

## **El malestar en la cultura educativa del capitalismo**

Patricia Montoya Jaramillo  
patricia.montoya06@gmail.com  
Universidad del Valle, Cali, Colombia

En los últimos años en Colombia, las instituciones educativas han emprendido una ardua carrera para implementar en su interior los sistemas de gestión de calidad. Lograr la Certificación de Calidad y mantenerla, es uno de los principales objetivos educativos en nuestra sociedad. La presente ponencia propone indagar por los impactos que tienen los principios de los sistemas de gestión de Calidad en la subjetividad de los niños y adolescentes en las instituciones educativas. Se trata de una crítica desde una perspectiva psicoanalítica, que cuestiona los efectos de poner al ser humano en el lugar del *producto*, del *objeto* de una empresa. Esta ponencia plantea que los sistemas de gestión de calidad corresponden al discurso capitalista actual, que son implementados en los colegios con el fin de garantizar la sostenibilidad de la institución, desconociendo que sus ideales están en contra de la constitución de la subjetividad del ser humano. Planteo que el discurso capitalista ha puesto en auge una fascinación generalizada por el discurso psiquiátrico en los colegios, se trata de una manera de taponar al sujeto, y niega la posibilidad de que la educación se constituya en un escenario simbólico donde el sujeto pueda emerger.

Ya desde 1930 Freud nos ponía al tanto del efecto de la ciencia y de los avances científicos en la subjetividad, en su texto *El Malestar en la Cultura* nos dice:

En el curso de las últimas generaciones, los seres humanos han hecho extraordinarios progresos en las ciencias naturales y su aplicación técnica, consolidando su gobierno sobre la naturaleza en una medida inimaginable. Los

detalles de estos progresos son notorios; huelga pasarles revista. Los hombres están orgullosos de estos logros, y tienen derecho a ello. Pero creen haber notado que esta recién conquistada disposición sobre el espacio y el tiempo, este sometimiento sobre las fuerzas naturales, no promueve el cumplimiento de una milenaria añoranza, la de elevar la medida de satisfacción placentera que esperan en la vida; sienten que no los han hecho más felices.” (Freud, 1930 [2008], pp. 86-87)

Sigmund Freud hizo referencia en el *Malestar en la Cultura* a las tensiones propias entre lo individual y lo social, a las tensiones que imponen sobre los seres humanos los ideales culturales y, como lo expresa en la cita, a mayor avance científico y tecnológico y, mientras más sienta el hombre que puede dominar las fuerzas naturales, más infeliz es. (Freud, 1930[2008]).

En la actualidad el campo educativo está soportado en el andamiaje de los sistemas de gestión de calidad, en las lógicas que subyacen a estos sistemas, las estrategias de mercado que mueven el mundo moderno, a tal punto que la promesa que se realiza en las instituciones educativas es la misma que se escucharía en una empresa: “esto de la calidad viene de las empresas, nuestro producto son los estudiantes, un producto que debe salir con una excelencia académica, esa es nuestra calidad”, esta frase resume el encuentro ineludible entre la educación y la calidad.

Más allá de los discursos científicos que se promueven en las escuelas como conceptos que deben ser apropiados por los estudiantes, es importante reconocer que la misma ciencia, los ideales de científicidad presentes en una cultura, impactan la formación en las escuelas, no sólo porque sobre ella se hable y se aprenda como método científico, sino porque el impacto de la ciencia y de aquello que se considera científico atraviesa las intenciones del quehacer educativo, es decir, los modelos educativos buscan implementar estrategias que se consideren acordes a los ideales científicos de la época a la hora de enseñar. Bajo los ideales de científicidad se establecen métodos que, según las creencias positivistas, garanticen lo comprobable, lo medible y aplicable de forma universal, supuesta garantía para encontrar una solución para “todos por igual”. Así como en una época se impuso el dogma de una fe como única verdad y los sujetos eran creyentes de aquello que no necesitaba ser observado ni comprobado, así, con la misma intensidad, podríamos decir que los ideales científicos se establecen hoy como un nuevo dogma de fe...

