

Introducción

El punto de partida de este libro es la lectura de otro: *Consecuencias de la modernidad*, de Anthony Giddens (1994). En él, el autor realizaba un diagnóstico de la condición de la modernidad tardía a partir de las ideas de confianza y riesgo y defendía la centralidad de estas categorías para entender el mundo contemporáneo. En particular, Giddens echaba mano de ellas para enfatizar los efectos culturales de un proceso progresivo de *desanclaje* de las formas modernas de conocimiento y acción con respecto a los contextos tradicionales de interacción presencial, cara a cara, en los cuales se habrían generado. Según su definición, el desanclaje consiste en “el ‘despegar’ las relaciones sociales de sus contextos locales de interacción y reestructurarlas en indefinidos intervalos espacio-temporales” (1994: 32). Esta noción implica una caracterización de la modernidad como un proceso de separación y recombinación de las relaciones entre espacio y tiempo. A su juicio, la globalización económica, política y cultural asociada a la modernidad tardía conlleva la imparable rearticulación de los lugares concretos en el seno de un sistema-mundo crecientemente deslocalizador. Las condiciones del lugar, foco tradicional de cultura y acción, irían adquiriendo un peso cada vez menor, por comparación con la importancia determinante de las estructuras y compromisos de ausencia, no locales, que lo atraviesan:

En las condiciones de la modernidad, el lugar se hace crecientemente fantasmagórico, es decir, los aspectos locales son penetrados en profundidad y configurados por influencias sociales que se generan a gran distancia de ellos. Lo que estructura lo local no es simplemente eso que está en escena, sino que la “forma visible” de lo local encubre las distantes relaciones que determinan su naturaleza (1994: 30).

Entre los mecanismos responsables Giddens destaca lo que él denomina *sistemas expertos*. Los sistemas expertos son “sistemas de logros técnicos o de experiencia profesional que organizan grandes áreas del entorno material y social en que vivimos” (1994: 37). Es decir, se trata de sistemas especializados de conocimiento abstracto, racionalizados y vinculados a una división tecnocientífica del trabajo. En su ensayo, Giddens subrayaba la penetración por tales sistemas de

todas nuestras formas de vida cotidiana, así como la coimplicación entre conocimiento, riesgo y confianza:

[...] Simplemente al sentarme en mi casa, ya estoy implicado en un sistema experto, o en una serie de tales sistemas, en los que pongo mi confianza; no siento particular temor en subir las escaleras de la casa, incluso a sabiendas de que, en principio, podría colapsarse la estructura. Sé muy poco sobre los códigos de conocimiento utilizados por el arquitecto y el constructor en el diseño y construcción de la casa, no obstante, tengo “fe” en lo que han hecho. Mi “fe” no es tanto en ellos, aunque tengo que confiar en su competencia, sino en la autenticidad del conocimiento experto que han aplicado, algo que normalmente no puedo verificar exhaustivamente por mí mismo.

Cuando salgo de la casa y me meto en mi coche, entro en un escenario que ha sido cuidadosamente permeado por el conocimiento experto, comprendiendo el diseño y construcción de automóviles, carreteras, intersecciones, semáforos y otros muchos detalles. Todos sabemos que conducir un coche es una actividad peligrosa que lleva consigo el riesgo de accidente. Al aceptar salir en coche, acepto el riesgo, pero me fío del susodicho experto que garantiza que ese peligro ha sido minimizado en lo posible. Poseo muy poco conocimiento sobre el funcionamiento del coche y si algo dejara de funcionar, sólo podría llevar a cabo reparaciones insignificantes. Poseo mínimo conocimiento sobre la manera en que se construye una carretera, el mantenimiento de la superficie asfaltada o los ordenadores informáticos que controlan el tráfico. Cuando aparco el coche en un aeropuerto y subo a bordo de un avión, entro en otro sistema experto en el que todo mi conocimiento al respecto se reduce, en el mejor de los casos, a lo más rudimentario (1994: 37-38).

Aunque Giddens las sintetizara con innegables originalidad y sencillez, muchas de estas ideas no son nuevas. Remiten, en último término, a trabajos fundacionales de la sociología de la modernidad, como los de Simmel acerca de las formas de confianza interpersonal y sistémica (especialmente su ensayo de 1908 sobre *El secreto y la sociedad secreta*). También se apoyan en algunas líneas de pensamiento sociológico desarrolladas a lo largo de la década de los ochenta; en particular la tesis desarrollada por Niklas Luhmann en *Trust and Power* de que la confianza constituye un recurso de economía cognitiva y decisonal fundamental para el sujeto moderno: un procedimiento de reducción de incertidumbre (Luhmann, 1979; 1988). El eco de las ideas de este autor se ha hecho notar en los debates de los noventa en torno a la problemática de las formas, tipos y efectos de la confianza como expectativa intersubjetiva, ya sea para poner en crisis el modelo calculativo de la racionalidad del actor –dominante en sociología–, o para someter a discusión la naturaleza de los vínculos entre individuo y sistema (cf. Gambetta 1988; Mutti 1987; Lupton 1999). Desde una perspectiva más aplicada, otros autores han recurrido a esta noción para abordar problemas sociológicos concretos, como la prosperidad económica de las naciones (Fukuyama, 1995) o los estudios politológicos sobre los déficits de legitimidad del estado del Bienestar entendidos como “crisis de confianza”.

