual al dominio del existencialismo "sartriano" en la Francia "post-Mayo del 68".

6. Muchos autores han visto en la conferencia pronunciada por Jacques Derrida en el International College de la Universidad Johns Hopkins de Baltimore en 1966, titulada *Estructura, signo y juego en las ciencias humanas* (http://www.jacquesderrida.com.ar/textos/estructura_signo_juego.htm) como un manifiesto fundacional postestructuralista, pero la misma esencia de este "movimiento" heterogéneo, rebelde, intelectualmente nómada y poco academicista puede que no se viera reflejada por completo en dicho manifiesto, quedando más como un conjunto de críticas al estructuralismo que como una proclama propositiva. Y quizás fuera en esto en lo que más coincidieron los postestructuralistas: en los diversos grados de crítica a la corriente que los había generado en un principio, pero en su quehacer intelectual hubo mucha independencia en las temáticas, las metodologías e incluso en los resultados.

7. Foucault, M., *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión*, S.XXI, Madrid, 1996.

8. Foucault, M., *Historia de la sexualidad* 3 vols., S. XXI, Madrid, 2005.

autocontrol, (familia, escuela, ejército, manicomios, cárcel, etc.) y cada una de éstas sigue su propia dinámica generando conocimiento sobre los sujetos, conocimiento que entre otras cosas servirá para endoculturizar al individuo hasta el punto que interiorice las pautas de obediencia propias de su relación con las instituciones⁹.

En nuestra propuesta de análisis etnográfico los parámetros de análisis son deudoras de estas últimas ideas (entre otras). No podemos separar al individuo de las instituciones, es el fin de las oposiciones binarias, no valen los unos contra los ceros, y tenemos que ver muchas caras en el poliedro de relaciones múltiples. Para un análisis riguroso no se pueden separar las estructuras de los seres humanos y sus decisiones.

TEÓRICOS DEL TIEMPO PRESENTE (DE SUS INDIVIDUOS Y SUS INSTITUCIONES) Y EL RIESGO

El pensador alemán Ulrich Beck, cuya trayectoria intelectual pivota fundamentalmente sobre el análisis de las tendencias y problemas de las sociedades de nuestro tiempo es uno de los pioneros en considerar la idea de riesgo como una categoría central de su trabajo. Fue en los años 80 cuando empezó a trabajar desde ese enfoque, culminando con una obra ya clásica, *Risk Society* de 1986¹⁰. En ella el autor alemán describe el cambio operado en los países industrializados, donde las instituciones estaban orientadas a la producción y distribución de bienes y servicios, y pasan a un modelo institucional orientado a la producción y reparto de riesgos. Implícito en este modelo estarían reformulaciones y nuevas estrategias de dominación. Las matrices básicas de la modernidad y la correlación de fuerzas del capitalismo industrial han cambiado en su esencia y múltiples áreas, lo que amerita cambios en profundidad de las posturas intelectuales que interpretan el presente. Beck esboza una serie de ejemplos que nos ayudan a visualizar este cambio en la balanza de las relaciones de poder y sus manifestaciones institucionales. Paradigmático es el caso de las instituciones sociales básicas de la modernidad percibidas por una población que entendía que el Estado, sin distinción de clase, grupo político, racial o cultural "debe tender" a eliminar el riesgo. El Estado aseguraba o supuestamente tenía que asegurar, mediante las instituciones, el trabajo, la educación, la sanidad, la seguridad de los ciudadanos, al tiempo que mediante sus instituciones se dotaba de un marco normativo con el que mantener una relación lo más horizontal posible con las instituciones privadas, especialmente las de la economía de mercado y sus potentes dinámicas socio-económicas y culturales. Y la balanza institucional tenía un equilibrio, más o menos ajustado, según los bloques geopolíticos y

9. Foucault, M., *Estética, ética y hermenéutica* (Vol. 3): Obras esenciales de Michel Foucault. Paidós, Barcelona, 1999.

10. Beck, U., *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Paidós, Barcelona. 1994.

la distancia en el tiempo¹¹. En las sociedades del riego las instituciones que conforman el Estado entran en crisis. La idea misma de que esas instituciones asumen el riesgo corporativamente resquebraja la confianza de los individuos, pudiendo hablar entonces de una crisis generalizada de la confianza, que acepta la posibilidad del riesgo en el pacto social y asume dentro de los parámetros de la normalidad la convivencia con la crisis social, política y ecológica.

