
Archivos sobre el saber: directorios del Total Quality Management

Eliseo R. Colón*



*Isabela: ¡Ah, cielo! ¿Quién eres?
D. Juan: ¿Quién soy? Un hombre sin nombre.
Acto I, El burlador de Sevilla, Tirso de Molina.*

Shell directory

Como en siglos pasados, la cábala coquetea con los humanos. De una forma u otra todos queremos planificar el futuro. Desde el psíquico telemático hasta los ingenieros y planificadores corporativos, todos están ahí para organizar el futuro. Podríamos decir que la domesticación de la incertidumbre es el deporte global. ¡Fin de siglo! No obstante, como ha señalado Jacques Derrida, los espectros nos persiguen.¹ Por esto, para organizar su argumento, Derrida invoca, entre otros, al espectro de Hamlet: "The time is out of joint". Con este enunciado quiere problematizar los tiempos actuales. No obstante, como nos anuncian los lemas publicitarios de Coca-Cola, United Colors of Benetton y otras tantas corporaciones multinacionales, "To join together the world" es el eslogan de la oficialidad globalizadora, que permite y promueve la variedad pero no la diversidad. Así, extrañas alianzas y matrimonios crean nuevas complicidades, acompañadas por una marcha triunfal que tañe los compases de la domesticación impuesta por los países hegemónicos del capital. Es la marcha que marca el paso entrelazado de los psicólogos de orientación científico-ingenieril con el mundo corporativo.

Este matrimonio ofrece al mundo sus dos hijas: calidad y productividad. Supuestamente son ellas las que permitirán la instauración global del reino del mercado. GATT, TLC, Mercosur y ECU son algunos de

los nuevos principados corporativos que utilizan el *revival* de la federalización como estrategia para desplazar las fronteras y los estados nacionales, hijos del liberalismo decimonónico y de las dos guerras mundiales del siglo XX. No obstante, como otrora, esta reorganización política y económica del proyecto neoliberal de nuestro fin de milenio no puede darse sin la domesticación cultural de sus actores sociales. Las nuevas formas del saber que la cultura corporativa legitima tendrán un papel importante en este proceso de domesticación. El saber, que para el proyecto neoliberal articula y reorganiza las maneras de hacer y ver de los nuevos proyectos culturales, se organiza mediante la apropiación y legitimación de las nociones corporativas de productividad y competitividad.

Los nuevos rituales me exigirán el culto a la transparencia informativa y comunicativa. Como sujeto globalizado, ya no cartesiano, estaré conectado de manera integrada e interactuaré con la computadora, el *discman*, el *beeper*, el celular y cualquier otro *gadget* de circuito electrificado. Desde la memoria virtual de mi computadora, sabré especular con la fantasmagoría del *derivative money* y participaré de la economía flexible. Me pondré mis nuevas gafas de sol que me permitirán ir de vacaciones desde la realidad virtual de mi dormitorio, seleccionando y conectando circuitos a mi antojo, construyendo o reconstruyendo narrativas históricas a mi gusto (como en la película *Forest Gump*). Ahora, si quiero visitar *the real thing*, deberé recordar que tengo que tramitar mi visa y mi pasaporte en el *credit bureau* para que el banco me los otorgue. Estos escenarios no son de algún texto de ciencia ficción. En este ensayo quiero abordar una de las estrategias corporativas que inciden en la organización del saber en las universidades del fin del milenio, y que promueven la transición cultural hacia estos escenarios.

* Profesor investigador de la Universidad de Puerto Rico.

La estrategia que quiero abordar es la que se conoce como *Total Quality Management*, mejor conocida por sus siglas pronunciadas según la fonética del inglés (ti, quiu, em). Muchos se preguntarán la relación que guarda un concepto corporativo como el llamado TQM con el saber. Existe toda una bibliografía que esboza los vínculos entre el TQM y diversos componentes metodológicos educativos.² Por otro lado, nadie niega que el *Total Quality Management* ha brindado a las autoridades universitarias las estrategias corporativas necesarias para mediar con las exigencias de diversos grupos cuyos intereses son de índole funcional: agencias acreditadoras, agencias gubernamentales y fundaciones para el financiamiento de investigaciones.³

En forma general, definiré inicialmente el TQM como una propuesta de cultura corporativa cuya meta es desarrollar un consenso administrativo. Logra la distribución y uso de los fondos y recursos, por ejemplo los que hoy en día se conocen en el mundo corporativo como recursos humanos, a través de la planificación y la reestructuración institucional. Utiliza la más desarrollada tecnología de información para desarrollar los bancos de datos que permiten la performatividad (neologismo que destaca, desde la perspectiva corporativa, la manera como se ata la noción de productividad a las acciones que llevamos a cabo los humanos).

Esta cultura corporativa insiste en legitimar lo que diversos centros de estandarización, como el Centro de Estandarización Global de Bruselas o las agencias reguladoras o acreditadoras, definen como calidad, productividad y competitividad de los sistemas. A nivel masivo surgen expresiones que ponen a circular estos conceptos, a la vez que legitiman esta propuesta cultural corporativa. Un ejemplo podría ser la expresión "calidad de vida". En otras palabras, estamos ante una propuesta cultural que da respuestas sistémicas a problemas sistémicos y provee la ilusión tecnocrática para la organización y el control social.⁴

La legitimación de los supuestos rectores de la cultura corporativa contemporánea por parte de las instituciones culturales transforma todos los aspectos constitutivos que hasta el presente han organizado los lazos y vínculos entre los componentes inherentes a las propias instituciones sociales y culturales.