se cree en todo aquello que se puede observar, medir y clasificar. Se cree, a como dé lugar, en el producto que tiene el sello distintivo de la calidad, en la garantía de que no habría error, se cree en que es lo mejor, y finalmente no se puede dejar de consumirlo. Valdría la pena preguntarse si una vez instalado el paradigma científico, realmente se lo observa rigurosamente, o si se trata de una fe ciega. Si se cree en lo que presenta el mercado bajo el matiz de un discurso científico, o pseudocientífico, unas cuantas cifras puestas en términos numéricos bastarán para dar la sensación de que se está ante un discurso totalmente científico y, por lo tanto, válido.

Ahora bien, aquello que se constituye como un ideal de la ciencia, trae consigo el peso de la *verdad*, esto implica que cuando un discurso científico impacta a la sociedad, lo hace con un carácter de verdad que se constituye en el paradigma reinante bajo el cual se ordenan las prácticas cotidianas, los modos de pensar y de constituirse de los seres humanos. Se trata, por supuesto, no de una verdad objetiva, ¿podría existir una verdad así? Sería relevante considerar que se trata de lo que se establece como verdad gracias a un colectivo de sujetos que la legitima, es decir, a un consenso, a un pacto en torno a un conjunto de creencias, y no a un modo de verdad pura, en el sentido de una verdad en la que esté ausente todo rasgo de subjetividad. Por lo tanto, bajo este paradigma ilusorio, aquellas prácticas que tengan la presunción de lo científico, tienen garantizado su lugar en la escuela, aquello que sea observable, medible, y cuantificable, se constituyen en los paradigmas más adecuados, y si se suman a éstos, los ideales del modelo capitalista de la época actual, se tiene una combinación perfecta que se constituye en un imperativo en los modelos educativos: *ciencia, verdad, medición, y capitalismo*.

Los siguientes son algunos principios fundamentales de los sistemas de gestión de calidad: garantizar la producción sin defectos, es decir, *eliminar el error*, no se trata de generar estrategias para corregirlos, se trata de que desde el inicio de la producción no se presenten errores. Garantizar la competitividad en el mercado, es decir, lo que interesa es ocupar un lugar estratégico en el sistema capitalista actual, donde la *ganancia esté garantizada*, de tal manera que los servicios educativos, sumados a los procesos de gestión de calidad, dan como resultado un producto con calidad (los estudiantes), y estos a su vez multiplican el índice de consumidores potenciales (futuros clientes). Por otro lado, otro de los fundamentos está puesto en la satisfacción del

cliente, la norma de que “el cliente siempre tiene la razón” se convierte en el “buen espíritu” de la empresa, y con esto se quiere decir, que se hará lo que sea necesario, para garantizar la satisfacción de las demandas del cliente. (Cubillos & Rozo, 2009).

Y por supuesto el fundamento que propone el *mejoramiento continuo* como una máxima de los sistemas de gestión de calidad, gracias al cual los procesos siempre están en la mira de la revisión y de la verificación, aún cuando los resultados estuvieran más allá de lo esperado, *siempre se puede mejorar, es necesario y es un deber hacerlo constantemente.* (Rico, 2001).