El libro de Giddens aludía también a las investigaciones sobre riesgo iniciadas en los años ochenta por Ulrich Beck y otros autores. Especialmente en su libro de 1986, *Risk Society*, Beck trató de describir la transición en los países industrializados desde una política centrada en el problema de la producción y distribución de bienes y servicios a otra que pivota en torno a la producción y reparto de riesgos de carácter global. Un horizonte inquietante, marcado por la aparición de fenómenos como la despolitización de la esfera pública formal; la politización de esferas de la vida cotidiana previamente despolitizadas como el consumo, el ocio, la salud, la alimentación o la familia; la incalculabilidad del riesgo y sus fuentes en un sistema científico-técnico-industrial cada vez más interdependiente, imbricado y opaco; el surgimiento de formas de crítica interna en el seno de la racionalidad tecnocientífica, fundamentadas argumentativamente en sus propias tradiciones de duda metódica y evidencia experimental; procesos de individuación extrema de nuevos sujetos sociales emergentes, desposeídos de tradiciones socioculturales locales y, en consecuencia, dependientes de sus vínculos estatales e institucionales. En resumen, al igual que la sociología giddensiana, la consideración de la vida social desde la perspectiva del riesgo ponía el acento en la condición básicamente *reflexiva* de los procesos de transformación del capitalismo tardío (*Hacia una nueva modernidad* era el subtítulo de su libro). Pues al ser el riesgo un hecho social, algo humanamente producido –un resultado de decisiones–, inevitablemente dispara preguntas críticas sobre las consecuencias y responsabilidades de las tomas de decisión, sobre las justificaciones y metas del sistema y hasta sobre los fundamentos del propio sujeto. Así, escribía Beck, la modernidad es reflexiva en el sentido marxista de que “niega sus propias premisas como sociedad industrial” (1992: 10).

La virtud de la propuesta de *Consecuencias de la modernidad* radicaba en su interés por aunar estas preocupaciones macrosociológicas tan abstractas y generales con una mirada atenta, de menor escala, a la vida cotidiana y la subjetividad de los agentes. Si algo se hace evidente, tanto en los argumentos sobre confianza como en las discusiones en torno al riesgo, es la imposibilidad de segregar analíticamente ambos mundos: el de las estructuras macrosociales, por un lado, y el de los sujetos y sus decisiones, por otro. Pensarlos dicotómicamente según un sistema convencional de pares (del tipo mundo de la vida/sistema, comunidad/sociedad, micro/macro, local/global) resulta insuficiente en la medida que los sistemas expertos han calado en el tejido de la vida cotidiana; una penetración palpable en campos tan diversos como el desarrollo de las nuevas tecnologías reproductivas, las pautas alimentarias, la movilidad geográfica o el incremento transnacional de las comunicaciones a distancia. Tales saberes tienen un papel constitutivo en la construcción de los espacios, tiempos, relaciones e imágenes de lo cotidiano. Y, a la inversa, fenómenos como los cambios en la estructura de las familias, las nuevas formas de pobreza urbana o los cuestiona-

mientos de la autoridad experta por parte de pacientes, clientes, usuarios y vecinos no pueden ser correctamente entendidos sin tomar en consideración el papel protagónico de los sujetos y el modo en que sus decisiones afectan al funcionamiento del todo.

Giddens tematizó esta imbricación entre ambos niveles del análisis mediante una metáfora afortunada: el *punto de acceso*. En tanto formas de conocimiento abstracto, los sistemas expertos son por definición intangibles. Por ello necesitan de un escenario donde hacerse físicamente accesibles y donde puedan administrarse las interacciones e intercambios de comunicación entre expertos y profanos necesarios para la operación del sistema. En términos de este autor, los puntos de acceso son “los puntos de conexión entre las personas profanas o los colectivos, y los representantes de los sistemas abstractos. Son los lugares más vulnerables de los sistemas abstractos, pero también son el cruce sobre el que se mantiene o puede ser construida la fiabilidad”. Son importantes no sólo en términos operacionales (instrumentales), sino también ceremoniales (simbólicos). En ellos se dramatiza y despliega la relación entre los compromisos de presencia (“relaciones de fiabilidad sostenidas por, o expresadas en, las conexiones establecidas dentro de circunstancias de presencia mutua”) y compromisos anónimos o abstractos, basados en una “fe” impersonal en las señales simbólicas del sistema experto (1994: 81, 88).

Resulta significativo el hecho de que, para caracterizar lo que sucede en tales puntos, Giddens hubiera de acudir a conceptos de Erving Goffman, quien precisamente centró su obra en el orden ritual resultante de la interacción cara a cara. Por un lado, señala la actitud general de *desatención cortés* mantenida entre extraños en los encuentros anónimos de la vida moderna, consistente en un activo “hacer que no notamos” la presencia de otros. Esta actitud no supone simple indiferencia, sino una cuidada y deferente señal de intenciones no hostiles (1994: 83). Y si la desatención cortés proporciona el ruido de fondo para las relaciones de fiabilidad abstracta, en el punto de acceso la relación entre compromisos de presencia y ausencia es teatralizada mediante la distinción entre el *escenario* y las *bambalinas*. Esa distinción se materializa en separaciones físicas (mostradores, ventanillas, despachos y mamparas), pero también, y sobre todo, en una calculada puesta en escena por parte de la institución, destinada a producir una determinada imagen de cara a sus usuarios reales y potenciales, y ante la sociedad en general. Dicha puesta en escena incluye el mobiliario, la iluminación, la decoración, la indumentaria, la cartelería, pero también la autopresentación de las personas, sus modales, el manejo del tiempo, el flujo de información, la confidencialidad o publicidad de los encuentros.