En esta discusión privilegio el saber en el sentido amplio del vocablo. Es decir, utilizo el concepto para nombrar los discursos humanos formados y ordenados desde unas diversidades y pluralidades que proveen conocimiento de las cosas a través de procedimientos interpretativos. Este concepto tiene a la universidad como una de sus instituciones legitimadoras. La ruta que recorreré para llevar a cabo esta reflexión sobre la transformación del saber en la era

del TQM atraviesa tres archivos. Recorro a las metáforas que me provee el sistema operativo de mi computadora para nombrarlos. El primero, provisto por la anécdota circunstancial de mis años universitarios, lleva el nombre de *config.sys*. Aquellos datos que sirven para conceptualizar la organización de este tipo de sistema corporativo están en el segundo archivo. Es el *command.com*. Servirá de archivo mediador, es decir, tendrá la función de *buffer* o retén que me permite analizar la información que entra a través de los otros archivos, el texto de Jean François Lyotard, *La condición postmoderna: informe sobre el saber*. Mi travesía randomizada a través de estos archivos no pretende dar respuestas ni categorizaciones totalizadoras. Todo quedará almacenado en un *virtual drive*. Privilegiaré algunos directorios de los archivos con el propósito de indicar pistas a seguir para la problematización del saber ante la legitimación de la cultura corporativa del TQM por las autoridades universitarias.

Config.sys

*I was bruised and battered I couldn't tell
what I felt
I was unrecognizable to myself
I saw my reflection in a window I didn't know
my own face
Oh brother are you gonna leave me
wastin' away
on the streets of Philadelphia.
The streets of Philadelphia, Bruce Springsteen.*

Tal vez el escenario más apropiado para comenzar a hablar sobre el saber sea el recuerdo de mis años universitarios. Uno de los textos de aquellos años que releo con gusto es el poema de John Donne, *A valediction forbidding mourning*. Lo leí en el curso "English composition 102" durante mi segundo semestre de bachillerato en Duquesne University. Recuerdo que la ciudad industrial de Pittsburgh servía de escenario a la profesora del curso. Ella mostraba la sonoridad, musicalidad y erotismo del poema utilizando toda la iconografía que ponía a su disposición el conglomerado industrial de la ciudad. Comparaba el movimiento traslatorio implícito en la metáfora del compás que aparece en el poema, con el nomadismo y la diseminación que para aquellos años comenzaban a dispersar a la población obrera de la ciudad:

*If they be two, they are two so
As stiffe twin compasses are two,
Thy soule the fix foot, makes no show
To move, but doth, if the other doe.*

La metáfora muestra la fuerza de una pasión amorosa capaz de sobrevivir cualquier movimiento y desplazamiento territorial.

Pittsburgh fue una de las ciudades de Estados Unidos cuya población obrera sufrió enormemente la crisis mundial del petróleo. Esta crisis se concretó durante el conflicto árabe-israelí de octubre de 1973 y la subida del precio del petróleo de us\$3.01 el barril a us\$11.28. Ese mismo año comencé mi bachillerato en Duquesne University. Más tarde, entre 1976 y 1982, cursé la maestría y el doctorado en la universidad de Pittsburgh. Durante esos nueve años viví el desmantelamiento de una ciudad que había sido eje de la producción industrial estadounidense. Pittsburgh se volvió una ciudad corporativa y en 1986 llegó a ser, según la revista *Newsweek*, la ciudad más habitable en Estados Unidos.

La ciudad desarrolló una política pública basada en un sistema funcional, siguiendo el modelo corporativo. En un lapso de nueve años excluyó de su espacio territorial los componentes poblacionales y culturales que consideraba afuncionales y disfuncionales, es decir, se deshizo de quienes no había podido domesticar o reconvertir. El *inner city* desapareció. El *gentrification* ("yupificación" de los antiguos barrios obreros) fue rampante. No voy a hablar de las consecuencias sociales y culturales de estos procesos y excesos de la performatividad. Los escenarios de la ficción hollywoodense se han encargado excelentemente de mostrárnoslas mediante las recientes *road movies*. Pienso en *Thelma and Louise*, *Natural born killers*, *Pulp fiction*, *What's eating Gilbert Grape* y *Falling man*. Éstas y otras tantas películas muestran desde diversas perspectivas el nomadismo vivido durante estos últimos años por amplios sectores de la población estadounidense. Además, presentan personajes disfuncionales o afuncionales para el sistema corporativo.

Toda esta transformación se dio en una ciudad en donde convergen con el mundo corporativo importantes centros de estudio e investigación de las ciencias de la información, informática y cibernética: Carnegie Mellon University, Mellon Institute y la universidad de Pittsburgh. Esta ciudad, llamada durante aquellos nueve años "ciudad de campeones" por una narrativa deportiva que proveyó mecanismos de cohesión a toda una población cuyo sentido de estabilidad era cada vez más precario, pasó de pensar en el principio de justicia social de sus ciudadanos al de performatividad del sistema. De esta forma Pittsburgh hizo suyos los imperativos sistémicos de la lógica de la modernización de las sociedades actuales, y se llamó "la ciudad del renacimiento". Desde esta perspectiva, Pittsburgh podría servir de modelo para la planificación de las capitales de los nuevos

principados: TLC, GATT, Mercosur, ECU, etc., ¡pero que esta capital corporativa no se encuentre muy cerca de los miles de Chiapas que hay por el mundo!