En la sociedad industrial el dominio ideológico de los dos grandes bloques geo-estratégicos (capitalista y socialista) propiciaba el acceso a la información, aunque esta fuera parcial e interesada en ideologizar para perpetuar los sistemas. Las sociedades del riesgo rebasan la barrera de la parcialidad, para pasar a la desinformación sistemática encaminada a generar un pensamiento hegemónico global: el pensamiento único. La estrategia comunicativa es la espectacularización de los hechos al tiempo que se les vacía de contenido. Por ejemplo durante los momentos más crudos de la guerra de Irak las imágenes que nos llegaban de los ataques de la coalición de aliados, especialmente de los estadounidenses parecían un videojuego, destellos en la oscuridad visualmente asépticos y discursivamente dirigidos a objetivos militares, en especial las "tristemente famosas armas de destrucción masiva de Saddam Hussein" (mientras que en la realidad eran bombardeos con consecuencias dramáticas), todo el mundo pudo ver el "siniestro espectáculo", pero pocas veces se nos informaba de la razón profunda de esos ataques, incluso del conflicto. Como decíamos antes imágenes muchas veces vacías, o mejor dicho con información superficial con la que la mayoría de la población da por satisfechas sus necesidades de conocimiento, pero donde no se nos proporcionan las herramientas de análisis crítico, para entender el calibre del conflicto. Es más, se engaña deliberadamente a la opinión pública, tal y como hicieron los presidentes de los gobiernos de la coalición, demostrando que la mentira es difícil de desarmar desde dentro del pensamiento único, y a pesar de las protestas, gran parte del planeta asume determinada relación con el conflicto.

Tras más de 100 años de lucha obrera, la paulatina construcción del "Estado del Bienestar" y sus instituciones consiguió el nivelamiento de las condiciones de vida de las clases subordinadas. Es más, en algunos casos concretos estas clases identificadas con las clases medias bajas, con la clase obrera, campesinos, jornaleros, etc. consiguieron acceso a situaciones dominantes de poder mediante la vía democrática dentro del capitalismo industrial (siempre que las relaciones de poder geoestratégicas -imperialistas- no lo

11. Este análisis corresponde a las sociedades donde operaba la economía de mercado, en especial a partir de la II Guerra Mundial, sin embargo hay que tener en cuenta que en ese período histórico hasta la década de los noventa había un gran bloque geo-económico, el de los países socialistas donde el esquema aquí expuesto no funcionaba.

impidiesen, con el caso de la despreciable intervención de la CIA en el golpe de estado contra Salvador Allende). En la sociedad del riesgo el modelo del capitalismo neoliberal va diluyendo el papel del Estado, y las herramientas de las clases subordinadas, como los sindicatos o los partidos políticos van perdiendo su potencial combativo o de defensa, por una acomodación al nuevo sistema convirtiéndose muchas ocasiones en gestores del riesgo. Caso más doloroso aún cuando una de las consecuencias de dichas políticas ha sido la flexibilización de los despidos de los trabajadores, precarizando la situación de las clases subordinadas, generando muchas veces entre ellos una competencia que deriva en la autoexplotación y la renuncia a los derechos logrados con tanto sufrimiento por el movimiento obrero. Esto genera una sociedad más insolidaria, molesta consigo misma, cansada e inestable¹² (menos quienes obtienen los mejores resultados económicos de este resquebrajamiento de las instituciones que proporcionaban anteriormente seguridad). En los países capitalistas avanzados grupos cada vez menores se benefician en mayor medida del cambio del capitalismo industrial al dominio del capitalismo financiero, donde el acceso a la información y el dominio de las tecnologías relacionadas con ésta¹³.

