

La relación profesional-cliente

Por Carlos OBESO *

Cuando la ocupación presenta un alto grado de homogeneidad y se enfrenta a una clientela heterogénea y dispersa, la relación se decanta del lado del profesional. Cuando el cliente es único o reducido y la profesión presenta altos grados de heterogeneidad la relación se decanta del lado del cliente. Pero ninguno de los modelos ideales, colegiales o corporativos, se presenta de forma pura en la realidad social.

La sociología de las profesiones se ha desarrollado fundamentalmente en países del área anglosajona. Muchas podrían ser las razones que explicaran esta prepotencia de la teoría no marxista en el análisis del fenómeno profesional, no siendo desde luego la menor la abundancia de «profesionales» sociólogos forzados a legitimizar su propia función social. Que esta legitimación se haga a partir de la legitimación de los demás no deja de tener una cierta coherencia.

Las virtudes y defectos de la teorización del profesionalismo son, pues, consecuencia de sus vicios de origen. Como virtudes yo señalaría la de una profundización importante en los modelos de comportamiento social del profesional. Como defectos el de una manifiesta incapacidad para explicar los cambios dentro del mundo profesional. Sin entrar en las razones de esa incapacidad, hay que señalar que la sociología anglosajona ha pretendido explicar el cambio con una perspectiva teleológica, como un desarrollo de las ocupaciones hacia un tipo ideal que era precisamente el que se definía como profesión. Este tipo de argumentación cae en los mismos errores (en cuanto a capacidad explicativa) de una determinada teorización marxista que analiza el cambio social como una manifestación imparable de la marcha de la clase obrera hacia su finalidad última, el socialismo (1). Los teóricos marxistas se han ocupado evidentemente del tema de las profesiones poniendo un mayor énfasis en la articulación de las luchas políticas y sindicales de las «nuevas» categorías ocupacionales con las de la clase obrera tradicional. Este fue, sin duda, el campo de análisis en el que se movió Alfonso (2). No va a ser, sin embargo, donde yo me voy a mover. Con ello no creo traicionar la memoria de ese gran amigo que fue Comín aunque sólo sea porque él, como gran in-

* Profesor de Relaciones Laborales de ESADE (Barcelona).

(1) Ver, por ejemplo, A. GORZ: «Análisis al proletariado», en *El viejo topo*, septiembre 1980.

(2) A. C. COMÍN: «Los nuevos técnicos», en *Cuadernos para el Diálogo, Los Suplementos*, marzo 1974.

C. OBESO

telectual que fue, nunca desdeñó las aportaciones teóricas de la ciencia sociológica, aunque no fuera marxista.

DIFERENTES ENFOQUES AL TEMA DE LAS PROFESIONES

El argumento que genera la teorización de la sociología de las profesiones es simple (3): «si la gente considera a una ocupación como profesión, es que deben existir similitudes fundamentales en la naturaleza de dichas ocupaciones. La tarea de la sociología es la de identificar estas similitudes. El hecho de que existan, sin embargo, diferencias en cuanto a prestigio social de diferentes ocupaciones presenta un problema al que también tendrá que enfrentarse la sociología».

El término «profesión» o «profesionalización» se explica, sin embargo, de formas diversas:

1) Se utiliza, por ejemplo, como herramienta de análisis de los cambios profundos de la estructura ocupacional, fundamentalmente del crecimiento relativo de los trabajadores de cuello blanco. En ocasiones se ha intentado traspasar la teoría al campo político para explicar ciertos fracasos electorales del laboralismo inglés (4). Estos intentos, sin embargo, no han dejado de ser puramente especulativos.

2) La profesionalización ha sido utilizada también como elemento explicativo del creciente número de asociaciones ocupacionales cuya función principal es la de regularizar el reclutamiento y la práctica de ocupaciones específicas (5).

3) Una tercera aproximación al tema ha sido la de considerar a la profesión como un conjunto de «atributos» considerados como esenciales y definidores de lo profesional (6).

4) Por último, el término profesionalización se ha entendido como «un proceso» a través del cual han de pasar las diversas ocupaciones para convertirse finalmente en profesiones (7).

Dejando aparte la primera utilización del término, las otras tres pueden catalogarse como formas diferentes de entender a la profesión a partir de una serie de «rasgos» o «características», y ello bajo enfoques diferentes:

a) Un enfoque «estático», definición de un «tipo ideal» como herramienta teórica de contrastación de las diversas ocupaciones con «vocación» profesional.

b) Un enfoque dinámico, análisis de las ocupaciones como proceso hacia la profesionalización, definida esta una vez más como «tipo ideal».

c) Un enfoque funcionalista, donde la selección de rasgos no es exhaustiva sino limitada a aquellos elementos que tienen relevancia «funcional» para la sociedad.

Algunos autores como G. Millerson (8) han intentado destacar los rasgos

(3) T. S. JOHNSON: **Professions and power**. The Macmillan. Pres Ltd. 1972.