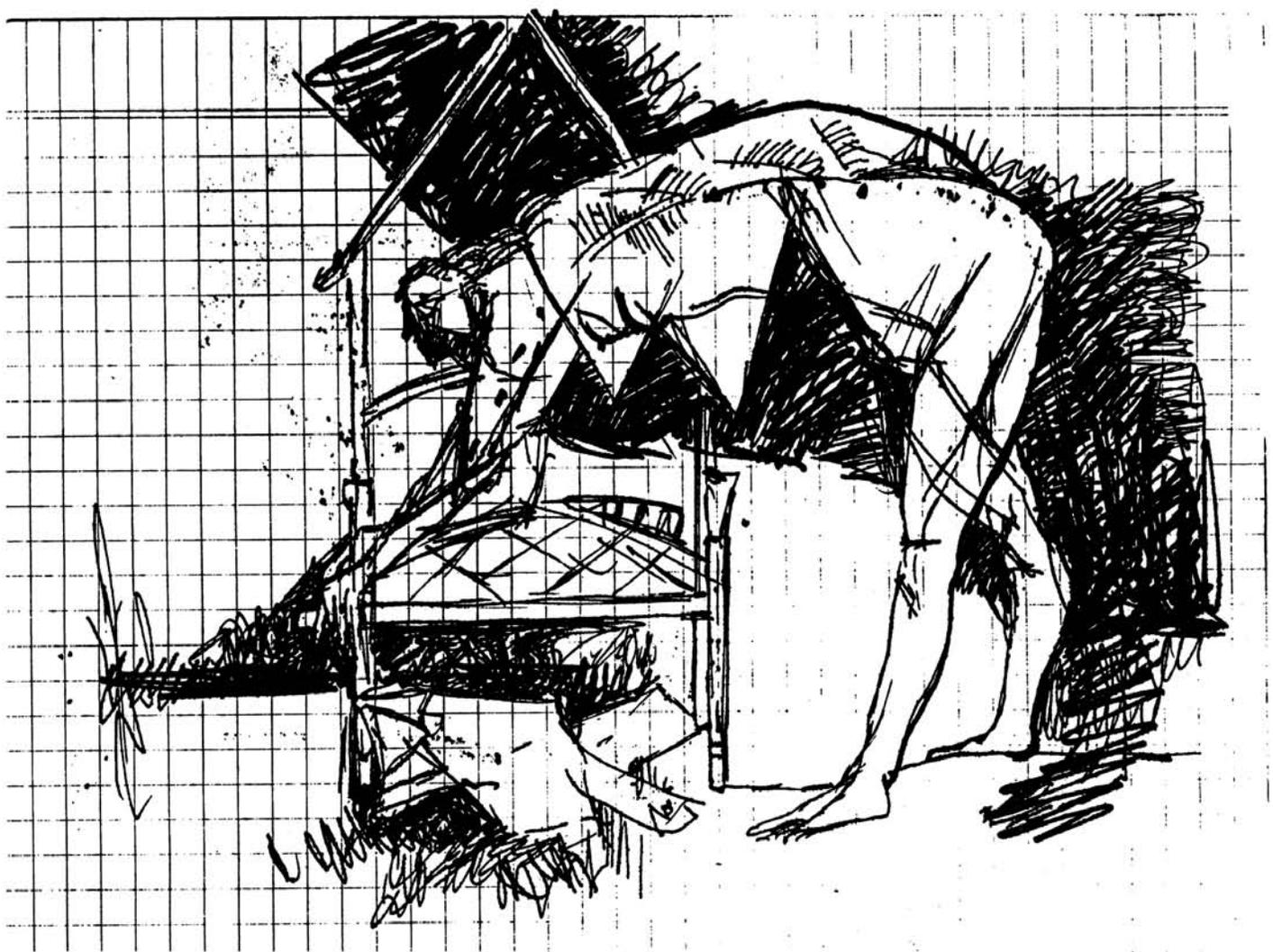
Al igual que otras universidades estadounidenses, las de Pittsburgh acogieron, promovieron y legitimaron los principios de performatividad y competitividad. Los trabajos e informes de los Carnegie Symposium Cognition, auspiciados por Carnegie Mellon University, sirvieron de espacio para exponer los avances del proyecto cultural de la performatividad del sistema. Se invirtió la relación entre ciencia y técnica. Esto permitió sofisticar las herramientas para probar. La lógica de las investigaciones fue dirigida no por los principios y la búsqueda del saber sino por el principio funcional, pragmático de: ¿para qué sirve? o, si funciona, sirve. Desde esta perspectiva, para recibir fondos de las corporaciones o del gobierno las investigaciones deben contribuir, aunque sea de manera indirecta, a optimizar el funcionamiento del sistema.

Command.com

La oficina tendrá como finalidad la recolección más completa posible de material relativo al estado prusiano pues el poder del estado se funda en parte en su territorio y en parte en su gente [...]; una suministra la materia prima y la otra, mediante el capital y el trabajo, la transforma [...] De ahí que la compilación de datos naturalmente corresponda a dos esferas principales, una geográfica y otra antropológica. Es pues natural designar a dos funcionarios, uno para cada rama [...] Pero el trabajo de recoger datos de estos dos funcionarios, por amplio que sea, sólo puede usarse con dificultad a menos que nombremos a un tercer funcionario que esté por encima de ambos, un funcionario provisto de la necesaria habilidad e instrumentos para tratar la aritmética política en el sentido más general de la palabra. Ese hombre transformará el material de los dos primeros funcionarios de manera que pueda ser utilizado inmediatamente por los supremos administradores del país.

Parte de un memorando escrito en Berlín hacia 1766 por F.F. Alexander Dohna, Ministro del Interior del estado prusiano durante el reinado de Federico Guillermo II.

Comencé el ensayo señalando que la cábala coquetea otra vez con los humanos. Es decir, mientras más inciertos son todos los procesos sociales, más se desarrollan y afinan las tecnologías para predecir los procesos naturales y sociales. Los estados y los gobiernos han sido incapaces de ser los supremos administradores de los países, como lo proponía F.F. Dohna. Los acontecimientos globales nos muestran una concomitancia de tiempos y vivencias que van más allá de las lógicas racionales de las burocracias estatales. Se han propuesto muchas salidas ante la llamada crisis de gobernabilidad. Entre ellas se encuentran la limpieza étnica y racial y el cierre de



Antonio Ramírez

fronteras. Otra de las salidas propuestas para salir de la supuesta crisis es la adopción de los modelos culturales corporativos. El mundo corporativo quiere adiestrar a todos los escogidos y capacitarlos para el mundo del mañana, como diría un eslogan publicitario. Para lograr esto, se estrecha la relación entre los psicólogos de orientación científico-ingenieril y el mundo corporativo.

Podríamos argumentar que, entre otros aspectos, la teoría de la información y la cibernética, junto al desarrollo de la psicología cognitiva, jugaron un papel importante para la transición hacia las economías de mercado actuales. Esto se logró a través de aquellas tecnologías que brindaron la ilusión tecnocrática para lograr la domesticación, organización y control de todos los aspectos de la cultura. Por medio de la utilización de la más desarrollada tecnología, los bancos de información son la nueva cábala. Junto a los mecanismos de domesticación provistos por los psicólogos de orientación científico-ingenieril, promueven y justifican aquello que la cultura

corporativa ha definido como la norma en lo que respecta a calidad, productividad y competitividad del sistema.