Esto es lo que realmente abre las brechas sociales. Es en este escenario donde las tecnologías que sustentan las instituciones avanzan a gran velocidad, en la que los individuos ven acrecentados los riesgos en un marco de falta de certeza generalizado. Los países con economías capitalistas periféricas, es decir aquellos con los menores índices de desarrollo, se han incorporado de manera más dramática a la sociedad del riesgo. Aquí el grupo beneficiario es especialmente reducido, incluso las élites tradicionales que no han sabido reconvertir sus áreas tradicionales de intervención económica, o que se han incorporado a las dinámicas de las grandes multinacionales se han visto mermadas. Sin embargo los grupos afectados negativamente por el riesgo se han visto incrementados. Hechos como la destrucción de las economías tradicionalmente integradas, los procesos de urbanización desmesurada generando infinitos anillos de pobreza en los conurbados de las megalópolis postindustriales, la destrucción del medio ambiente, las enfermedades y el control privado de la producción farmacéutica, etc., se han cebado en los grupos que históricamente se habían denominado masas empobrecidas, y sin dejar de serlo, en el lenguaje de la sociedad del riesgo se les denomina grupos no integrados, grupos vulnerables, en definitiva grupos que se encuentran cada vez más lejos del acceso a la información, es decir del núcleo del poder: marginados. Hay una diferencia sustancial más entre sociedad capitalista industrial y la de riesgo, en la primera, las definiciones de clase permitían una fácil ubicación de los sectores sociales y su organización

12. Descrita de manera incisiva en la obra de George Sennet *La corrosión del carácter las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Anagrama, Madrid, 2000.

13. Tal y como expone magistralmente el sociólogo Manuel Castells en la *Era de la Información* (3 vols.) Alianza Editorial, Madrid. 1997.

en defensa de sus derechos; en la segunda todo es más difuso, lo que dificulta la organización de los sectores más empobrecidos y hace que afloren identidades mucho más compartimentadas, competitivas entre sí y en algunos casos destructivas entre los que más sufren en la sociedad.

En esta situación de tendencia globalizante, el sociólogo y asesor del gobierno laborista de Tony Blair, Anthony Giddens, concluye, tras analizar la sociedad del capitalismo postindustrial, que las ideas de confianza y riesgo son fundamentales para entender los procesos sociales, culturales y económicos de la actualidad. Esas ideas centrales rigen su concepción de la modernidad de última generación, donde en el ámbito del conocimiento y la acción se ha producido un proceso de *disembedding* (traducido al español como desanclaje) de las formas tradicionales de interacción, generalmente presenciales y con los individuos actuando en un mismo espacio institucionalizado. Así pues el desanclaje separa a los individuos y sus relaciones sociales de sus contextos locales de interacción para reubicarlos en indefinidos intervalos espacio-temporales. Para entender esta idea, debemos ubicarla dentro de los procesos deslocalizadores propios de la globalización mundial, donde los aspectos locales son configurados muchas veces desde instituciones lejanas geográficamente. Entonces las acciones de un espacio no sólo son determinadas por los actores que están en escena (ya sean instituciones e individuos) sino que cada vez con mayor intensidad los aspectos locales son configurados por instancias lejanas tanto del espacio físico, como muchas veces de las necesidades reales de los actores. Al ser este un concepto capital en la sociología giddensiana vamos a exponer algunos ejemplos que pueden resultar clarificadores:

- Las decisiones políticas en materia agrícola de la Unión Europea pueden afectar de manera negativa o positiva a un campesino en Lituania, pero a pesar de que pueda existir una oficina de la UE en su región difícilmente este campesino va a poder incidir en las macropolíticas que se deciden en el Parlamento Europeo, a pesar de que tenga la posibilidad de elegir a sus representantes europeos, al día de hoy las relaciones de horizontalidad democrática son más una ficción que una realidad.
- Las Organización Mundial del Comercio decide sobre los precios del anacardo, imponiendo aranceles insalvables, especialmente para las economías africanas, y esto tiene consecuencias nefastas para una comunidad de productores de dicho producto en Guinea Bissau.
- El Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial determinan cuáles han de ser las políticas de ajuste estructural sin tener en cuenta

que la liberalización del mercado y la degradación del Estado confluyen en un empeoramiento sistemático de las clases marginadas de la sociedad.

Habría cientos de ejemplos más porque este tipo de relación se ha convertido en un eje transversal en las relaciones-socioeconómicas del capitalismo tardío.