(4) M. ABRAMS y R. ROSE: **Must labor lose?** Harmandsworth, 1960.

(5) G. MILLERSON: **The Qualifying associations: a study in professionalisation**, Londres 1964.

(6) G. GREENWOOD: «Attributes of a profession, Social work», **Social work** II, 3, julio 1957.

(7) T. CAPLOW: **The Sociology of work**, New York, 1956.

(8) G. MILLERSON: «Dilemmas of professionalism», **New Society**.

LA RELACION PROFESIONAL-CLIENTE

más característicos que definirían a una ocupación como profesión a partir de un repaso exhaustivo de la literatura sobre el tema. Concretamente Millerson encontró hasta 23 elementos que se utilizaban como explicativos. Sin embargo, pudo destacar seis de entre ellos con más frecuencia de aparición:

- a) cualificación profesional en el conocimiento teórico,
- b) educación superior,
- c) competencia técnica valorada y evaluada por la misma comunidad profesional,
- d) organización ocupacional,
- e) código de conducta profesional,
- f) servicio altruístico.

El enfoque funcionalista ha puesto más énfasis en los rasgos «funcionales» de las profesiones. Para no extenderme en el tema me referiré solamente a Durkheim (9) que consideraba a las organizaciones profesionales como una precondición para el consenso social, señalando que la ruptura del orden moral iniciada por la división del trabajo sólo sería recompuesta a partir de la formación de comunidades «morales» basadas en organizaciones profesionales.

Evidentemente no todos comparten el mismo enfoque. R. K. Merton, por ejemplo, al referirse a los ingenieros señalaba «su incapacidad para pensar y tratar los problemas humanos».

LAS DEFICIENCIAS DEL MODELO

Existe un problema fundamental en el modelo de los «rasgos» y es que define una profesión a partir de la propia definición dada por las mismas profesiones, y no por todas, sino por aquellas que, por causas diversas, tienen un cierto prestigio social. Tal como veremos el problema planteado de esta manera oculta la auténtica realidad que se esconde tras la discusión aparentemente teórica de definir quién es o quién no es un profesional o qué es o qué no es una profesión. Así, cuando un colegio de médicos niega a la enfermería su carácter de «estudio superior» o cuando ocurre lo mismo con los arquitectos en relación a los aparejadores, lo que se está negando en principio es conceder a esas ocupaciones el carácter de profesión, y detrás de esa negación lo que se está protegiendo es el control sobre áreas específicas de trabajo, llámese control del diagnóstico del enfermo y de su posterior tratamiento (aunque esto último en parte se pueda delegar) o control sobre la firma de proyectos.

Evidentemente que podría argumentarse que tras esa negación lo que se está haciendo es proteger a la sociedad en general. El argumento, sin embargo, esconde un apriorismo discutible: el de que sólo los médicos tienen capacidad profesional para diagnosticar enfermos o sólo los arquitectos capacidad técnica para construir una casa.

Si lo anterior fuera cierto (la capacidad basada en el monopolio del saber) y puede demostrarse que no lo es, todavía nos quedaría por explicar porque otras ocupaciones que se definen como profesionales, periodistas o economistas, no tienen el mismo poder monopolizador sobre sus teóricas respectivas áreas de trabajo. En principio cualquier no periodista puede escribir en los periódicos o cualquier no economista opina sobre temas económicos.

(9) E. DURKHEIM: *Professional ethics and civil morals*, Londres 1957.

C. OBESO

Nos encontramos, pues, con situaciones tremendamente variadas que pasan desde profesiones con capacidad para negar el carácter de tal a otras ocupaciones, a profesiones con incapacidad para controlar el ejercicio de su propia profesión o a ocupaciones que luchan para ser definidas ellas mismas como profesiones. Vistas así las cosas es obvio deducir que tras el concepto de profesional o profesionalismo se esconde algo más que un mero problema teórico. El modelo de los rasgos lo que en definitiva esconde tras su formulación es el por qué ciertas características ocupacionales deben catalogarse como índices de profesionalidad en detrimento de otras, por qué existen determinadas ocupaciones que «claramente» pueden definirse como profesionales, y, en definitiva, por qué es importante ser definido como profesión.

Lo que bajo mi punto de vista el modelo de rasgos no explica es algo muy esencial, la lucha de diversas ocupaciones para hacerse con un elemento tan fundamental como es el control sobre el producto (y el control de su definición) y el control sobre el proceso del producto; en definitiva, la lucha más generalizada de cualquier ocupación por mantener un monopolio de mercado de fuerza de trabajo frente a los efectos de la división del trabajo (10).

Es a partir de esa situación como puede volver a resituarse el problema del profesionalismo como la forma específica que determinadas ocupaciones tienen para hacerse con un determinado control sobre áreas específicas de trabajo. Y es también a partir de esa situación que podremos explicar por qué determinadas profesiones son más capaces de resistir formas específicas de división del trabajo (médicos) o por qué otras pierden incluso su carácter profesional (¿sacerdotes?).