En las últimas décadas esa teatralización, que tradicionalmente se centró en imágenes de eficacia, profesionalidad y dominio técnico, ha venido sufriendo una

honda transformación. Cada vez más, los sistemas expertos –y la encarnación concreta de éstos que son las instituciones– tratan de ocultar su lado kafkiano, esforzándose por presentar su imagen más amable: un rostro sonriente, de cercanía y proximidad al usuario (que también es, alternativamente, ciudadano, cliente, vecino, contribuyente, consumidor, asegurado). No otra cosa suponen tópicos recurrentes del discurso contemporáneo como los principios de “participación” y “transparencia” en las entidades de la administración, y los de “calidad”, “satisfacción”, “orientación al cliente” y “buen trato” en el ámbito del mercado y la provisión de servicios. Parecida observación podría hacerse en cuanto a la proliferación de consejos de participación, departamentos de información, gabinetes de comunicación, oficinas de atención y reclamaciones que tiene lugar tanto en el sector público como en el privado. Tal reordenación simbólica de los puntos de acceso revela cambios de gran calado en la sociedad contemporánea y constituye el tema de las seis etnografías y dos ensayos que componen el presente libro.

EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el año 1995 uno de nosotros viajó a Ciudad de México con el libro de Giddens –por entonces recién traducido al español– en la bolsa de viaje. Lo leyó en el camino, de un tirón. Y pese al carácter más bien eurocéntrico e institucionalista de su perspectiva, algunas de sus propuestas parecían reveladoras para el trabajo de campo en una megápolis de veinte millones de habitantes, una ciudad, al decir de Carlos Monsivais, “post-apocalíptica” (1995: 21), cuya cotidianidad refleja permanentemente los problemas de fiabilidad de unos sistemas de transporte urbano desbordados por la densidad de los flujos, la crisis ecológica por contaminación del aire y el agua, las negociaciones diarias entre el respeto ideal a las normas de la convivencia ciudadana y los compromisos cara a cara (“la traza”), el contraste entre las imágenes del retraso cultural en los barrios de autoconstrucción y las de la modernidad más avanzada en las zonas residenciales, así como otros muchos problemas que hablan de las relaciones conflictivas entre el mundo de la vida de los habitantes urbanos y los procesos modernizadores de orden global.

Los puntos de acceso a los sistemas expertos parecían una excelente ventana etnográfica para estudiar este tipo de cuestiones. Además, Giddens los había tratado por encima, de forma puramente teórica. En último término, los puntos de acceso no pueden ser sino *lugares*, por muy desocializados que se quiera. En esa

medida, son susceptibles de una etnografía. Entonces –de vuelta en Madrid– nos preguntamos si no cabría dotar de contenido empírico a esa propuesta de los puntos de acceso, describiéndolos como lugares de encuentro (y frontera) entre dos mundos: por un lado, el de los sujetos usuarios, clientes, vecinos y ciudadanos, con sus culturas locales y saberes idiosincráticos; por otro, el del saber experto encarnado en instituciones proveedoras de servicios concretos. Dicha etnografía permitiría perfilar mejor el carácter de los procesos culturales que tienen lugar en ellos. Podría, por ejemplo, documentar las distintas ideas de “confianza” puestas en juego, contrastar las definiciones de riesgo manejadas desde el lado experto con el riesgo percibido y aceptado (o no) por los profanos, comparar el funcionamiento de sistemas expertos de distinto tipo (desde los tecnológicos y comerciales a los político-administrativos), iluminar los encuentros y desencuentros (de intereses y lenguajes) a ambos lados de la barrera... Caracterizar, en suma, la relación que las instituciones de la modernidad tardía mantienen con sus usuarios.

Con tales objetivos, y con la Comunidad de Madrid como principal ámbito, elaboramos el proyecto colectivo de investigación que ha dado lugar al presente libro, y que con el título *Problemas de confianza y riesgo en puntos de acceso a sistemas expertos. Hacia una etnografía de las conexiones complejas en la ciudad* fue financiado en 1997 y 1998 por la Comunidad de Madrid¹.

Lo que el lector tiene en sus manos es, por tanto, una etnografía *multilocal* o *multisituada* de seis puntos de acceso a sistemas expertos de distinto tipo. Cuatro de ellos están ubicados en la ciudad de Madrid, uno en un pueblo de la Comunidad y otro en la ciudad de Sevilla. Según George Marcus, a diferencia de la monografía clásica, normalmente centrada en un solo lugar (aunque convenientemente ubicada en macroconstrucciones de un orden social mayor), la etnografía multilocal se basa en “múltiples puntos de observación y participación que atraviesan dicotomías como lo ‘local’ y lo ‘global’, el ‘mundo de la vida’ y el ‘sistema’” (1995: 95). En nuestro caso, el trabajo de campo se desarrolló en (1) una oficina pública de información, reclamaciones y atención al ciudadano, (2) una unidad de cuidados intensivos de neonatología de un gran hospital, (3) una sucursal bancaria, (4) varios

¹ Proyectos 05C/003/1996 y 06/0102/1997 de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad de Madrid. Han aparecido síntesis parciales de esta investigación en la revista holandesa *Focaal. European Journal of Social Anthropology*, 40:35-49 (2002) y en la mexicana *Alteridades*, 25:77-90 (2003). Por otra parte, el proyecto dio pie a la organización del simposio “Usuarios, clientes, ciudadanos y técnicos. Encuentros y desencuentros entre sistemas expertos y sujetos sociales”, dentro del IX Congreso de la FAAEE (2002), así como a comunicaciones en el VI Congreso de la *European Association of Social Anthropologists* (Cracovia, 2000) y en el *35th World Congress of the International Institute of Sociology* (Cracovia, 2001). Queremos expresar nuestro agradecimiento a la institución financiadora, así como a las muchas instituciones y personas que con su colaboración hicieron posible este libro.

servicios de transporte aéreo de pasajeros, (5) un ayuntamiento rural, (6) varios consejos urbanos de participación ciudadana.