INSTITUCIONES QUE SABEN DEMASIADO: LOS SISTEMAS EXPERTOS

En el panorama de relaciones socioeconómicas descrito en el apartado anterior es donde Giddens señala la existencia de lo que él denomina "Sistemas Expertos". Éstos en palabras del autor británico son "sistemas técnicos o de experiencia profesional grandes áreas del entorno material y social en que vivimos". Además les atribuye una serie de características como sistemas de conocimiento señalando que son racionalizados, abstractos y vinculados a una división tecnocientífica del trabajo. Las instituciones de la modernidad de última generación son las plasmaciones empíricas de los sistemas expertos y tienen que ser tenidas en cuenta en un sentido amplio, tal y como delineamos anteriormente, es decir, no sólo son los organismos del Estado, sino toda agencia formalmente constituida para la persecución de fines a partir de un núcleo de saber experto. Estos sistemas expertos cobran cuerpo en múltiples unidades diferenciadas y a pesar de su aparente homogeneidad, al ser analizadas desde la cercanía de la investigación etnográfica encontramos una multicomposición de sujetos, lugares, espacios, tiempos y liminalidades; donde intervienen el azar, la concurrencia, los intereses materiales, las relaciones de poder, etc.

LA INSTITUCIONES CASINO Y COLCHÓN

Con este juego de palabras nos referimos a la intervención del azar en las instituciones, cómo éstas asumen el riesgo, producen situaciones de riesgo y se encargan de controlar estas últimas. Los sistemas expertos, sin embargo, en sus estrategias discursivas no aceptan las dos primeras situaciones, o por lo menos las minimizan, concibiéndose a sí mismos como controladores del riesgo gracias a la tecnología, capacidad económica, dinámicas políticas de las instituciones.

En el análisis institucional hay que establecer una diferencia entre el azar y el riesgo, porque partiendo de ahí encontraremos unas interpretaciones de los desarrollos institucionales u otras. En referencia al azar la misma etimología nos acerca a su significado, pues viene del árabe "zahr", que significa dado; un símbolo de lo casual, lo imprevisible, etc. y así las instituciones conciben

el azar como la probabilidad objetivable de ocurrencia de un hecho como manifestación de la suerte. Por su parte el riesgo sería una codificación institucional del azar, un constructo cultural. Esta distinción es fundamental para entender que las instituciones han tenido que abandonar uno de sus pilares interpretativos: el modelo calculativo del riesgo. Éste intentaba eliminar los elementos socioculturales del análisis, intentaba reducir el orden de complejidad del riesgo, al orden de complejidad del cálculo de probabilidades del azar. En realidad era un modelo de simplificación, que la antropóloga Mary Douglas denominó "modelo inocente"¹⁴. La etnografía ha venido a demostrar que este modelo era insostenible, porque deja de lado cualquier posibilidad interpretativa. Por eso las instituciones de la sociedad del riesgo han tenido que abandonar los modelos matemáticos para encontrar una evaluación del riesgo en ellas mismas, y en lo que perciben los usuarios de dichas instituciones que contemple las cosmovisiones y marcos de referencia interpretativos de los sujetos ya sean de los que componen las instituciones o los ya dichos usuarios.

INSTITUCIONES CON CUALIDADES HUMANAS: (RE)PENSANTES, REFLEXIVAS Y REPERSONALIZADAS

Esta crisis del modelo calculativo propició que las instituciones se repensasen desde sus propios ámbitos de poder y flexibilizaran en su relación con los sujetos. Esto propició una dinámica donde los sujetos cobran protagonismo porque permiten y atienden, o pretenden atender, las interpretaciones de éstos sobre dichas instituciones. Esto no significa que se hayan eliminado las barreras de la comunicación institucional sino que a lo sumo se han flexibilizado para ser más operativas, y desde la perspectiva de las relaciones de poder, conseguir de perpetuarse. Así las instituciones desarrollan procesos controlados, guiados desde las áreas directivas, desarrollando discursos cercanos a los usuarios. La amabilidad, la sonrisa, la comodidad se vuelven parte de la institución y la relación en la que se encuentran profesionales y sujetos (una repersonalización de las instituciones, que la vuelven esponjosa, suave y que se deja penetrar por las interpretaciones de los usuarios). Tanto en el discurso como en la acción encontramos estas dos formas de reflexividad social, pero además podríamos encontrar una forma más, aquella en la que entran en dialéctica los conocimientos normativizados de las profesiones que conforman el saber experto en casa caso y las prácticas cotidianas de interacción con los sujetos-usuarios. Discurso, interpretación y acción podrían ser los tres niveles analíticos de la reflexividad de las instituciones. Aquí la antropología bien puede aportar distintas herramientas que van desde el análisis lingüístico, del discurso, a las entrevistas cualitativas o la observación participante.