De lo que se trata en definitiva es de analizar situaciones específicas relacionadas con el poder de las ocupaciones por un lado y, generalizando, con el poder de la sociedad por otro, situaciones que se mueven alrededor del control sobre la ocupación por parte de quienes la ejercen y, peyorativamente hablando, de quienes la sufren.

Estas situaciones, diversas, se van a poder estudiar a partir de la relación profesional-productor, cliente-consumidor. Es en ese binomio donde voy a centrar el análisis.

TIPOS DE CONTROL OCUPACIONAL

En la relación profesional-cliente existen diversos grados de interdependencia e incertidumbre. Esta relación determina el grado de autonomía del profesional. Las relaciones de poder que se establezcan son las que determinarán hasta qué punto el grado de autonomía juega a favor del profesional o del cliente. El hecho de que el grado de incertidumbre sea variable tiene consecuencias importantes para el grado de autonomía de las diversas profesiones.

Vale la pena avanzar que las fuentes de poder de las profesiones rara vez son suficientes en sí mismas para imponer sobre el cliente su propia definición de la producción y sus objetivos, a no ser que este poder se asiente en bases sociales más amplias. Caso concreto podría ser el de ciertas profesiones técnicas como la de los ingenieros. La ingeniería ha ido

(10) R. K. MERTON: «The machine, the worker and the engineers», *Science*, junio 1947.

LA RELACION PROFESIONAL-CLIENTE

perdiendo su carácter profesional, se ha asalariado, en la medida que el desarrollo del capitalismo, con una determinada forma específica de división del trabajo, lo ha determinado. Hoy el ingeniero es en parte sustituible (piénsese que el médico «todavía» no lo es, pero esta situación, siguiendo el hilo argumental no podrá explicarse solamente desde la «profesión» médica) por otras ocupaciones técnicas, habiendo perdido en el proceso todo un *status* social. El que el ingeniero pueda seguir manteniendo ciertos privilegios profesionales puede explicarse en parte a partir de la misma defensa corporativa (del poder que esté en su mano) que como colectivo pueda ejercer, pero puede y debe explicarse a su vez por otras razones relacionadas con los intereses específicos de las clases hegemónicas.

Siguiendo a I. Fernández de Castro (11): «en las etapas anteriores del capitalismo y en las sociedades que inician su desarrollo capitalista, la estabilidad necesaria del sistema se encontraba en grupos todavía importantes y aun mayoritarios, situados fuera del modo de producción capitalista: los campesinos medios, los comerciantes y artesanos de tipo familiar y las profesiones liberales, formaban un estrato medio estabilizador al lado de los antagonismos agudos que separaban a los trabajadores asalariados y los capitalistas... pero este estrato estabilizador, a medida que avanza la penetración y dominación del modo de producción capitalista, disminuye en su peso específico sobre el conjunto por la proletarización de sus miembros... Ese estrato medio que se va vaciando de los grupos «precapitalistas» anteriores, se va «llenando» de las capas medias de asalariados en un crecimiento rápido por el proceso de cualificación y de revalorización característica de esta etapa. Los cuadros medios, los empleados del sector terciario, los profesionales de oficio, forman el núcleo decisivo de los estratos medios que siguen cumpliendo su papel estabilizador del conjunto del sistema social».

En la medida en que las clases hegemónicas sean capaces de sustituir a estos «profesionales» ingenieros por especialistas sin cualificar, manteniendo al mismo tiempo el colchón estabilizador necesario, es posible que seamos testigos de un claro proceso desprofesionalizador de una ocupación que hasta ahora se presentaba como el prototipo de lo que era una profesión. Este colchón estabilizador basado en los especialistas «no profesionales» sólo podrá lograrse de una manera, aumentando progresivamente su capacidad de consumo.

De lo anterior se deduce que para poder determinar las posibles formas de control institucional sobre las profesiones, y sus variaciones, tendremos que fijarnos en las diversas fuentes de poder que están al alcance de una profesión y enfocar a su vez la relación profesión-cliente desde una perspectiva de composición social.

Todo lo anterior no significa, sin embargo, que debamos negar a determinadas profesiones la capacidad inherente en sí mismas de desarrollar grados diferentes de incertidumbre en su relación con los clientes y tener por esa misma razón mayor poder y capacidad de control. Es el caso, por ejemplo, de la profesión médica al actuar sobre áreas de tabús socio-culturales relacionadas con la privacidad de las personas y en áreas con un amplio sentido ritual como son los del nacimiento y la muerte (12). La privacidad, al individualizar la re-

(11) Utilizo aquí la argumentación de S. Marglin: «Origen y funciones de la parcelación de tareas. ¿Para qué sirven los patronos?», en A. Gorz: «Crítica de la División del trabajo», Ed. Laia, Barcelona 1977.

I. FERNANDEZ DE CASTRO: «Descalificación de la fuerza del trabajo o nueva

C. OBESO

lación medico-paciente, ha sido utilizada por los médicos como argumento mitificante para mantener un poder desmedido en organizaciones tan complejas como las hospitalarias. El que esa privacidad no se respete «de facto» en muchas ocasiones no es óbice para que el poder del argumento mitificante se mantenga.