CONTEXTO	LOCALIZACIÓN	VÍNCULO PRINCIPAL
Administración regional	Oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid	Ciudadano/Comunidad Autónoma
Servicios sanitarios	UCI de neonatología de un gran hospital en Madrid	Paciente y Familiares/Hospital
Servicios bancarios	Sucursal bancaria en Sevilla	Cliente/Banco
Servicios de transporte aéreo	Aeropuerto de Barajas, Compañías aéreas, Dirección de Aviación Civil	Pasaje/Compañía
Administración local (rural)	Ayuntamiento rural de la Sierra Norte de Madrid	Vecino/Ayuntamiento
Administración local (urbana)	Varios consejos de participación ciudadana en dos distritos de Madrid	Vecino/Ayuntamiento

Cabe hacer varias observaciones sobre este diseño metodológico. En primer lugar, se podrían haber seleccionado otros puntos de acceso y otros sistemas de conocimiento. Sería interesante, por ejemplo, contar con descripciones etnográficas del funcionamiento de una autoescuela, una agencia de turismo, una funeraria o una sociedad bursátil. Nuestra selección final obedeció en parte a preferencias personales y consideraciones prácticas de accesibilidad, pero también a un conjunto de criterios sistemáticos: (a) que los contextos estudiados implicaran cierta dependencia por parte del usuario, suscitando problemas de confianza y riesgo, (b) que en ellos se apreciara el contraste entre el conocimiento experto y el lego, (c) que abarcaran distintos modos de vinculación e intercambio (tanto político-administrativos como tecnológicos y comerciales), (d) que sus públicos fueran variados en cuanto a clase, edad y género.

Hay que destacar la dificultad para realizar, en un lugar de tránsito como el punto de acceso, una estancia de campo en sentido clásico. En él se hallan prescritos dos espacios bien diferenciados: uno anónimo y visible para el usuario, otro protegido y normalmente opaco para el experto. ¿Cómo construir un rol de

observación en esa intersección, donde tan poco margen queda para figuras liminales como las del forastero, el merodeador y el etnógrafo? Todas las descripciones aquí presentadas insinúan las vicisitudes de ese difícil proceso de negociación de una identidad especial en el punto de acceso, donde siempre jugó a nuestro favor la ética en boga de la transparencia, y en contra esa realidad más compacta que es la impenetrabilidad institucional. Las instituciones modernas son opacas. A pesar de ello, Ángel Díaz de Rada pudo acceder por más de un año, vía altas esferas de la administración, a una posición de observador externo bastante estable, formalmente reconocida, dentro de la oficina estudiada. Por su parte, Raúl Sánchez Molina pudo beneficiarse de las reglas abiertas de los consejos de participación vecinal para, en calidad de mero asistente a reuniones que son de hecho públicas, realizar su trabajo en los distritos municipales. Tanto Roberto Fernández como Celeste Jiménez de Madariaga hubieron de adoptar otras estrategias de inserción en el terreno, más ligadas a su propia red social y a relaciones personales: aquél, en calidad de vecino de un pueblo de la sierra alejado al aquí presentado; ésta, en su condición de pariente de un alto cuadro dentro de la organización bancaria. Eso habla elocuentemente de la doble faz (entre desanclada y parroquial) de los puntos de acceso. Por su parte, Francisco Cruces se insertó, no sin dificultades, en la unidad de cuidados intensivos de un gran hospital por la vía de asimilarse camaleónicamente a uno de sus cuerpos técnicos, el de los médicos, que funcionaba de manera relativamente autónoma.

En algunos casos precisamos completar los datos convencionales de observación participante con fuentes adicionales. Recogimos el punto de vista de gran número de expertos mediante entrevistas en profundidad. Y también llevamos a cabo trece grupos de discusión con usuarios de ventanillas de información y reclamaciones, hospitales, bancos y transporte aéreo, cuya composición se detalla en los capítulos correspondientes.

SISTEMA EXPERTO, INSTITUCIÓN, CONFIANZA, RIESGO

Debemos matizar estas nociones. En tanto sistema de conocimiento, el sistema experto es siempre abstracto y desanclado. Las instituciones representan realizaciones concretas de tales sistemas, organizaciones sociales empíricas. A lo largo de este libro, usaremos el término “institución” en un sentido muy amplio,

para referirnos no sólo a los organismos del Estado, sino a toda agencia formalmente constituida para la persecución de fines a partir de un núcleo de saber experto. En un sentido laxo, empero, sistemas expertos, instituciones y organizaciones pueden funcionar como equivalentes.