14. Douglas, Mary, *Pureza y peligro*, Siglo XXI, Madrid. 1981.

FRONTERAS EVANESCENTES, NUEVAS VENTANAS Y BARRERAS INVISIBLES

Los sistemas expertos tienen la apariencia de sistemas abiertos, aprehensibles y con una lógica interna, pero el conocimiento de la mayoría de los usuarios, va a quedar en una percepción superficial porque internamente estos sistemas son complejos y se necesita un conocimiento experto para analizarlos. Sin embargo les aportarán comodidad y se convertirán cada vez en más accesibles (eso sí con las consecuentes facilidades o dificultades para aquellos estratos de la sociedad que estén más o menos integrados en la estructura del Estado, y cuya desigualdad será básicamente económica, pero también étnica, de género, etc. dependiendo de los mecanismos democráticos del sistema al cual pertenezcan las instituciones).

La accesibilidad a los sistemas de expertos por parte de los usuarios tiene un espacio clave: los puntos de acceso. Estos son los principales escenarios tangibles donde el investigador puede analizar a la institución. Giddens les presta una gran atención por ser los lugares de interacción entre los profesionales de los sistemas expertos y los usuarios, que en un principio son profanos en los conocimientos expertos. Son los lugares donde el discurso de la institución se hace público, donde el sistema experto expone que los riesgos serán minimizados donde, en definitiva, se genera fiabilidad. Pero también funcionan como la arena donde se pueden enfrentar los prejuicios y las desconfianzas entre los participantes en la acción, ya sean los sujetos que pertenecen al sistema experto o los usuarios.

Los puntos de acceso como locales físicos son símbolos complejos llenos de significado: la consulta de un médico, la ventanilla de un banco, la recepción de una alcaldía, etc. Representan las relaciones de poder, desde las más verticales a las más horizontales. El poder simbólico del conocimiento desigual ya establece una barrera que puede generar desconfianzas, problemas de autoestima, críticas hacia el sistema por su falta de claridad, etc. Pero como hemos señalado en los ejercicios de repersonalización y reflexión que vienen practicando las instituciones del capitalismo postindustrial para generar confianza en sus usuarios el simbolismo ha ido cambiando en aras de la generación de confianza. Muestra de ello es que se han generado dinámicas en las consultas de los médicos donde el profesional tiende más al contacto físico y a un lenguaje más inteligible, donde las administraciones públicas ha creado servicios de atención al ciudadano, donde los grandes almacenes ha creado servicios de reclamaciones que muchas veces funcionan de escenarios para la catarsis del consumidor.

Es en estos nuevos escenarios de confianza, donde se vuelve más esponjosa la relación entre profesionales y usuarios en aras de una comodidad interesada,

en especial por el sector privado, pero también por el público, aunque en menor medida. Producen cambios en su forma física y en sus formas de relación. Por una parte los escenarios de los puntos de acceso se hacen cada vez más agradables: hilo musical, revistas y prensa en las salas de espera, una sonrisa (o al menos eso se ha de esperar) en una ventanilla de atención al público, amabilidad y en un grado superior empatía por parte de los recursos humanos, que los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado nos atiendan correctamente y con educación, etc. De ahí que muchas veces encontremos atenciones protocolizadas, evidentemente mucho más correctas que las que se daban en aquella desproporcionada burocracia donde el sistema experto "tenía la razón" en base a su conocimiento especializado. Sin embargo los avances en la democratización y su extensión a la sociedad civil han movilizado organizaciones de consumidores que han reclamado un mejor trato, eliminando prácticas que incluso tenía que ver con cuestiones de racismo y xenofobia.