Lo mismo podría decirse de la profesión sacerdotal.

Valdrá, sin embargo, pararnos a hacer dos tipos de consideraciones en relación a este tema:

1) No todos los grupos sociales resuelven de la misma manera el área de incertidumbre que se establece con esas determinadas profesiones. Al fin y al cabo si una fuente importante de poder de esas profesiones aparece determinada por su articulación con las clases dominantes, su ejercicio social no puede desentenderse de esa articulación. Su acción sobre los diversos grupos sociales será, pues, diferente y por tanto valorada, «mitificada», diferentemente según sean los grupos sociales. Es interesante constatar la relación dependencia-suspiciosa que las clases populares a lo largo de la historia han desarrollado en relación a la profesión médica y que la literatura a lo largo de los siglos se ha ocupado de recoger y resaltar (13). La edad media con el azote de la peste negra fue uno de esos momentos históricos donde el reconocimiento profesional del médico estuvo en su punto más bajo, por su incapacidad manifiesta de enfrentarse con éxito a la enfermedad, y donde surgieron con fuerza practicantes externos a la profesión. Lo mismo, aunque con otra intensidad, podría estar ocurriendo en nuestra sociedad actual frente al problema del cáncer. El que los médicos acusen de intrusiónismo, brujería, etcétera, a los profesionales no médicos, que intentan con sus medios atajar la enfermedad, no es indicativo ni mucho menos, de que en el monopolio médico de la enfermedad, esté la clave de su curación, ni tan siquiera de su solución futura. A fin de cuentas el gran avance que para la medicina supuso Pasteur, tuvo que darse fuera de los centros médicos y además por un no médico (14). El problema una vez más se centra en la capacidad de la profesión para mitificar una determinada relación y en el control y poder que esta mitificación conlleva.

2) Una ocupación puede cambiar en su significación social por cambios externos a ella misma. El sacerdocio es un ejemplo claro. A medida que el espíritu racionalista avanzaba en los países industrializados las áreas de influencia y control de los sacerdotes disminuían y con ellas su *status* social. Todo ello ha afectado al nivel de ingresos de los sacerdotes y a una disminución en el reclutamiento, en especial la derivada de las clases altas de la sociedad.

A partir de las observaciones hechas hasta ahora podríamos redefinir a las profesiones como formas específicas de control ocupacional más que como

etapa del desarrollo capitalista, en *Sociología del trabajo* núm. 2 Editorial ZYX.

(12) S. SONTAG: *La enfermedad y sus metáforas*, Muchnick, ed. 1980.

(13) La literatura de la edad media y moderna está plagada de ejemplos que recogen las reacciones populares frente a la incapacidad médica frente a la enfermedad, en especial frente a la «peste negra». Molière elevó este sentimiento al nivel de obra maestra en *El enfermo imaginario*.

(14) H. JANSOUS y B. PELOILLE: *Profession or self-perpetuating system?*, en ediciones de J. A. Jackson, *Professions and Professionalization*, Cambridge University Press, 1970.

LA RELACION PROFESIONAL-CLIENTE

ocupaciones con «rasgos» específicos. El aparato metodológico deberá, pues, centrarse en la incertidumbre que surge en la relación profesión-cliente y en las formas de control y de reducción de la tensión que se establecen en la relación.

TRES TIPOS IDEALES

Básicamente pueden aislarse tres «tipos ideales» que explican formas diferentes de relación, dejando bien claro que prácticamente ninguna profesión se encontrará inmersa en una determinada relación con exclusión de las demás. Es decir, en una ocupación definida puede darse el caso del ejercicio libre y del ejercicio dentro de una organización. Las consecuencias en el control del área de incertidumbre será diferente aun cuando ambas situaciones se autoinfluyen.

1) El primer tipo ideal señala una situación en la que el profesional-productor define las necesidades del cliente-consumidor y explicita las formas de resolución de esas necesidades. Es lo que se ha entendido como «control colegial» ejemplificado por la aparición de asociaciones ocupacionales autónomas. Sin embargo, la existencia de una asociación ocupacional no es condición para deducir que el tipo de relación que aquí se trata deba darse. Muy al contrario, muchas veces la aparición de una asociación lo que pretende es reforzar su posición de control frente al cliente.

2) El segundo tipo ideal se refiere a una situación donde el consumidor-cliente define sus propias necesidades y la forma de resolverlas (aunque en algunos casos deje la resolución en manos del profesional). Este tipo ideal incluye el «patronazgo oligárquico», referido fundamentalmente a las aristocracias de las sociedades tradicionales donde el aristócrata era el principal consumidor de los servicios ofrecidos por artistas, artesanos, arquitectos, etc.

Por otro lado incluye el «patronazgo corporativo» donde la definición de las necesidades parte de las grandes organizaciones empresariales.