Ahora bien, ¿qué sucede cuándo se llevan estos principios fundamentales a la vida cotidiana de las instituciones educativas? Es importante reconocer, entonces, una primera asociación: los sistemas de gestión de calidad tienen como fin garantizar la creación de productos; en la educación los productos son los seres humanos, es decir ubicar al ser humano en el lugar de “un producto”, implica de entrada un determinismo, implica ubicarlo en el lugar de objeto, de lo que se crea, sin que el objeto tenga que ver consigo mismo, porque es creado por otros, implica por supuesto negar su condición de sujeto, de sujeto hablante, pensante, de sujeto en posibilidad de decidir, de elegir, de hacerse responsable, incluso de sentir. Los sistemas de gestión de calidad también implican que los productos de una empresa no son únicos y diferenciados, es decir, son creados en serie, por lo tanto se espera la producción homogénea, idéntica, sin diferencias, es decir que se trataría de educar en la escuela para que “todos sean iguales”, y aquí nuevamente se pueden plantear nuevas preguntas: ¿Iguales a quién? ¿Cuál es el molde a seguir? ¿Quién decide cuál es el molde a crear? y lógicamente es necesario analizar si ¿Los seres humanos pueden ser todos iguales?, ¿Pueden tener todos los mismos resultados?, parecería muy obvia la respuesta y sin embargo los sistemas de gestión de calidad siguen llegando a las instituciones educativas generando en ellas procedimientos que, en nombre de las políticas de calidad, buscan garantizar un *sujeto ideal* a partir de un *ideal de sujeto*, que será el producto final de su recorrido por la institución educativa.

Ahora, ¿Qué sucede cuando en busca de ese “*ser humano ideal*” se generan procedimientos y acciones que una y otra vez deben ser revisados, verificados y constantemente evaluados para volver a generar estrategias que favorezcan que el producto siempre sea “mejor” de lo que es?

Los sistemas de gestión de calidad deben velar porque se definan estándares, indicadores y metas observables, medibles y cuantificables, es decir que todo cuanto compete a la labor educativa se traduce en términos que se puedan observar, medir, verificar. La búsqueda de estándares, plantea la definición de protocolos, de pasos determinados a seguir que, con sólo cumplirlos pueden, supuestamente, garantizar la creación de ese ser humano ideal: los sistemas de gestión de calidad, proponen ciclos constantes de verificación, que tienen como meta la búsqueda del perfeccionamiento constante, que un producto sea bueno no es suficiente, *siempre debe mejorar*, proponen una modalidad de la compulsión de repetición, en la que, la constitución de lo subjetivo, queda determinada hacia esa búsqueda constante de un sujeto ideal, que va dejando de lado restos, de eso que lo hace precisamente un sujeto, es decir, los ciclos imponen necesariamente la eliminación del error.

Ahora bien con los sistemas de gestión de calidad, se logra ingresar al campo, ya no de lo educativo, sino de lo competitivo, del mercadeo, del capitalismo, por lo tanto la misión de una obra educativa por más que esté planteada en la “creación de un ser humano ideal”, busca garantizar el tener a muchos dentro de ella, los sistemas de gestión de calidad llegaron a las instituciones educativas con la promesa de garantizar la sostenibilidad, la competitividad y la permanencia misma de la institución en el mercado. De tal manera que las instituciones educativas han encontrado, supuestamente, en los sistemas de gestión de calidad su salvación, frente a una gran cantidad de ofertas, aquellas instituciones que están certificadas, se venden con la idea de que son mejores que las que no lo están, y que pueden garantizar lo que las otras instituciones no pueden hacer, le otorga a las familias el lugar del cliente y, con este, todas las posibilidades que el ser cliente conlleva: la escuela entra a satisfacer sus demandas y no las demandas del sujeto a educar.

Se trata definitivamente de una dinámica capitalista, que se convierte en el lenguaje mismo de la institución, y de la sociedad en la que esta se inscribe, *quien paga, paga para estar satisfecho*, y la escuela debe hacer todo para lograr responder a la demanda capitalista de la época actual.

Es importante preguntarnos ¿cómo una institución educativa puede ofrecerse como un espacio para el aprendizaje si se debe garantizar que no se presente el error, si se debe eliminarlo? Hablar de aprendizajes sin error no solo es una falacia, es un imposible, pues es el error lo que le dice algo a quien aprende,

es el error lo que lo moviliza en busca de nuevo saber, es el error el que le dice al maestro en que momento del aprendizaje está el estudiante, es el error lo que más finamente permite ver sus procesos cognitivos, pero, sobre todo, es error en el que está puesto el sujeto... eliminar el error en la escuela, es eliminar al sujeto mismo, la posibilidad de que surja así como lo mostraba Freud, el sujeto está puesto allí en el equívoco, en los actos fallidos emerge el inconciente, (Freud, 1916 [2008]). Eliminar el error, es negar la condición de sujeto, ¿qué es entonces lo que pasa en la vida de las personas que asisten a la escuela hoy?, ¿cómo negar el error, la falta que es estructural en el ser humano para que devenga sujeto?