Una relación de confianza conlleva la decisión de un sujeto de esperar determinado comportamiento por parte de otros, en una situación en la que sabe que dicho comportamiento tendrá consecuencias importantes para él (cf. Mutti, 1987; Luhmann, 1988; Gambetta, 1988). Hablamos, por tanto, de confianza como una de las respuestas posibles ante una situación de incertidumbre en la que varias alternativas de conducta se hallan abiertas. En general, se suele hablar de riesgo en términos mucho más objetivados, como la probabilidad asumida por el actor de que sus acciones sobre el mundo acarreen ciertos eventos indeseables. En esa medida, parecería que la confianza constituye un acto de fe predicado sobre el comportamiento de otros, mientras que la noción de riesgo se aplicaría a un cálculo sobre acontecimientos estadísticos impersonales. Como se discutirá en el capítulo final de este libro, este recorte tecnocientífico del concepto de riesgo es engañoso, porque tiende a esconder los distintos tipos de valoraciones sociales involucrados en él, por ejemplo convenciones sobre los niveles de riesgo aceptables, sobre sus potenciales víctimas o sobre la racionalidad o irracionalidad de asumirlos (cf. Beck, 1992, 1997; Douglas, 1992, 1996; Lash y Wynne, 1992).

LA SONRISA DE LA INSTITUCIÓN

Aunque las etnografías resultantes permiten una lectura transversal, a modo de pequeñas monografías, éstas obedecen a un diseño común y son el resultado de las discusiones del equipo a lo largo de tres años. En el tratamiento de cada uno de los contextos el lector encontrará ciertos temas recurrentes que constituyen el hilo rector del libro: la caracterización sistemática del espacio en cada punto de acceso; la construcción recíproca de los roles de experto y lego; las tipologías de usuarios; las visiones locales de la confianza y sus diversas modalidades; las fuentes de riesgo y su aceptabilidad; el cumplimiento de metas instrumentales y el problema del trato al usuario.

En el centro de esos intereses está el proceso que hemos denominado *repersonalización*, consistente en una calculada puesta en escena de una determinada imagen institucional. Con ello no queremos designar una simple operación de

maquillaje, sino el cuidadoso y constante trabajo simbólico que las instituciones tardomodernas han de realizar para reconstruir el vínculo que mantienen con sus sujetos usuarios. En términos ideales, ese proceso apunta a una participación plena de los sujetos en el funcionamiento institucional, una suerte de desmantelamiento de las rígidas barreras que de hecho separan, en el punto de acceso, al sistema experto del mundo de la vida. Por supuesto, esa pretensión es imaginaria, cuando no ilusoria e interesada. En la práctica, lo que se produce es una *superposición o doble código* de vinculación. Los principios dominantes que organizan los puntos de acceso siguen anclados en la orientación al cumplimiento de metas instrumentales y en las formas de legitimidad contractual propias de la institucionalidad moderna, con su definición parcelada de la identidad de los sujetos, una racionalidad orientada a la consecución de fines y la aplicación de una lógica abstracta a los casos particulares. Pero, yuxtapuestos a tales principios –a veces, en contradicción con ellos–, encontramos un nuevo énfasis comunicativo que predica la relación holista de las instituciones con un sujeto total y la recrea en los términos personalistas y sonrientes de una legitimidad consensual.

Pongamos algunos ejemplos. En cierto momento un funcionario responde a un ciudadano indignado que determinado problema “no es de su competencia”, o que él ha de seguir “los procedimientos reglamentarios”, o que el reclamante debe acudir a otra ventanilla. Un médico sacrifica aspectos de la calidad de vida de su paciente en función de asegurar la eficacia del tratamiento, o adopta técnicas diagnósticas que salvan a algunos pacientes al precio de dejar secuelas en otros. Una agencia bancaria rechazará la concesión de crédito a un cliente si carece de determinados avales o se halla incluido en determinadas categorías de riesgo. Ese mismo banco puede adoptar una política de rotación del personal en sus sucursales con objeto de prevenir una excesiva vinculación del mismo con los clientes. Las compañías aéreas asumen premeditadamente dejar a algunos pasajeros en tierra, mediante la práctica del *overbooking*, con tal garantizarse un pasaje suficiente, así como les resulta más rentable pagar indemnizaciones que modificar ciertas deficiencias en la calidad del servicio. En todos estos casos, la operatoria institucional se ajusta de forma muy clara a los principios de racionalidad instrumental descritos en la tradición weberiana: se sacrifican los casos particulares en función de un sentido general de eficacia sistémica. Se trata de maximizar la eficacia en la provisión de servicios a un público anónimo, impersonal, considerado en bloque como objeto pasivo de la intervención técnica del sistema.

Al mismo tiempo, nuestra etnografía también pone de manifiesto la gran variedad de formas en que las instituciones contemporáneas tienden a repersonalizar sus vínculos con los sujetos: oficinas de atención al cliente, al viajero, al vecino, al ciudadano; espacios de participación, de animación, de reclamación; formas de atención personalizada, individualizada, preferente; estrategias institu-

cionales de imagen, de calidad, de satisfacción, etcétera. Todos estos elementos se orientan a recomponer en términos renovados el vínculo entre ambos mundos y a convertir al inicial objeto de intervención en un partícipe activo. El ayuntamiento educa a sus empleados para que sonrían frente al público, y espera de éste que se implique en sus órganos consultivos. El banco elimina las barreras clásicas entre “dentro” y “fuera” mediante la transformación del típico espacio de ventanilla en un ambiente más acogedor e intimista. Los médicos intensivistas experimentan el éxito de tratamientos menos invasivos (más ecológicos). La administración regional proclama la transparencia como su valor fundamental. Todos parecen abocados a esta tarea de volverse “más cercanos”.