Las propuestas y modelos sociales basados en la teoría matemática de la información, propuesta por el ingeniero electricista Claude Shannon en 1948 en el *Bell system technical journal* y los adelantos de las ciencias cognitivas⁵ han sido dos de los sucesos más importantes para el desarrollo humano durante el siglo XX. Como modelo social, la teoría de la información propone la estabilización del sistema una vez que se haya eliminado todo componente de ruido. En otras palabras, propone el paso de la máxima información posible con el mínimo de interferencias.⁶ Según la teoría de la información, una vez que se elimine o reduzca el ruido el elemento probabilístico provee la toma de decisiones necesaria para lograr el control social.⁷ La gran paradoja de este siglo ha sido que entre más demuestran los procesos culturales la imposibilidad de determinarlos y predecirlos, los centros hegemónicos del capital proponen más mo-



Antonio Ramírez

delos para el control social basados en los supuestos de la teoría matemática de la información.

Más allá de la noción de sistema que incorporó Talcott Parsons al estudio de las estructuras sociales, podríamos pensar que un vínculo de enlace entre la teoría matemática de la información y la psicología de orientación ingenieril fue el trabajo de Norbert Weiner.

Gracias a las ideas de Weiner, pudo concebirse la información aparte de todo dispositivo concreto de

información; fue posible concentrarse en la eficacia de cualquier comunicación de mensajes a través de cualquier mecanismo, y considerar los procesos cognitivos con independencia de toda materialización particular de los mismos —oportunidad que pronto sería aprovechada por los psicólogos para describir los mecanismos que subyacen al procesamiento de cualquier tipo de información.⁸

Desde esta perspectiva, la producción de sentido tendría lugar sin importar el contexto en que se dé. A partir de 1946 y bajo los auspicios de la Josiah P. Macy Foundation se organizaron en la universidad de Princeton los congresos de lo que vino a llamarse cibernética (mecanismos circulares causales y de retroalimentación en los sistemas biológicos y sociales, o control y comunicación de la máquina y los animales).

La convergencia de este andamiaje teórico sirvió para reforzar la noción de norma que desde el siglo XIX había formado parte de la concepción de progreso. Por un lado, se pretendían determinar todos los procesos culturales mediante la eliminación del ruido; por otro, se establecían los criterios constitutivos del ruido a través de la noción de la norma. Este concepto, que en sus inicios fue utilizado para describir condiciones patológicas, ha pasado a todas las esferas culturales: la gente, la conducta, el mundo de los negocios, la educación, las relaciones diplomáticas, la comida, el vestir, etc. El ruido se compone de todo aquello que se aparte de la norma.

A partir de estos supuestos se genera una serie de teorías, entre las cuales podemos mencionar el TQM, que describen maneras de controlar los procesos culturales y los sistemas sociales. El control se ejerce mediante la categorización de las culturas a partir de la nominación de conductas funcionales y la domesticación o eliminación de aquéllas que se consideren disfuncionales o afuncionales. Finalmente, a partir de la legitimación de la norma, se concibe como meta global la utopía de las sociedades autorreguladas.

Antes de proseguir con la discusión del TQM desde la perspectiva de los fundamentos teóricos de la teoría de la información y la psicología cognitiva, haré un breve paréntesis. Debo señalar que a pesar de aquellos que insisten en que es posible determinar y predecir los procesos culturales mediante el desarrollo de tecnologías de control social basadas en ciertos modelos de las ciencias físicas (la mecánica y la termodinámica) y naturales (el determinismo biológico), existen voces que han alertado contra los dogmas de estos modelos. Sin entrar en detalles que van más allá de la temática en cuestión, debo señalar que antropólogos como Clifford Geertz afirman que el pensamiento es un producto colectivo,

codificado en forma diversa por las distintas culturas a raíz de fuerzas históricas que han obrado a lo largo de milenios.⁹ Desde esta perspectiva, nuestra manera de conceptualizar los preceptos, conceptos, etc. es producto de una historia intelectual y cultural particular.¹⁰

En términos generales, creo haber apuntado hacia la vinculación que podría tener el TQM con ciertas tecnologías de control social. La inestabilidad y la incertidumbre con que los mercados y el capital siempre han operado exigen que se afinen estas tecnologías. El TQM es una de las tantas estrategias que proveen la ilusión de estabilidad y control para el desarrollo de culturas corporativas. Ante la incapacidad de generar ellos los mecanismos para lograr la transición hacia economías flexibles, los estados y los gobiernos han tenido que recurrir a estrategias corporativas como el TQM para lograr la reconversión necesaria. Un texto que ha sido fundacional para los gobiernos neoliberales es el de David Osborne, *Re-inventing government*. En él se operacionalizan las estrategias corporativas necesarias para lograr los sistemas sociales autorregulados que supuestamente traerán consigo la estabilidad que los mercados internacionales necesitan.

W. Edwards Deming, padre del TQM, resume los conceptos de esta cultura corporativa en catorce puntos que podemos reducir a dos categorías: los primeros siete responden a la noción de productividad y los restantes a la de calidad. Deming entiende que debe operarse una reconversión ideológica para que los actores en este escenario representen el papel que les toca. En gran medida, estas máximas encierran la ilusión de romper con la idea del trabajo deshumanizado, fragmentado y repetitivo. Esto descansa en tres principios interdependientes:

- Se distribuye el trabajo, ya no en puestos individuales y tareas fragmentadas sino en equipos (*team work*).
- Se rompe el carácter unidimensional de la producción.
- Se opta por un ritmo más complejo de trabajo, haciéndolo más flexible y con capacidad para elegir de acuerdo a los números posibles de probabilidades del sistema.¹¹

No obstante, lo que encontramos en este modelo de cultura corporativa es la apropiación del décimo teorema de la teoría matemática de la comunicación de Claude Shannon: la cantidad total de ruido que un canal de corrección puede eliminar de un canal central de comunicación que transmite señales discretas se limita al número de partículas (*bits*) cuanti-



Antonio Ramírez

tativas de información que el canal correctivo puede contener. Estamos ante el requisito de la variedad (*requisite variety*) de los sistemas cibernéticos. Según esta teoría, el uso de un regulador para alcanzar un estado estable (homoestático) y el uso de un canal corrector para eliminar el ruido son homólogos.¹² En otras palabras, para ejercer el control hace falta contar con la representación de aquello que se quiere controlar. A fin de cuentas, se acepta la variedad pero no la diversidad.