3) Una última forma sería la del «tercero» que media en la relación profesional-cliente. Como modelos más claros de esta relación podríamos referirnos al «capitalismo liberal» donde el empresario capitalista interviene en la relación intentando racionalizar la producción por un lado y la regulación del mercado por otro.

La mediación estatal sería otra variante, en especial a partir de la aparición de los «estados de bienestar» tras la segunda guerra mundial.

Existen evidentemente otras variantes que explicarán las formas de reducción de la tensión profesional-cliente. Puede ocurrir, por ejemplo, tal como ya se ha señalado, que una parte defina las necesidades y la otra el cómo tratarlas. Así, el gobierno puede decidir quién va a recibir asistencia médica y la profesión médica determinar cómo será esa asistencia, etc.

Por razones de espacio e interés voy a centrarme en el desarrollo de los dos primeros tipos ideales.

C. OBESO

1. ASOCIACIONISMO COLEGIAL

Para el desarrollo de esta parte final del trabajo voy a seguir principalmente a T. J. Johson (15) que es a mi forma de ver quién mejor ha penetrado en las diversas formas del comportamiento profesional.

El profesionalismo emerge con fuerza, es decir, se identifica sin ambages como tal, cuando las tensiones inherentes a la relación profesional-cliente se controlan bajo la forma de organizaciones basadas en la autoridad ocupacional. Para que ello ocurra han de darse al menos dos precondiciones:

- 1) Que la demanda efectiva parta de una clientela heterogénea, desorganizada, dependiente y fácilmente explotable.
- 2) Que la ocupación presente un alto grado de homogeneidad.

Ya veremos que la práctica social de las ocupaciones que se encuentran en estas condiciones se dirige fundamentalmente a mantener esa doble situación.

Las condiciones para el nacimiento del profesionalismo se dieron con la revolución industrial, ampliando el mercado que hasta entonces había permanecido limitado a capas reducidas de la población. Fueron las clases medias las generadoras de ese mercado ampliado y las que, por otro lado, monopolizan el reclutamiento dentro de las profesiones en necesaria expansión.

La relación profesional-cliente, bajo esta forma de control es de tipo fiduciario-individual. Para que esta relación no tenga efectos disgregadores en la comunidad profesional la homogeneidad de la ocupación es fundamental, homogeneidad que aparece relacionada con un bajo grado de especialización. De ahí que la especialización, como forma específica de la división del trabajo sea un elemento amenazante de la profesión, y de ahí también que la lucha de los colegios profesionales gire en buena medida en un intento de frenar o controlar esos efectos disgregadores. El que sea una batalla perdida, tal como señala I. Fernández de Castro (16), está por ver, aunque sólo sea por la función social específica que estas instituciones profesionales juegan en el campo político, generalmente a favor del sistema establecido. Lo que es cierto es que hoy más que nunca la batalla está planteada y que frente a ella las profesiones definidas en este primer tipo ideal exacerbaban sus esfuerzos para mantener la situación que les permite, o permitía, mantener el control en la relación con el cliente. Esta lucha pasa en muchos aspectos tal como ya ha quedado dicho por un mantenimiento de la homogeneidad del grupo.

Este control sobre los efectos disruptivos de la especialización puede darse a partir de admitir la misma especialización pero colocando a los nuevos especialistas bajo el control de los «profesionales genuinos». Tal es el caso, por ejemplo, de las asociaciones médicas en Inglaterra y en los EE. UU. donde las nuevas especialidades se han visto subordinadas a los médicos generalistas.

Sin embargo, bajo esta forma de profesionalismo, el mayor elemento de control es la asociación ocupacional, bajo la forma de colegio. El colegio ejerce su función imponiendo un monopolio de la práctica y restringiendo la entrada en el mismo. En definitiva funciona en términos de control de la demanda de servicios y de oferta profesional para cubrirlos.

(15) T. J. JOHSON: *op. cit.*

(16) I. FERNANDEZ DE CASTRO: *op. cit.*

LA RELACION PROFESIONAL-CLIENTE

El colegio a su vez controla la homogeneidad por el control del comportamiento. Este control se extiende no solamente al comportamiento ocupacional sino también al no ocupacional. Así puede entenderse la expulsión de un médico determinado del colegio (con la inhabilitación correspondiente) por «prácticas abortivas» o la del abogado por negocios fraudulentos. Se trata en definitiva de un mecanismo de defensa del monopolio de la demanda a través del mantenimiento de una «ética general» que en teoría garantiza la ética particular frente al problema del cliente.

Bajo esta forma de profesionalismo el **status** es igual para todos los miembros. La igualdad de **status** es un mecanismo que permite mantener un sentido de identidad, lealtad hacia el colegio y valores compartidos. Por otro lado el mito de una «comunidad de iguales», con iguales competencias técnicas, es efectivo en el sentido de mantener la confianza pública en un sistema en el cual son los propios miembros de la comunidad los que juzgan la competencia de sus propios miembros. Este sentido de «comunidad de iguales» es además importante por la relación individualizada que se establece entre el profesional y el cliente, relación individualizada que podría romper los lazos del profesional con su comunidad. De ahí que paralelamente la profesión desarrolle formas amplias de comunicación que posibiliten una fuerte interrelación tales como revistas, discusiones en grupo, congresos, fiestas sociales, etc...