Ahora es necesario analizar una demanda muy especial, ¿qué sucede con aquellos sujetos que no se ajustan al estándar? ¿Aquellos que no pueden ser alienados al sistema? Se recurre entonces a otra máxima que sobrepasa a la escuela: el diagnóstico y la medicación: quienes no encajan en los estándares y los indicadores, y quienes se encuentran en ese punto de subjetividad en la escuela, que no se deja eliminar, se los lleva entonces a la posición extrema de lo patológico, es como si se funcionase bajo la siguiente premisa: “si no podemos cambiarlo, es porque está enfermo, es porque no es normal”, en ese punto se lo remite entonces al psicólogo para que descubra, o confirme, lo que otros están pensando: “¿cierto que algo le pasa?” o “¿ese joven qué tiene?”, pero no se trata de una preocupación por lo que le pasa o le acontece a nivel subjetivo, sino un ¿qué le pasa?, ¿cómo se llama lo que tiene?, es decir, ¿qué diagnóstico se le da? ¿con qué etiqueta lo nombramos, para que entre a formar parte de una categoría?, una etiqueta partir de la cual deja de ser un sujeto con un nombre propio, y pasa a ser un sujeto al que se lo identifica con su síntoma, es decir, ya no se habla de él o ella, sino del bipolar, o del depresivo, o del desatento, del impulsivo, del hiperactivo.

¿Cuál es entonces el discurso que cobija a esta categoría, es decir, la de lo patológico en la escuela? Se trata nuevamente del dinámica capitalista, se trata de generar las condiciones ideales en las que se presente un resto, un grupo de sujetos que no puede corresponder a las exigencias y que le hace frente a estas con síntomas, síntomas propios de la época, del malestar de la cultura actual y, por supuesto, el discurso capitalista de la escuela que contribuye al sostenimiento del discurso capitalista de la sociedad. Se generan los problemas porque se puede ofrecer una solución: *la medicación*.

Para finalizar una viñeta clínica: Diego (el nombre ha sido cambiado para proteger la identidad de estudiante), es un joven de 14 años, se encuentra medicado desde que tenía 8 años, toma varias dosis de ritalina en el día, fue diagnosticado con déficit de atención, cuando era niño, ¿por qué?, porque tenía dificultades en la escuela: se quedaba atrasado, se elevaba, conversaba durante las clases, cuando empezó a perder materias, y estuvo cerca de llegar a perder el año, los padres se asustaron, por lo general en esta época en que los niños puedan perder algo, genera una angustia muy grande en los padres, no se puede tolerar que “los niños vivan la perdida”, por lo tanto, animados por el discurso de la escuela, lo llevaron a un psiquiatra, resultado final: el niño tiene un trastorno de déficit de atención, el cuál solo puede ser tratado con un medicamento, la ritalina, sin ese medicamento el niño no contará con las herramientas para poder estudiar y ganar el año. Resultado hasta hoy: seis años después, un adolescente que habla poco, tiene pocos amigos, es muy callado y pasivo en el aula, pero sigue las indicaciones, aunque se eleva y se distrae un poco, ya no es problemático para la escuela porque ya no es un niño inquieto, por el contrario es un joven muy pasivo, tanto que podría pasar por uno de esos niños “invisibles” en clase; no molesta, pero tampoco actúa, su mirada es lejana, no le gusta mucho hablar con los adultos ni con el psicólogo, se ha convertido en un joven introvertido, para la escuela su proceso está bien, los maestros y sus padres se sienten tranquilos porque ha mejorado mucho, es decir, ya no les produce angustia, no ven la pasividad en su mirada, no ven que casi no habla, o que le cuesta socializar, no ven que no está bien, finalmente la escuela ya tiene lo que buscaba, un sujeto bajo control.