Buffer

El Sr. Jensen, director corporativo, se dirige a Howard Beale, anfitrión del noticiario televisivo.

Usted se ha metido con las fuerzas primitivas de la naturaleza, Sr. Beale, y no voy a tolerarlo, ¿le queda claro? [...] Los árabes han sacado miles de millones de dólares de este país, y es hora de que los devuelvan. Es el flujo y el reflujo, la gravedad de las mareas, el equilibrio ecológico. ¡No hay naciones!, ¡no hay árabes!, ¡no hay terceros mundos!, ¡no hay Occidente! Sólo hay un sistema holístico de sistemas, una vasta, inmune, entretejida, interactuante, multiforme y multinacional dominación de dólares.

Y usted se ha metido con las fuerzas primitivas de la naturaleza. Sale en su pantalla de 21 pulgadas y berrea acerca de Estados Unidos y la democracia. ¡No hay Estados Unidos! ¡No hay democracia! Sólo hay IBM, AT&T, Dupont, Union Carbide y Exxon. ¡Éstas son las naciones del mundo hoy en día!

Fragmento del guión de la película *Network*, 1976.
Guión: Paddy Chayevsky.

La cultura corporativa comenzaba a globalizarse para finales de los setenta y principios de los ochenta. La década de los setenta marcó la transición hacia los nuevos procesos de producción y de acumulación flexible.¹³ Esta transición estuvo acompañada por el desarrollo de ciencias y tecnologías de la información y la comunicación que promovieron la transformación del mundo corporativo a las necesidades de los nuevos procesos de producción y acumulación. Ante el papel hegemónico que desde finales de los setenta empezaron a tener sectores financieros como la banca e instituciones crediticias, es de esperarse que modelos de cultura corporativa como el TQM, cuyo desarrollo desde los cincuenta se dio a la vez que el de las tecnologías de la información y la psicología cognitiva, hayan sido legitimados durante la década de los ochenta para intentar reprogramar y reorientar la crisis inherente a la propia transformación del capital y los mercados. Fue ante el avance de las tecnologías de la información, y ante el importante papel que estas tecnologías comenzaban a tener hacia 1979 en los sistemas financieros y en todas las ramas del saber, que el Consejo de Universidades de Canadá comisionó a Jean François Lyotard su estudio conocido como *La condición postmoderna: informe sobre el saber*.¹⁴

Como nos señala el título del tan vilipendiado libro, Lyotard ofrece a sus lectores un informe sobre el saber en las sociedades de mayor desarrollo tecnológico. Su informe sobre el saber es un escrito de circunstancias. Podríamos decir que mi ensayo también lo es. Surge ante el clamor triunfalista que recorre a la universidad de Puerto Rico: la implantación de la estructura corporativa conducente al con-

trol de calidad total, estructura que se conoce mejor por su nombre en inglés: *Total Quality Management* (TQM).

No voy a entrar en grandes discusiones sobre el texto de Lyotard. Las discusiones y debates en torno suyo han sido diversos.¹⁵ Sólo quiero resaltar algunos aspectos que considero importantes al pensar el tipo de modelo social que implica la implantación del TQM.

Lyotard dice que su estudio "tiene por objeto la condición del saber en las sociedades más desarrolladas".¹⁶ Por otro lado, el texto fue escrito en 1979 y es dentro del marco de esa época que debemos pensarlo. Si hacemos nuestra lectura del texto desde la perspectiva de la cultura corporativa que comienza a legitimarse en aquel momento, citas como la siguiente cobrarán mayor sentido:

Los procedimientos administrativos *harán querer* por parte de los individuos lo que el sistema necesita para ser performativo. Se ve qué utilidad pueden y podrían tener en esta perspectiva las técnicas telemáticas.¹⁷

Subrayo *harán querer*. Quiero resaltar la relación casi tautológica en este escenario entre la cultura corporativa y el saber. Podríamos entender que, en virtud de los procedimientos administrativos que se logran mediante la utilización de técnicas provenientes de la teoría matemática de la información, y que obedecen al principio de la optimización de actuaciones,¹⁸ los individuos serán capaces de determinar los saberes que necesitan para ser performativos. Así, el criterio técnico introducido masivamente comienza a tener influencia sobre la verdad.

Desde esta perspectiva, Lyotard nos señala que un orden social será considerado justo a partir de la performatividad de los procedimientos y no a partir de la normatividad de las leyes. Finalmente, "el incremento del poder, y su autolegitimación, pasan ahora por la producción, la memorización, la accesibilidad y la operacionalidad de las informaciones."¹⁹ Lyotard puntualiza que la hipótesis sobre la que descansa la legitimación de un orden social y cultural basado en la performatividad es la del determinismo. Si la performatividad se define a partir de la relación informativa de retroalimentación (Shannon, Weaver y Wiener), entrada/salida, es preciso suponer que el sistema bajo el cual se hace entrar la información está en estado estable, y obedece a una trayectoria regular de la que se puede establecer la relación continua y derivable que permitirá anticipar adecuadamente la salida.²⁰ Desde la perspectiva de la cultura corporativa el texto de Lyotard aporta a la comprensión de aquellos modelos corporativos que, como el TQM, ponen énfasis en la calidad, competitividad y produc-

tividad, mostrándonos que éstos no son otra cosa que variaciones del modelo de eficiencia, tal y como se entiende a partir de la teoría matemática de la información.