Y en los Estados con democracias precarias, la atención de las instituciones está condicionada por múltiples factores. En territorios multiétnicos suele funcionar la "pigmentocracia", un paradigma que asume, desde parámetros racistas, que cuanto más blanca es la piel, más alto se está en el escalafón social (herencia de los colonialismos) y se traduce en el ámbito institucional en una mayor o menor atención según con el color de la piel. En sociedades más homogéneas, es el estatus económico lo que determina muchas veces la atención más amable, especialmente en ámbitos donde puede existir un acumulación de capital en pocas manos.

Ahora bien, cabe mencionar que el espacio de los lugares de acceso, se puede relativizar según las capacidades de la institución y las necesidades de los usuarios. Así los bancos salen de su espacio físico y de los puntos de acceso mediante los comerciales, igual que las mutuas médicas que lo pueden atender a uno fuera del despacho del doctor. En este caso las implicaciones simbólicas del espacio son otras.

El desarrollo de nuevas tecnologías ha propiciado lo que serían los puntos de acceso virtuales. Antecesores de éstos serían, los números de teléfono institucionales, donde se puede realizar el ejercicio de interacción propio del punto de acceso, entre el usuario y los profesionales expertos, y desde la popularización de Internet esa interacción se puede realizar a través de mensajes de correo electrónico, chats, foros, oficinas virtuales, etc.

En cualquier caso son lugares de mediación entre la institución y los individuos-usuarios. Una mediación con un "rostro humano", como venían reclamando las organizaciones de consumidores, asociaciones vecinales, comités ciudadanos y otros tipos de movimientos que reclamaban mayor cercanía por parte de las instituciones.

Por otra parte los puntos de acceso pueden ser concebidos como fases de un proceso. Una acción puntual en sentido estricto. En numerosas ocasiones un punto de acceso es el principio, la puerta de un proceso general de mayor tamaño y congruente. De ahí que sean fundamentales para el etnógrafo como primer paso para el conocimiento antropológico de la institución.

El acceso, además genera un tipo particular de relaciones entre seres humanos. Por lo general son relaciones superficiales donde no se genera vinculación personal, no producen pertenencia, ni compromiso. Tampoco comprometen a relaciones futuras. Aunque los usuarios desarrollan estrategias de vinculación por los beneficios que les puede causar a medio y largo plazo. Por ejemplo si en el punto de acceso, en la primera relación que se establece, el usuario cuenta una historia personal dramática, es probable que el profesional del sistema experto atienda en otras ocasiones al usuario por teléfono o correo electrónico para facilitar las operaciones. Eso sí, en un principio sin rebasar los límites de la profesionalidad, ya que los trabajadores de los sistemas expertos tienen códigos deontológicos, normas profesionales, vinculaciones contractuales, las leyes vigentes o los convencionalismos culturales.

TRASTIENDA

Sin embargo la apariencia de accesibilidad que proporcionan los puntos de acceso queda en una ficción desde el punto de vista de que la posibilidad de un conocimiento profundo de las instituciones, o llegar a interactuar con los sujetos directivos, se hace inaccesible o cuanto menos difícil por las diferentes barreras físicas y simbólicas que hay que superar para ello.

Detrás de las ventanillas, los mostradores, las mesas de atención al público, etc. hay todo un entramado institucional, el grueso de la "maquinaria institucional", a la que no se tiene acceso normalmente. Esa opacidad de la "trastienda" de las instituciones se ha venido justificando como necesaria para evitar las intromisiones de profanos en el discurso de las instituciones. Sin embargo tanto desde el análisis académico como de las organizaciones que de una manera u otra han reclamado transparencia institucional, aluden a que estas barreras para conocer las dinámicas propias de las instituciones son ocultamientos corporativamente conscientes para que los fallos del sistema experto no sean visualizados. Este hecho entra dentro de la lógica muy generalizada en el ámbito institucional que asegura que se genera más confianza en los usuarios evitando que éstos sean conscientes de las deficiencias del propio sistema. El etnógrafo que se quiere adentrar en las "bambalinas" de detrás del escenario de la institución, tiene que ser muy consciente de que existe un discurso institucional que es donde se encontrarían los ocultamientos, que además es el que más se ajusta a los posibles marcos normativos de la institución; y que por otra parte de manera solapada podrá

descubrir ocultamientos, contradicciones y fallos del sistema tanto desde su observación participante (si es que llega a acceder a tales espacios) o desde los discursos críticos internos, pero siendo consciente de que pocas veces estos últimos van a ser públicos, porque pueden implicar represalias. Aquí hay que afinar bien las herramientas de análisis del discurso, porque hasta la mentira o el ocultamiento tienen un significado que el etnógrafo debe develar.