Ciertamente, no hay que tomar esta transformación al pie de la letra. Los sujetos de nuestra etnografía lo saben bien: el que la azafata sonría no significa que el avión vaya a llegar a tiempo. Así que aplican siempre la vigilante presuposición de que, ante un sistema experto, cualquier precaución es poca. En otras palabras, la repersonalización es una estrategia discursiva, se basa en una *retórica de la confianza* que, como veremos en el capítulo ocho, tiende a desplazar los usos cotidianos de ese concepto a las relaciones de las personas con el mundo institucional. De ese modo, los abstractos y desanclados sistemas expertos adquieren rostro humano, beneficiándose de la estabilidad, familiaridad y humanidad atribuibles a los encuentros cara a cara y las relaciones fiduciarias de larga duración, propios de la esfera interpersonal. Una esfera que, dicho sea de paso, proporciona a todo el mundo el modelo básico de lo que significa confiar en otro.

Este carácter simbólico o retórico no quita un ápice de realidad e importancia al proceso repersonalizador. Es por su medio, en parte, como las instituciones de la modernidad tardía consiguen dar forma y legitimidad a las realidades cotidianas en las que nos toca vivir. El que la repersonalización sea retórica no la hace, por tanto, menos “real”. Significa que tiene reproducirse y verificarse constantemente en el plano del discurso, en un interminable ejercicio de puesta en escena. Dicha retórica institucional sale, en el punto de acceso, al encuentro de otras: en primer plano, la de los usuarios, que es escurridiza, imprevisible y explosiva; pero también la de los expertos, en calidad de profesionales que ven y sufren el sistema desde dentro. El éxito de tal retórica es, por tanto, a menudo precario. En todo caso, siempre incompleto, revisable y cuestionado.

El proceso repersonalizador fuerza a la institución a salir del estrecho marco de una definición puramente instrumental, monológica, de sus metas, llevándola a negociar dialógicamente sus estándares de funcionamiento y su horizonte de sentido con los mundos de la vida de usuarios y expertos. Lo más interesante de haber estudiado este proceso con una metodología etnográfica estriba en la posibilidad de haber captado, en el momento y lugar en que se producía, la confluencia de esas distintas formas de reflexividad. Por ejemplo, asistiendo a reu-

niones en las que los vecinos abroncan a un técnico, cuestionando su *expertise*, o bien toman la palabra a los representantes municipales para forzarles a cumplir sus promesas de cogestión. Escuchando a los médicos de guardia hacer chistes sobre su profesión, la seguridad del hospital o sus propios errores. Registrando la queja, la denuncia y la reclamación como géneros convencionales para hablar sobre bancos, aeropuertos y ventanillas. Contraponiendo, en resumen, frente al relato dominante de la “sonrisa” de la institución, una polifonía de relatos generados por la experiencia de expertos y usuarios. Y más allá de este nivel de contradiscurso encontramos, en el terreno de la praxis, los “trucos del oficio” (de los expertos) y las “trampas y atajos” (de los públicos) mediante los que sus formas específicas de reflexividad irrumpen en el punto de acceso.

El fenómeno de la repersonalización resulta especialmente perceptible en el estudio de la oficina de información, iniciativas y reclamaciones, dado que se trata de una instancia expresamente creada en los años ochenta con el cometido de “acercar la administración al ciudadano”. La metáfora de la proximidad espacial define aquí un horizonte forzosamente utópico (¿cuán “cerca” puede llegar a estar una administración de sus administrados?). Y lo hace a partir de valores o principios políticos de “participación” y “transparencia” –de nuevo, dos metáforas en boga que aspiran a redefinir los vínculos entre el Estado y el cuerpo político de manera que se trasciendan las limitaciones de una legitimidad estrechamente contractual–. Como ilustra Ángel Díaz de Rada, ese horizonte se viene a materializar de un modo muy diferente en el campo de la “información” –por definición infinito e inabarcable– y el de las “iniciativas” y “reclamaciones”. En último término, los sentidos de justicia invocados por el reclamante frente a la administración siempre parecerán irreductibles al de ésta, o al menos difícilmente consensuales.

En otro contexto muy distinto, el de la salud, la repersonalización se traduce como “humanización” del ejercicio médico. En su etnografía de una unidad hospitalaria de cuidados intensivos a neonatos, Francisco Cruces destaca diversas dimensiones presenciales, interaccionales, simbólicas y comunicativas de los puntos de acceso al sistema sanitario, a menudo invisibilizadas en un contexto fuertemente racionalizador, instrumental y tecnificado. La humanización del neonato (“niños de poco peso”), su construcción social como persona dotada de identidad, es el aspecto central de un cambio reciente en los patrones médicos, que incluye también la adopción de tratamientos menos agresivos, la institucionalización de un *ethos* del cuidado en la relación con los pacientes, la incorporación de los padres como agentes protagonistas de una espera a menudo larga y dolorosa, la implantación de programas de alta temprana, pronósticos de calidad de vida y seguimiento prolongado de los niños. Un “factor humano” igualmente presente en la propia cotidianidad de los expertos: en su sentido del humor, su con-

ciencia crítica y, muy especialmente, el *embodiment* de la mirada clínica como aspecto diferencial del saber de los intensivistas dentro del conjunto de la organización sanitaria.