Un texto solicitado por un grupo de universidades debe de una manera u otra abordar cierta problemática universitaria. Esto es lo que en gran medida hace Lyotard en su libro, concretamente en el capítulo titulado "La enseñanza y su legitimación por la performatividad". Lyotard comienza con un señalamiento que describe la situación universitaria de los países hegemónicos del capital:

Quando el criterio de pertinencia es la performatividad del sistema social admitido, es decir, cuando se adopta la perspectiva de la teoría de sistemas, se hace de la enseñanza superior un subsistema del sistema social, y se aplica el mismo criterio de performatividad a la solución de cada uno de esos problemas.²¹

El efecto que pretende obtener la educación superior en el modelo de sociedades autorreguladas es la contribución a mejorar la performatividad del sistema social. "En este contexto las universidades son llamadas a reforzar las competencias y las destrezas, no las ideas".²²

De acuerdo con Lyotard, bajo este modelo universitario que refuerza competencias y destrezas, las universidades tendrán tres tipos de destinatarios con un fuerte desarrollo de las disciplinas referentes a los lenguajes y a la formación telemática (información, comunicación, computación, cibernética, lingüística, matemáticas, lógica, etc.). Los tres tipos de destinatario serán:

- Una *intelligentsia* profesional a la cual se le transmitirán las competencias que la profesión considera necesarias.
- Una *intelligentsia* técnica cuyos saberes están ligados a las nuevas técnicas y tecnologías.
- Un grupo que podría considerarse un nuevo tipo de desempleado, puesto que no es contabilizado por las estadísticas gubernamentales; este tercer grupo proviene en su mayoría de las ciencias sociales y las humanidades.²³

Lyotard apunta hacia la idea de que el principio de performatividad tiene por consecuencia global la subordinación de las instituciones del saber a los poderes legislativos y corporativos.²⁴ Reconoce que el nuevo curso tomado por la transmisión del saber es conflictivo:

Pues lo mismo que interesa al sistema, y, por tanto, a sus decididores, alentar la promoción profesional,

puesto que puede mejorar las actuaciones en conjunto, también la experimentación con los discursos, las instituciones y los valores, acompañada de inevitables desórdenes en el *curriculum*, el control de conocimiento y de la pedagogía, sin hablar de las recaídas sociopolíticas, aparece como poco operacional y ve que se le niega el menor crédito, en nombre de la seriedad del sistema.²⁵

Después de describir el ámbito universitario Lyotard procede a preguntarse qué transmitirá la enseñanza superior, según este modelo de sociedad y de universidad basado en la performatividad del sistema. Responde a esta pregunta enfatizando dos transformaciones importantes de la estructura universitaria. Por un lado dice que

[...] tratándose de profesionalización, y ateniéndose a un punto de vista estrictamente funcionalista, lo esencial de lo que se debe transmitir está constituido por un conjunto organizado de conocimientos. La aplicación de nuevas técnicas a ese conjunto puede tener una incidencia considerable en el soporte comunicativo.²⁶

Añade que

[...] la pregunta, explícita o no, planteada por el estudiante profesionalista, por el estado o por la institución de enseñanza superior, ya no es ¿es eso verdad?, sino ¿para qué sirve? [...] en el contexto de la mercantilización del saber, esta última pregunta, las más de las veces significa ¿se puede vender?, y en el contexto de argumentación del poder, ¿es eficaz?²⁷

Ante este escenario funcional y profesionalista de la universidad, Lyotard abre tres pistas importantes para quienes nos interesamos no sólo en la transmisión del saber sino además en la producción del saber. Estas pistas nos permiten transitar hacia la búsqueda de las negociaciones necesarias para no caer en el polo totalizador de la cultura corporativa de la performatividad. Una primera pista nos la ofrece en el siguiente argumento:

Si la enseñanza debe asegurar no sólo la reproducción sino también su progreso, sería preciso en consecuencia que la transmisión del saber no se limitara a la información sino que implicara además el aprendizaje de todos los procedimientos capaces de mejorar la capacidad de conectar campos que la organización tradicional de los saberes aísla con celo.²⁸

La segunda pista nos la da cuando expone que la relación actual de las personas con el saber es "la de



los utilizadores de unos útiles conceptuales y materiales complejos y la de los beneficiarios de esas actuaciones".²⁹ Añade que, al carecer de un discurso totalizador para formular la finalidad y el uso adecuado, se recurre a la lluvia de ideas para reforzar las actuaciones.

La valoración del trabajo en equipo pertenece a esta imposición del criterio performativo en el saber. Pues, en lo que se refiere a decir lo verdadero o a prescribir lo justo, el número no tiene nada que ver; no sirve de nada a no ser que justicia y verdad sean pensadas en términos de resultado más probable. En efecto, las actuaciones en general son mejoradas por el trabajo en equipo, bajo unas condiciones que las ciencias sociales han precisado hace tiempo [...] pero resulta difícil separar lo que corresponde al dispositivo en equipo y lo que se debe al genio de los que forman el equipo.³⁰

Con este párrafo Lyotard advierte sobre aquello que, dentro del marco del funcionalismo y el profesionalismo, considera una práctica nefasta hacia la cual se orientan las instituciones del saber: la disociación entre la producción del saber y su transmisión.

Finalmente, abre una tercera pista al hacer hincapié en cómo los nuevos modelos que aportan la teoría cuántica y la microfísica hacen desaparecer modelos del conocimiento que promueven la preeminencia de la función continua, pretendiendo predecir

algo. Esta tercera pista ofrece un modelo del saber basado en la diferencia y no en la mejor actuación. Desde esta perspectiva, podemos decir que el saber explota en saberes híbridos que permiten la legitimación de lo discontinuo, el caos, lo no rectificable.³¹ Estas tres pistas que ofrece Lyotard nos dan algunas de las claves para negociar con la legitimación e implantación de la cultura corporativa por parte de las instituciones universitarias.