Pero su historia no termina aquí, como se expresó anteriormente, por más que la escuela lo intente, el sujeto no se deja eliminar, emerge, por más que se promuevan las estrategias para que esto no ocurra: Diego se reveló, no quiso volver a tomarse el medicamento, justo cuando todo estaba bien para los otros, y sus resultados académicos eran aceptables, Diego piensa “no siento que este medicamento haga nada”, “no siento sus efectos, así que da lo mismo si la tomo o no”, quizás Diego no logra expresar bien su verdadera demanda, pero de algo está seguro, no quiere seguir tomándose la ritalina. Lamentablemente gracias a la escuela, su intento por enunciar una voz propia fue acallado nuevamente: sus resultados académicos bajaron, la maestra preocupada llama a la familia, ¿qué ha cambiado, qué ha pasado en casa para que sus resultados académicos bajen en el colegio? Ante las

preguntas de la maestra, la madre del joven sólo dice “lo único que ha cambiado es que ha dejado el medicamento”, así la solución que propone el discurso de la escuela, es que el joven que tiene un diagnóstico, no puede dejar el medicamento, si lo deja de tomar, la escuela no se responsabiliza si llega a perder el año. Es decir la solución que da la escuela es que él debe tomar nuevamente la medicina; Diego está presente en la cita con los padres, también se angustia frente a la posibilidad de perder el año, no dice nada, sólo asiente y acepta tomarse nuevamente la medicación, y hasta aquí llegó la posibilidad del sujeto de emerger, nadie le preguntó cómo se sentía, ni quizás lo que sería más obvio ¿qué le pasaba?, ¿por qué bajaron sus desempeños?, se le negó de entrada la posibilidad de que pudiera asumir la responsabilidad por sus desempeños escolares. Así, en nombre de la escuela y con las mejores intenciones, Diego volvió a la medicación, al silencio, antes de que algo pudiera ser dicho se lo silenció, la escuela logró su objetivo: la maestra pudo presentar sus resultados, el sistema de gestión del colegio le pide revisar el desempeño de sus estudiantes, es responsable de un grupo, el 80% de sus estudiantes deben estar en un nivel académico alto y los casos especiales deben presentarse a análisis con los directivos al finalizar cada periodo, de tal manera que sobre un caso especial, le preguntarán la razón por la cual su rendimiento académico ha bajado y qué estrategias se implementaron, para solucionar las dificultades del estudiante, el colegio ha planteado que la cita con la familia es una de las estrategias, y que los estudiantes medicados o con un acompañamiento terapéutico externo deben tener un seguimiento, por lo tanto las estrategias planteadas por la maestra fueron eficaces, dieron el resultado esperado, en este caso, triunfó el sistema de gestión de calidad sobre la emergente voz del deseo del sujeto: Diego ha quedado anulado nuevamente y taponado su deseo.

Este es sólo uno de los casos en los que bajo la mirada de los sistema de gestión, se busca resolver problemas en los procesos educativos, sólo desde la medición de resultados, se trata de un ideal de regulación y homogenización de resultados, sin tener en cuenta la singularidad de cada ser humano, por el contrario, la pregunta por el ser no existe, la posibilidad de reconocerlo como sujeto del discurso se anula, sólo se miden resultados y se hará lo que sea necesario para que estos correspondan a lo que se ha planteado como indicadores de gestión.



La compulsión generalizada a la homogenización genera demandas que sólo aumentan la angustia de cada sujeto, bien sea porque se ajusta demasiado bien al ideal que propone la escuela, o bien sea porque jamás podrá ajustarse a dicho ideal. De cualquier forma al sujeto se lo invalida en su propio deseo, quedando sólo, más expuesto al goce generalizado de Otro, el gran Otro del capitalismo, que se disfraza con las políticas de calidad de las instituciones educativas.