K EN EL CASTILLO

En la novela inconclusa *El Castillo*, del escritor checo Franz Kafka, el protagonista: el perito agrimensor llamado K, se encuentra ante una superestructura burocrática incomprensible, enredada y desesperante. Esa es una de las imágenes generalizadas de las instituciones, la de estructuras supraorgánicas, herméticas y cuyos funcionamientos internos son en muchas ocasiones ininteligibles para la mayoría de los ciudadanos. Evidentemente los casos no son tan dramáticos en esta era de la información, pues el usuario de las instituciones de hoy suele tener nociones del funcionamiento de la institución ya sea por los medios de comunicación o por informaciones de otros usuarios que ya han tenido experiencia con la institución con la que va a relacionarse. Aunque esto no tiene por qué ser así en todos los estratos sociales, a mayor nivel de marginación resultan más complicaciones a la hora de desenvolverse en la institución.

La comprensión del entramado institucional ayuda a desenvolverse con mayor facilidad al usuario, pero además hay un elemento que es imprescindible para poder interpretar la interacción de éstos con la institución: la confianza. El antropólogo Honorio M. Velasco¹⁵ hace un interesante análisis de la confianza en las instituciones para establecer una tipología según diferentes características y basándose en varios autores. Así este autor hace alusión a que un primer tipo de confianza que sería la familiaridad, estructurada por la rutina y la tradición, y previa a la toma de decisiones. En segundo lugar señala a la confianza densa o interpersonal, que se puede dar en contextos donde hay elección de alternativas. Emerge de la interacción cara a cara y exige compromisos de presencia. Es una confianza holista que se prolonga en el tiempo, y al ser profunda presupone suspender la vigilancia. En tercer lugar se detiene en la confianza figurada, basada en la retórica, predicándose en términos impersonales, pero dándose de hecho en contextos institucionales. Además responde a las estrategias de repersonalización que se expusieron anteriormente. En otro plano estaría lo que el sociólogo Diego Gambetta denomina Cooperación-Sospecha. Este sistema de confianza también tiene como premisa la elección entre alternativas, pero en este caso están acotadas

15. "La "confianza en las instituciones"" en Díaz de Rada, Ángel y Honorio M. Velasco Maillo et ali. *La sonrisa de la institución*. Ed. Ramón Areces. Madrid. 2007.

contractualmente a ciertos comportamientos. Los compromisos son anónimos. Y el sujeto-usuario es parcial, su mirada tiene una lente cognitiva impregnada de sus prejuicios. Hay un control y vigilancia mutuos entre la institución y los sujetos-usuarios. Y por último estaría la certidumbre, fiabilidad o confianza sistémica. En este caso no hay alternativas, es una confianza absoluta en el buen funcionamiento del sistema experto.

Es aquí donde las entrevistas en profundidad propias de la metodología etnográfica nos son más útiles, pues su capacidad de profundizar en los discursos es especialmente operativa a la hora de obtener más información.

BIBLIOGRAFÍA

BECK, Ulrich, *Modernización Reflexiva*. Alianza Edit., Madrid. 1994.

BECK, Ulrich, *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Paidós, Barcelona. 1994.

GARCÍA CANCLINI, Néstor, *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*, Grijalbo, México. 1996.

GIDDENS, Anthony *Consecuencias de las modernidad*, Alianza Edit., Madrid. 1990.

GOFFMAN, Erving, *Relaciones en público. Macroestudios de orden público*, Alianza Edit. Madrid. 1979.

HABERMAS, Jürgen, *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*. Amorrortu. Buenos Aires. 1986..

HERZFELD, Michael, *The social production of indifference. Exploring the symbolic roots of Western bureaucracy*, The Chicago University Press, Chicago. 1993.

LIPOVETSKY, Gilles, *Los tiempos hipermodernos*, Anagrama. 2006.

SENNET, Richard, *La cultura del nuevo capitalismo*, Anagrama. 2006.