Lyotard concluye señalando algunas contradicciones del modelo de performatividad. Afirma que este modelo provee la ilusión de tener el control y la dominación del contexto. No obstante, obvia las necesidades de los más desfavorecidos, ya que no sirve de principio regulador del sistema. "Le es conforme suscitar demandas nuevas que se considera que deben dar lugar a la redefinición de las normas de vida".³²

En ese sentido, el sistema se presenta como la máquina vanguardista que arrastra a la humanidad detrás de ella, deshumanizándola para rehumanizarla a un distinto nivel de capacidad normativa. Los tecnócratas declaran que no pueden tener confianza en lo que la sociedad designa como sus necesidades, saben que no pueden conocerlas puesto que no son variables independientes de las nuevas tecnologías.³³

Logout

*La razón de la sinrazón que a mi razón se hace,
De tal manera mi razón enflaquece, que con razón
Me quejo de la vuestra fermosura.*

*El ingenioso hidalgo Don Quijote de La Mancha,
primera parte, Miguel de Cervantes.*

Este último recorrido pretende abrir nuevos circuitos que nos permitan reconfigurar el saber desde la perspectiva de la cultura corporativa. No obstante, esta reconfiguración del sistema del saber amerita ser pensada desde diversas interrogantes, que en algún momento habría que comenzar a responder.

Algunas de estas interrogantes podrían ser las que expongo a continuación:

- ¿Qué ocurre con el saber ante las transformaciones culturales, sociales, económicas y políticas recientes?
- ¿Qué ocurre con el saber cuando las universidades legitiman los modelos culturales basados en la performatividad y competitividad, impulsados por el desarrollo en los países hegemónicos del capital de las tecnologías de la información y la comunicación?
- ¿Qué ocurre con el saber cuando la performatividad y competitividad corporativa que orientan al

capital se legitiman como únicas formas de organización social?

- ¿Qué ocurre con el saber cuando la cultura se rige por la simultaneidad, virtualidad, simulacro, domesticación, limpieza y genocidio de aquellos grupos, sectores y culturas que el sistema considera afuncionales o disfuncionales?

En términos de la burocracia administrativa, algunos sistemas universitarios han concretado proyectos organizativos mediante la implantación del TQM, lanzándose a formar a los nuevos tecnócratas de la performatividad sistémica. No obstante ¿qué ocurre con el saber?

En lo que respecta al saber, la universidad podría tomar como modelo rector los supuestos conceptuales que rigen la performatividad y la competitividad corporativa. Así, el ámbito académico de la universidad privilegiaría la implosión de lo cultural y lo corporativo; aceptaría la variedad, pero no la diversidad; promovería el proyecto hegemónico corporativo y la transparencia de los sistemas informativos y comunicativos. El producto proveniente de la universidad sería capaz de atender las necesidades de performatividad y competitividad de los sistemas basados en los modelos corporativos y las tecnologías de la información, es decir, actores sociales para las ciudades corporativas, según el modelo de Pittsburgh.

Sin embargo, ante el reto que impone el modelo cultural corporativo y ante las transformaciones del saber que los paradigmas corporativos promueven, me parece sensato aprovechar las inestabilidades propias de las economías para reconocer los entrecruzamientos que conformarían la nueva cultura universitaria. En términos administrativos, el TQM es la estrategia corporativa cuyos defensores piensan estabilizará el sistema. No obstante, el cruce que se opera entre todos los sectores universitarios hará que aumente la incertidumbre. Por ejemplo, ante los reagrupamientos y quiebras de las disciplinas muchos querrán atrincherarse. Otros optarán por los imaginarios de la estabilidad que la cultura de la nostalgia y el revival ofrecen: dirán, "volvamos a los padres fundadores".

A pesar de estas respuestas, y contra la voluntad de algunos, ya transitan por las universidades circuitos que, desde la transdisciplinariedad exigida por las nuevas redes del conocimiento, legitiman los saberes híbridos. Estos saberes problematizan el saber dentro de la cultura domesticadora de la hegemonía corporativa. Los saberes híbridos surgen, entre muchas otras formas, mediante la transversalidad disciplinaria. Promueven a personas capaces no sólo de operar dentro de criterios y circuitos de performatividad y

competitividad, sino incluso capaces de asumir y articular los criterios necesarios para la convivencia humana y con el ecosistema, dentro de ámbitos de pluralidades, diversidades y múltiples sensibilidades.

Como señalé al comienzo de este ensayo, la reorganización política y económica del proyecto neoliberal de nuestro fin de milenio no puede darse sin la domesticación cultural de sus actores sociales. Las nuevas formas legitimadas del saber de la cultura corporativa juegan un papel importante en este proceso de domesticación. El saber, que para el proyecto neoliberal articula y reorganiza las maneras de hacer y ver de los nuevos proyectos culturales, se organiza mediante la apropiación y la legitimación de las nociones corporativas de productividad y competitividad. Las nuevas redes del saber, con sus circuitos de operación híbrida, nos permiten la fluidez que estos escenarios promueven y requieren para su comprensión.▲

Notas

1. Derrida, Jacques. *Specters of Marx: the State of the debt, the work of mourning, and the new International*, Peggy Kamuf (trad.), Routledge, Nueva York y Londres, 1994.
2. Podemos señalar entre la bibliografía los trabajos preparados para las conferencias en "Assesment and Quality" que organiza la American Association for Higher Education (Asociación Estadounidense para la Educación Superior). Ted Marchese, vicepresidente de la asociación en 1991, publicó en ese año un ensayo temprano sobre el tema: "TQM Reaches the Academy", en *AAHE Bulletin*, noviembre de 1991. Dos informes presentados durante la novena conferencia son ilustrativos de la orientación de esta agrupación hacia el TQM: *Requirements based learning: a process that enhances productivity through education from kindergarten through graduate school and during subsequent employment*, de Samuel C. Welch de Xavier University, y *The institutional integrity of educational systems*, de David Porter y Judith Light de la U.S. Air Force Academy. De David Porter, el lector puede consultar "Total quality education", en Lam, K.D., Watson, y S.R. Schmidt (eds.). *Total quality: a textbook of strategic quality leadership and planning*, Air Academy Press, Colorado Springs, 1991, y "Total quality education: implications and opportunities", en *Journal of college reading and learning*, vol.26, núm.1, 1993. Una antología importante sobre el tema es la que editan John W. Harris y Mark Baggett de Samford University en Birmingham, Alabama: *Quality quest in the academic process*, Samford University Press, Samford, 1992. Además, hay numerosos monográficos de revistas profesionales dedicados al tema del TQM, como *Change: the magazine of higher learning*, vol.25, núm.3, mayo/junio de 1993. Esta edición de la revista lleva por tema: TQM: will it work on campus. El boletín de la Association of Governing Boards of Universities and Colleges en Washington, D.C., *AGB Priorities*, dedica su edición número 2 del otoño de 1994 al tema de la implantación del TQM en la educación superior. El consorcio Magna's Higher Education Newsletters publica desde hace alrededor de cuatro años un boletín con el nombre de *TQM in Higher Education*.