Jacques Alain Miller y Jean Claude Milner en el texto *Desea usted ser evaluado*, citados por Greiser (2012) proponen que nos encontramos ante dos paradigmas que rigen el mundo moderno: el paradigma de que todo puede ser evaluado, y el paradigma de que todo problema puede tener una solución. Dos paradigmas que se conjugan perfectamente en los sistemas de gestión de la calidad total: nada puede quedarse por fuera del control, nada puede quedarse sin ser evaluado, y la pretensión de que para todo problema hay una solución, lleva al desarrollo de protocolos, de auditorias, de acciones de seguimiento, de identificación de no conformidades, de acciones correctivas y preventivas, pero la idea, no es sólo que se establezcan múltiples acciones, para dar soluciones a todos los problemas, sino que estos tengan seguimientos, de tal manera que se logre demostrar su eficacia, así no sólo se empezará un ciclo compulsivo de repetición de acciones destinadas a dar soluciones a los problemas, sino que sobre las mismas acciones creadas, se llevarán a cabo otras acciones que garanticen su eficacia.

La psicoanalista argentina, Irene Greiser, en el libro *Psicoanálisis sin diván* (2012), propone que dichos paradigmas propuestos por Jacques Alain-Miller y Jean Claude Milner, tienen unos efectos en la subjetividad bastante trascendentales: expresa que estos dos paradigmas implican, por un lado la forclusión del sujeto, al plantear una solución para todos por igual, con estándares de normalización que establezcan el modelo de familia ideal, de estudiante ideal, de desempeños académicos ideales; y por otro lado el pretender que para cada problema hay una solución, implica pensar que todo se puede curar, es decir, niega la falta estructural del ser humano, niega el que estamos atravesados por el lenguaje, divididos, niega que lo inconciente siempre está presente, y que el deseo no se puede regular, por lo tanto no hay cura que pueda plantearse como solución total a lo que es la falta estructural del sujeto, por el contrario desde el psicoanálisis, se trata de ver como cada

uno se las arregla con esa falta, que es singular, y que por lo tanto no puede plantearse soluciones, porque no se podrá eliminar, ni mucho menos pensar que la falta es igual para todos, y por lo tanto para todos la misma solución. (Greiser, 2012)

Los sistemas de gestión de calidad total, también tienen otro ideal, el ideal de la prevención, se trata no sólo de buscar los problemas para darles una solución, sino que se trata de buscar cualquier indicio de que es probable que se presente un problema, para diseñar las estrategias que permitan eliminarlo antes de que éste aparezca, Greiser plantea que se trata de una época del *delirio de prevención*, pero ¿cómo se puede hablar de prevenir cuando en el ser humano el inconsciente es el que nos gobierna?, ¿cómo se puede hablar de prevenir cuando se trata de anular lo que nos hace precisamente humanos, es decir la falta que es estructural?, ¿cómo se puede prevenir que estamos atravesados por el lenguaje y que nos constituimos en él? (Greiser, 2012).

## **Referencias**

- Cubillos, M.C., & Rozo, D., (2009). El concepto de calidad: *Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Recuperado de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260/1153>.
- Freud, S., (1930 [2008]). El Malestar en la Cultura. En *Obras Completas* (Vol. XXI). Buenos Aires: Amorrortu Editores. Segunda edición, 12ª reimpresión.
- Freud, S., (1916 [2008]). Conferencia “Los actos fallidos”. En *Obras Completas* (Vol. XV). Buenos Aires: Amorrortu Editores. Segunda edición, 12ª reimpresión.
- Greiser, I. (2012). *Psicoanálisis sin Diván. Los fundamentos de la práctica analítica en los dispositivos jurídico-asistenciales*. Editorial Paidós: Buenos Aires.
- Rico, J. (2001). *Evaluación del concepto de calidad*. Recuperado de <Http://www.elmedicointeractivo.com/ap1/emiold/publicaciones/trasplantes3/169-175.pdf>