En nuestro tercer ámbito de trabajo etnográfico, el de la actividad comercial y financiera, la “humanización” se convierte en criterios de “satisfacción”, “cercanía al cliente”, “rapidez”, “calidad” y, sobre todo, “personalización” del servicio. En su etnografía de una sucursal bancaria, Celeste Jiménez de Madariaga muestra la doble faz de ese movimiento. Por una parte, ciertos clientes habituales tienden a fidelizar sus relaciones con una sucursal, incluso apearse a los empleados, como si el compromiso personal en virtud del trato prolongado y la confianza de problemas cotidianos sirviera para neutralizar los flujos abstractos, anónimos e implacables del mecanismo financiero. Si hay algo abstracto, es el dinero. Tal vez por eso la gente busca “ponerle cara”, dotarse de un entorno de familiaridad hasta en la relación, necesariamente interesada y descarnada, con la institución bancaria. Por su parte, el banco despliega estrategias comerciales para exhibir su rostro más cercano. En las últimas décadas, el lenguaje de la confianza densa (proximidad, intimidad y reciprocidad) ha invadido desde la publicidad y la papelería hasta el diseño espacial de las sucursales. Eso no impide que la evolución histórica de los mecanismos de concesión del crédito desmienta rápidamente toda esa retórica. Los antiguos procedimientos de asignación de préstamos, basados en la autonomía de criterio y el conocimiento local por parte de los directores de sucursal —con su relación directa con los clientes y sus circunstancias—, han sido barridos en favor de un mero cálculo en función de perfiles estadísticos de riesgo controlados por un departamento central, a salvo de cualquier influencia local. Los bancos pasan fácilmente de la confianza pura al puro cálculo.

El capítulo cuatro propone una comparación cruzada entre el punto de vista de expertos y usuarios en dos sistemas tecnológicos de riesgo: el de la salud y el del transporte aéreo. En ambos, el punto de vista experto responde a los cambios resultantes de la universalización y democratización del acceso a los servicios, presentando rasgos llamativamente comunes: optimismo tecnológico, crisis de los roles profesionales tradicionales, desconfianza hacia los gestores y cuadros directivos y, sobre todo, una intensa misantropía en relación con el público (caracterizado genéricamente como “la gente”). Éste, en justa reciprocidad, ejercita el discurso de la queja: falta de información, retrasos en los vuelos, caos aeroportuario, pérdida de equipajes, indefensión del cliente, errores médicos, esperas innecesarias y camas en los pasillos de las urgencias. Razones que justifican interpretar estos contextos como un espacio de contradicciones socioculturales.

Lo “abstracto” de los sistemas más abstractos de la modernidad no borra el protagonismo de los compromisos de presencia. Trabaja sobre ellos y los somete a lógicas no locales. En esa medida, los agentes institucionales pueden llegar

fácilmente a sentirse presos de la situación, sin vía de escape entre la presión de los compromisos de presencia y los de ausencia. Roberto Fernández nos hace ver ese difícil equilibrio desde la perspectiva de una pequeña comunidad de la Sierra Norte de Madrid, centrándose en el conflicto de lealtades de los funcionarios rurales que se comportan como rehenes morales de una red local. Representantes del Estado al tiempo que vecinos, parientes y amigos –miembros de una trama densa de vínculos familiares, políticos, económicos e identitarios–, han de conjugar esa doble condición en un sistema experto cuyos puntos de acceso tienden, literalmente, a disolverse. En el caso de este ayuntamiento, la disolución llega a tener una expresión espacial: los vecinos “de toda la vida” acuden a resolver sus problemas al bar del alcalde, un político independiente que gobierna el pueblo gracias a su extensa red de lazos de reciprocidad. Otras categorías de residentes habrán de manejar sus asuntos por la vía más formal de acudir a los mostradores del ayuntamiento, un edificio recientemente remodelado como fachada de la institucionalidad local.

Finalmente, los consejos de participación ciudadana de la ciudad de Madrid que investigó Raúl Sánchez Molina, a medio camino entre la lógica institucional y las lógicas dispares aportadas por los vecinos, permiten captar otros perfiles del proceso repersonalizador en el campo político: sus costes y límites. Por una parte, la institución municipal demanda, con carácter consultivo, una participación vecinal para no dejar fuera de la gestión a quienes son proclamados sus sujetos protagonistas. Pero en no pocas ocasiones la trama de agentes vecinales se desentiende de esa invitación, o bien la reinterpreta a su manera para, por así decirlo, tomar al asalto el punto de acceso, obligando a políticos y técnicos a una permanente reconducción. Es un contexto que oscila fácilmente de la retórica consensual a la cruda confrontación, de la convivencia a la propaganda, de la cooperación a la sospecha, de la implicación a la indiferencia.

En los dos últimos capítulos se abordan, respectivamente, las características de los puntos de acceso y los conceptos de riesgo y confianza, proponiendo generalizaciones congruentes con la etnografía presentada. Desde una mirada holista al panorama de la sociedad contemporánea, Honorio Velasco llama la atención sobre la proliferación, especialización y crecimiento de todo tipo de entidades abstractas, entendiendo por tales tanto los sistemas de conocimiento experto como las instituciones concretas que los encarnan. Nuestra etnografía supone una propuesta heurística para abordar antropológicamente este nuevo escenario cultural de la modernidad tardía, donde los sistemas expertos se han vuelto tan invasivos como indispensables. Y los encuentros que con ellos se tienen han adquirido un carácter de normalidad, cuando no de obligatoriedad. En posiciones extremas dentro de un *continuum*, cabría considerar las poblaciones que han evitado su contacto por vía de aislamiento, marginación o resistencia y, en el extre-

mo opuesto, aquellas situaciones que podemos denominar de “burbuja” donde los sistemas expertos tienden a totalizar el control de la vida humana. Los encuentros habituales con los sistemas expertos se ubican en realidad en un terreno intermedio, tienen expresamente un carácter puntual, limitado. Responden a un tipo ideal cuya característica principal es lo restringido y breve de una interacción orientada al cumplimiento de objetivos.