3. Éste es el tema que discute Hugh L. Thompson en su ensayo "Accreditation: recharting the future of accreditation", en *Educational record*, otoño de 1993. Véase también: Marchese, Ted. "Reinventing accreditation", en *Change*, vol.26, núm.4, marzo/abril de 1994.
4. Es importante señalar el interés que tienen muchas de las instituciones que promueven estas investigaciones en temas como la domesticación, la organización y el control de todos los aspectos de las culturas. Por ejemplo, los estudios de David Porter provienen de trabajos realizados para la fuerza aérea estadounidense; los de Edwards Deming fueron publicados durante los ochenta por el Center for Advanced Engineering Studies del Massachusetts Institute of Technology, y algunas de las propuestas recientes provienen del manual *Process quality management and improvement guidelines*, publicado en 1989 por los Bell Laboratories de la AT&T.
5. Howard Gardner, en *The mind's new science: A history of the cognitive revolution* (Basic Books, Nueva York, 1986) dice que ya a fines de la década de los treinta, cuando Shannon estaba en los últimos años de estudio en el MIT, observó que podían utilizarse los principios de la lógica (en lo que respecta a la verdad y falsedad de las proposiciones) para describir los dos estados (abierto y cerrado o encendido y apagado) de las llaves de relés electromecánicas. En su tesis de maestría, Shannon sostenía ya precursoramente que los circuitos eléctricos (del tipo de los que existen en una computadora) podían abarcar operaciones fundamentales de pensamiento (p.37).
6. Shannon estableció junto a Warren Weaver la noción clave de la teoría de la información en la década de los cuarenta: que la información puede concebirse en forma totalmente independiente del contenido o la materia específica que trate, como una decisión singular entre dos alternativas igualmente admisibles. La unidad básica de información, el *bit*, es la cantidad de información requerida para seleccionar entre dos alternativas equiprobables.
7. Una exposición completa sobre este tema se encuentra en el trabajo de Ian Hacking: *The Taming of Chance*, University of Cambridge Press, Cambridge, 1990. Según este autor, "Ahora es corriente hablar de la información y control en términos nuestros que comprenden la teoría de las decisiones, la investigación de las operaciones, el análisis de riesgos y los dominios más amplios pero menos específicos de la inferencia estadística. Habremos de comprobar que las raíces de la idea están en el concepto de que se puede mejorar -controlar- una subpoblación atípica y desviada mediante el recuento y la clasificación" (pp.20-21). Al respecto se puede pensar en la reciente creación de las categorías *hispano* y *latino* con que los estadounidenses intentan controlar un sector de su población territorial.
8. Gardner, Howard. *Op. cit.*, p.37.
9. Geertz, Clifford. *The interpretation of culture*, Basic Books, Nueva York, 1973. *Local knowledge*, Basic Books, Nueva York, 1983.
10. Gardner, Howard. *Op. cit.*, pp.383-384.
11. Coriat, Benjamin. *El taller y el robot: ensayos sobre el fordismo y la producción en masa en la era de la electrónica*, Rosa Ana Domínguez Cruz (trad.), Siglo XXI, México, 1992, p.22.
12. Ashby, W. Ross. *An introduction to cybernetics*, Chapman and Hall, Londres, 1966, p.211. La primera edición de esta obra es de 1956.
13. Harvey, David. *The condition of postmodernity*, Basil Blackwell, Londres, 1989, p.155. Aquí señala que el énfasis de las técnicas y formas de producción de acumulación flexibles es en la solución de problemas, con respuestas rápidas y altamente especializadas, y la adaptación de las destrezas a propósitos específicos.
14. Lyotard, Jean François. *La condición postmoderna: informe sobre el saber*, Mariano Antolín Rato (trad), Cátedra, Madrid, 1984.
15. Dos textos en donde se debaten las posturas de Lyotard son: Lash, Scott. *Sociology of postmodernism*, Routledge, Londres, 1990, y Poster, Mark. *The mode of information*, University of Chicago Press, Chicago, 1990.
16. Lyotard. *Op. cit.*, p.9.
17. *Ibidem*, p.111.
18. *Ibid.*, p.83.
19. *Ibid.*, p.87.
20. *Ibid.*, p.99.
21. *Ibid.*, p.89.
22. *Ibid.*, p.90.
23. *Ibid.*, pp.91-92.
24. En gran medida, la creación de una Junta de Síndicos para gobernar el sistema de la Universidad de Puerto Rico responde a estos conceptos que expone Lyotard. De la misma manera, los diversos anteproyectos de ley universitaria responden a formas divergentes de abordar y responder a la manera en que las nuevas estructuras corporativas y la transformación del capital inciden en la concepción y transmisión del saber.
25. Lyotard. *Op. cit.*, pp.92-93.
26. *Ibidem*, p.94.
27. *Ibid.*, pp.94-95.
28. *Ibid.*, p.96.
29. *Idem*.
30. *Ibidem*, p.97.
31. *Ibid.*, pp.108-109.
32. *Ibid.*, p.113.
33. *Idem*.