Por último el lenguaje, esotérico y cerrado, cumple la función de incrementar la homogeneidad del grupo y preservarlo de la posible competencia de foraneos al mismo.

En el profesionalismo que ahora estamos estudiando la ideología ocupacional pone un énfasis especial en la práctica. La comunidad ocupacional se considera a sí misma como la depositaria de conocimientos específicos y especializados, y a través de esa depositaria se supone que garantiza la aplicación de sus conocimientos en favor de la sociedad en general. Este control sobre la práctica se extiende a su vez sobre las innovaciones de la ciencia, control que es de apoyo cuando las innovaciones no afectan a la situación de poder de la profesión y que son arrinconadas cuando la afectan. Sin querer entrar en polémica porque creo que es un tema tremendamente complejo, el fenómeno reciente de una necesidad de vuelta a la «humanización» de los hospitales no deja de ser en parte un mecanismo de defensa frente a la creciente computarización de las instituciones hospitalarias. Si estamos de acuerdo en que el proceso diagnóstico médico es una interpretación de síntomas, cabe la posibilidad, se está aplicando de hecho, de que el ordenador sea capaz de diagnosticar, y en casos concretos de proponer un tratamiento. Eilo, sin embargo, conllevaría el abandono por parte del médico de su elemento de control más fundamental (del que hablaremos en forma general más adelante), el diagnóstico, que, tal como está ocurriendo en otras profesiones (y es fuente de su disgregación), se concentraría en centros específicos, llámense si se quiere corporaciones multinacionales, relegando el papel del médico al de un especialista ejecutor de las órdenes recibidas. Sería evidentemente el principio acelerado del fin. Frente a ello no dejaría de tener una cierta plausibilidad el que la vuelta a la «humanización», entendida evidentemente de una cierta manera, no fuera un mecanismo ideológico-mágico para devolver al médico su control sobre áreas específicas que hasta ahora monopolizaba.

Volvamos sobre el tema del diagnóstico porque es un elemento crucial de control profesional. Bajo la forma de profesionalismo que estamos tratando,

C. OBESO

la ideología profesional pone un énfasis especial en la relación individual con el cliente. De esta relación individual surge el diagnóstico (mecánico, físico, psicológico o social) y un plan de acción (terapia o política). A través del diagnóstico el profesional controla, por tanto, a las otras ocupaciones que han de intervenir en el proceso. El diagnóstico es autoritario e indiscutible, marca las pautas de actuación.

Es a través del diagnóstico como el médico puede mantener el control sobre el resto de profesiones «paramédicas»—enfermeras, dietetistas, fisioterapeutas—que no por casualidad se definen como «profesiones auxiliares del médico». Tampoco es casualidad que en su lucha por conseguir un **status** profesional la enfermería batalle no solamente para conseguir la consideración de sus estudios como «universitarios» (a veces sin énfasis especial en cambiar contenidos) sino también para obtener el reconocimiento de un posible «diagnóstico de enfermería» (17).

LA HETEROGENEIDAD DE LA CLIENTELA

Ya ha quedado dicho que el fraccionamiento y heterogeneidad de la clientela es un elemento clave para perpetuar el área de indeterminación de la relación profesional-cliente a favor del profesional.

Los cambios en la clientela afectan a la homogeneidad de la profesión y, por tanto, a su poder. Esos cambios pueden ser diversos y sólo en parte controlables por la profesión.

El control de la voluntad consumidora del cliente es uno de los elementos. Al prohibir expresa o tácitamente la publicidad profesional (¿cuántos médicos, o abogados o arquitectos se anuncian ofreciendo sus servicios?) se está intentando mantener la homogeneidad de la comunidad preservándola precisamente de la posición más favorable de los miembros más ricos del grupo. Sin embargo, la situación puede ser tal que ciertos miembros del grupo profesional, los menos favorecidos, pidan una revisión en la relación profesional-cliente. Este fue de hecho el caso de Inglaterra cuando los médicos con menos posibilidades de desarrollo privado de la medicina presionaron (junto a otros grupos sociales) por la creación del **National Health Service**. No quisiera sacar de este hecho conclusiones apresuradas pero creo que en cualquier caso es útil reseñarlo. La heterogeneidad de la clientela puede conllevar en sí misma efectos disgregadores de la profesión, especialmente cuando esta heterogeneidad se basa en razones de clase. La psicoterapia es un ejemplo claro al respecto. La psiquiatría se ha asociado con un tipo de terapia que enfatiza la base física de la enfermedad mental y que, por tanto, se apoya en el tratamiento también físico, sea por la ingestión de drogas, aplicación de electro-shocks, etc. Son en definitiva tratamientos rápidos, a los que se puede aplicar la racionalidad de la cadena. Su clientela obvia son las clases menos favorecidas.