Las cuestiones de espacio y tiempo han resultado muy relevantes en esta etnografía. Tal vez se deba a que los puntos de acceso responden, en sí mismos, a una metáfora geométrica –y una representación metonímica– de los sistemas expertos. El régimen espaciotemporal que gobierna su funcionamiento persigue compaginar una exigencia interna de orden, racionalidad y control que posibilite tareas de clasificación, etiquetado, limitación y proceso de los sujetos, con una fuerte demanda externa de ubicuidad y disponibilidad. Han de ser a un tiempo eficaces y accesibles, homogeneizadores y personales, universales e igualitarios. Lo cual desemboca en tensiones características: las que observamos, por ejemplo, en los múltiples modos de teatralización de la dualidad entre “escenario” y “bambalinas”, con la perenne sospecha de la existencia de “puertas falsas”. O las que se aprecian en la dificultad de extender y aplicar los principios básicos de universalidad e igualdad sin afectar la eficacia del sistema. O las que son inherentes a la visible asimetría de un intercambio entre la enormidad del sistema y la pequeñez de los particulares, intercambio de cuya credibilidad pende, en últimas, la delicada trama de la confianza.

En el capítulo que cierra el libro, Ángel Díaz de Rada desbroza distintos aspectos conceptuales de esa trama, situando nuestros hallazgos en la perspectiva teórica de algunos debates contemporáneos. Al hilo de las distinciones categoriales entre azar, riesgo y confianza, discutimos los principales usos teóricos de esos conceptos, proponiendo una revisión crítica de lo que Mary Douglas llamó el “modelo inocente” del riesgo tecnológico: un modelo basado en el cálculo, la previsión y el control de sucesos definidos en términos de su ocurrencia estadística. Al mismo tiempo, cuestionamos algunos de los presupuestos individualistas implícitos en las teorías sociológicas de la confianza. Todo ello converge en la crítica a un “modelo calculativo” del sujeto humano que ejerce tanto la confianza como la toma de riesgos. Nuestra opción teórica sería acorde con una teoría simbólico-cultural en línea con los trabajos de Douglas, Beck o Foucault. Visto desde el observatorio etnográfico que proporcionan los puntos de acceso, ni el riesgo parece reducible a un mero cálculo estadístico en un campo acotado de eventos de consecuencias indeseadas, ni la confianza deriva de un intento por parte de los agentes de volver calculable lo incalculable. La confianza, en sus diversas formas, se caracteriza precisamente por ser un tipo de expectativa que hace posible dejar lo incalculable como está.

Nuestro último argumento gira en torno al sentido de la expresión “confianza en las instituciones”. ¿En qué medida podemos tomar en serio esa expresión, tan central en el discurso público contemporáneo? Si algo ha permitido este trabajo es mostrar empíricamente, sobre el terreno, sus acepciones múltiples. Es más, lo propio de este dominio de significación serían precisamente sus permanentes idas y venidas, sus desplazamientos semánticos. Tales desplazamientos se mueven desde los usos de sentido común –focalizados en lo que Gambetta ha caracterizado con acierto como *confianza densa* (interpersonal, prerracional, incoativa, provisional, rutinaria)– hacia los modos más manifiestamente legaliformes y contractuales de la *cooperación-sospecha* (racional, sometida a revisión, acotada, definida en términos comportamentales), pasando por las formas programadas y retóricas de reencantamiento institucional que hemos bautizado con el rótulo de *confianza figurada*.

Es verdad que, en último término, para legos y expertos, en todos los contextos estudiados, el sentido dominante de la confianza es el que remite a las relaciones interpersonales cara a cara y evoca interacciones significativas de larga duración. Esa forma de confianza, basada en la capacidad de los sujetos humanos –bien identificada por Schutz, Goffman y otros microsociólogos– para generar consensos, expectativas de rol y convenciones compartidas a partir de las rutinas de interacción emergentes en encuentros repetidos, ubica la expectativa fiduciaria en un plano personal: el de sujetos que se conocen unos a otros por experiencia práctica, inmediata, a lo largo del tiempo. Sería interesante, desde luego, preguntarse por la causa de esta primacía, pero eso va más allá de las intenciones del libro. En todo caso, la expresión “confianza en las instituciones” se revela como lo que es: un tropo, una manera de hablar que esconde en realidad un gradiente tremendamente amplio de formas de expectativa mutua. La resultante empírica es una trama compleja, donde distintos patrones de relación se solapan alternante, ambigua o contradictoriamente, en la confluencia de diversas retóricas de la confianza.

Puesto que no existe un sentido genuino y prístino de la confianza al que acogerse, el lector entenderá que la nuestra no aspire a ser una última palabra sobre la “confianza en las instituciones”. *La sonrisa de la institución* viene a sumarse a las muchas voces que tratan de descifrar, con mayor o menor acierto, el sentido y límites de esa delicada trama.