El psicoanálisis, por contra, enfatiza el tratamiento individualizado, o en pequeños grupos, resaltando las bases psico-sociales de la enfermedad. El tratamiento se desarrolla a través de una larga (y cara) relación personal

(17) T. KRON: *The Management of patient care*, W. B. Saunders Co. 1976 y Alicia Kraufman y Elvira Guifera: «Consideraciones sobre la estratificación social a nivel hospitalario (el médico y la enferma)», en *Papers*, revista de sociología, núm. 12.

LA RELACION PROFESIONAL-CLIENTE

cliente-profesional. Obviamente la clientela está compuesta por las clases más favorecidas.

Una situación de este estilo puede llevar a la larga a la desmembración de la profesión, o en según que circunstancias, a la creación de nuevas profesiones, que intentarán reproducir todos los mecanismos de defensa expuestos.

Hay un último elemento fundamental que ataca a la profesionalización. Se trata del fenómeno hoy por hoy imparable de la conversión del profesional individual en profesional colectivo. Ya no es el ingeniero el que construye puentes. En su lugar se coloca la empresa de ingeniería. El que en un primer momento esta empresa esté formada en su mayor parte por ingenieros no es óbice para que en una situación posterior el ingeniero colectivo pueda estar formado por especialistas «polivalentes». Detrás de toda esta tendencia está evidentemente la crisis económico-social y la acelerada reestructuración de la división social del trabajo a nivel microempresarial y macrosocial. Es a partir de esta situación amenazante como podrían explicarse las nuevas y contradictorias situaciones de sindicación de técnicos, asalarización, etc., que es precisamente la línea por donde Alfonso Comín había dirigido sus trabajos.

2. PATRONAZGO

Al analizar las profesiones a partir de la relación que se establece con el cliente es obvio pensar que podamos encontrarnos con ocupaciones que se encuentren inmersas en situaciones diferentes a partir de modelos de relación diferentes. La ingeniería, por ejemplo, tal como ya se ha señalado, se organiza en colegios, muestra todavía muchos rasgos de comportamiento-defensa que encajarían en el primer modelo ideal estudiado, pero sin embargo cada vez más se encuentra inmersa en tipos de relación que aquí llamamos de patronazgo. Los comportamientos variarán, pues, según la relación establecida, aunque de todas formas deba señalarse que al hablar aquí de modelos ideales estamos de hecho haciendo una abstracción que en la realidad difícilmente se dará, a no ser que se trate de profesiones que mayoritariamente se encuentren inmersas en una determinada relación.

Cuando esto no ocurra los modelos de relación se contaminarán el uno con el otro dando lugar a tipos de comportamiento más complejos.

El modelo de patronazgo surge cuando el consumidor-cliente tiene capacidad suficiente como para definir sus propias necesidades y la forma de solucionarlas, en definitiva, cuando la demanda de servicios profesionales viene de una clientela pequeña, poderosa y unitaria. Puede que se trate de una élite aristócrata, patronazgo oligárquico, o de unas pocas grandes corporaciones, patronazgo corporativo.

Bajo estas condiciones la autoridad del profesional basada en sus conocimientos técnicos, en la autonomía establecida a partir de la distancia social con el cliente, están al mínimo.

Bajo las formas de patronazgo la práctica no viene definida por la ocupación sino impuesta por las necesidades y definiciones del cliente.

Si tuviéramos que referirnos a una ocupación-profesión que se ajustara al modelo de patronazgo en su práctica totalidad (es decir sin contaminaciones

C. OBESO

como en el caso de la ingeniería) tendríamos sin duda que hablar del auditor-contable. Su origen moderno aparece claramente relacionado con el nacimiento de las grandes corporaciones y su creciente necesidad de control interno. Por otro lado, al adoptar muchas de estas corporaciones la forma de sociedad anónima se planteaba el problema del **audit** externo para mayor garantía y control del colectivo de accionistas.

El hecho de que las primeras organizaciones profesionales de auditores-contables se definieran a sí mismas como asociaciones de «profesionales independientes» (siguiendo el modelo colegial ya analizado) no obsta para que en la realidad la mayoría de sus miembros se emplearan en corporaciones específicas. La misma realidad histórica de las empresas «independientes» de auditoría refleja la estrecha ligazón de éstas a grandes empresas consumidoras de sus servicios (18).

En la situación de patronazgo el cliente impone sus valores al profesional. Se entiende que el profesional ha de ser «hombre de confianza» y compartir los gustos y maneras del patrón. La mayoría de ocupaciones administrativas han tendido en general a moverse bajo estos modelos de confianza y culturalización. Su reflejo puede detectarse en las formas de vida, relaciones sociales, formas de vestir, etc., reflejo pobre, pero reflejo en fin, de los estilos culturales esperados. No deja de ser significativo que uno de los primeros conflictos del personal de banca en nuestro país tomara la forma de asistir al trabajo sin corbata. Del administrativo se espera que sea y se comporte como «un caballero» dejando aparte el que su renta personal se lo permita (19).

Cuando el patronazgo es la regla, el profesional lo es «de la casa». Ello conlleva un tipo de profesión fragmentada, jerarquizada y orientada a problemas locales. El profesional es «un cortesano» que se identifica más con la empresa que con su propia comunidad profesional. De ahí que la evaluación de su trabajo esté totalmente en manos del patrón y no, como ocurría en el modelo colegial, en la comunidad de profesionales.

La fragmentación profesional es una consecuencia de las necesidades específicas del patrón, lo que lleva a un concepto de «carrera» muy ligada a la problemática concreta de la organización. Así, la práctica profesional no tiene la forma continua y terminal del modelo colegial sino que aparece estrechamente ligada al sistema de promoción. Hacer «carrera» es subir en el escalafón (en el modelo colegial, el médico, el abogado, etc., no «suben», ejercen su profesión de forma similar en relación al cliente individual) lo que deja en manos del patrón la posibilidad de controlar esa carrera, control que se ejercerá no solamente en términos de competencia técnica sino, y sobre todo, de adecuación ideológica a los valores de la compañía.

El lenguaje pierde aquí su función de mantenimiento de la identidad del grupo. El lenguaje se adapta a la comunicación con el entorno.

De la misma forma la «ética» profesional y los procedimientos disciplinarios autónomos pierden su sentido frente a la ética del patrón.

En el caso de las oligarquías aristocráticas los **stardars** ético-profesionales eran los propios de la clase aristocrática. Así, los grandes médicos lo eran

(18) R. BREWN: **A history of accounting and accountants**, Frank Cass, 1968.

(19) D. LOCKWOOD: **The blackcoated worker**, Unwin University books, Londres 1958.

LA RELACION PROFESIONAL-CLIENTE

no tanto por sus conocimientos de medicina, sino por sus reconocidas cualidades poéticas y por su elegancia profesional. Bajo las grandes corporaciones las normas ético-profesionales son las normas de la corporación. Para entendernos, bajo el modelo colegial el abogado puede ser juzgado y expulsado por prácticas comerciales fraudulentas. Bajo el patronazgo se espera del contable que cumpla la función que le marquen no quedando contaminado por la práctica específica de la empresa. Por último, la comunidad homogénea característica del modelo colegial queda aquí desplazada por formas de jerarquía diversas. El ingeniero o el médico para la forma colegial es «uno entre iguales». Al traspasarse a la relación corporativa comparte el *status* jerárquico de la organización. Cuanto más arriba esté más cerca estará de la posición social del patrón. El prestigio en definitiva es más social que técnico.

La dependencia del patrón tiene efectos secundarios sobre la profesión. Pensemos, por ejemplo, en la teórica independencia de una empresa de auditoría externa encargada de realizar y hacer públicos informes específicos sobre determinadas compañías. En la medida en que el propio desarrollo de la auditoría dependa fuertemente de las grandes empresas su independencia aparecerá fuertemente mediatizada.

A su vez la dependencia afecta al cuerpo de la teoría. La necesidad de mejorar la situación competitiva de la corporación reduce el significado de la investigación que no estará en ningún caso sujeta a la evaluación de la comunidad profesional. La comunicación con los otros profesionales se reduce porque precisamente el secreto profesional es una forma de competitividad.

El mismo contenido de la teoría se autolimita por centrarse en las necesidades específicas de la corporación. Así, sólo recientemente ha adquirido la contabilidad rango universitario lo que no es obstáculo para que todavía hoy la mayoría de contables se formen de hecho en las mismas empresas. Las asociaciones profesionales auditoras-contables han tenido siempre una actitud marcadamente apática hacia el desarrollo e investigación de los conocimientos básicos contables.

A MODO DE CONCLUSION

El profesional, el profesionalismo, ya lo hemos visto, difícilmente puede explicarse por unos rasgos específicos. Más bien hemos de entender el profesionalismo no por la definición que el profesional da de sí mismo sino por las intenciones subyacentes en esa definición. Esas intenciones aparecen referidas al control del proceso de trabajo y al control del trabajo. Las posibilidades que el autodefinido profesional tiene de lograr ese control pueden estudiarse a partir del binomio profesional-cliente y del grado de indeterminación que esa relación conlleva. Los comportamientos sociales tanto de unos como de otros deben entenderse como esfuerzos para reducir esa indeterminación en favor de una u otra parte. Cuando la ocupación presenta un alto grado de homogeneidad y se enfrenta a una clientela heterogénea y dispersa, la relación se decanta del lado del profesional. Cuando el cliente es único o reducido y la profesión presenta altos grados de heterogeneidad la relación se decanta del lado del cliente. Ello nos lleva a la definición de modelos ideales que hemos denominado colegiales y corporativos respectivamente. Ninguno de dichos modelos se presenta de forma pura en la realidad social.