

Burocracia: aliada o enemiga

*Sergio Salazar**

AL ESCUCHAR *BUROCRACIA*, PENSAMOS TRÁMITES Y MAL TRATO. Pensamos en los aspectos negativos ligados con ella y a menudo la identificamos con el gobierno, quizá de ahí nuestro malestar. En realidad, hasta el más desorganizado de nosotros tiene ciertos patrones de uso de su tiempo, recursos o espacio, por lo que no debe sorprender que como sociedad nos caracterice cierta organización formal. La burocracia se presenta en ámbitos tan dispares como la iglesia, la academia o la mafia. Su buen desempeño explica el florecimiento de las sociedades y la hemos alcanzado en varias ocasiones en distintas culturas. Quiero aburrirlos con lo que algunos quisieron que fuera la burocracia y sobre lo que tememos que sea. Espero que al comprenderla mejor, podamos optimizar nuestro desempeño o seamos más eficientes para cambiada.

La expansión comercial o imperial requiere organización de procesos y actores de la trama social. Cualquier civilización antigua con dimensión imperial necesitaba una serie de procedimientos y personal para dar seguimiento a los eventos. En efecto, el quehacer del periodista, del historiador o del escribano sentaba los antecedentes, pero fue el burócrata el encargado de conectar y sistematizar los disintos procesos.

Los ingleses, modestos como siempre, se atribuyen el invento de la burocracia al establecer un sitio y personal definitivo para administrar el tesoro, por el 1300; sin embargo, unos 1,500 años antes, Wu Di, un miembro de la dinastía Han, hizo del gobernar un arte, estableció una escuela para burócratas y seguía el precepto confuciano de que lo que debería promover a la gente son los méritos personales y no la marca de nacimiento.

La concepción clásica ideal de la burocracia se debe a Max Weber e implica división de labor, autoridad estructurada y normas para su función. Las relaciones en la organización deben ser racionales e impersonales y los integrantes se seleccionan de acuerdo con sus califi-

caciones o méritos. Además, las normas se hacen para maximizar la eficiencia y deben basarse en la técnica.

En realidad el ideal weberiano no sólo no se ha alcanzado, sino que en la vida de los estados europeos (imperiales, democráticos o militares), la burocracia gusta de repetir la historia: al adueñarse de la situación deja de ser un instrumento para la prosperidad y bienestar y se convierte en un freno para ambas. Triunfa cuando su poder no se ha acotado; de hecho, se le ha considerado como una seria amenaza para la democracia. Robert Merton anticipó que el peso de las normas orillarían a la inflexibilidad y que los medios se transformarían en fines, de modo que se hacen más importantes las normas que el desarrollo de las metas en las organizaciones. Así, el estricto control tendría efectos positivos como la precisión y la posibilidad de predecir, y negativos como la rigidez.

Al margen de la concepción soñadora de Weber o la catastrofista de Marx, muchos han concebido a la burocracia como una evolución hacia la oligarquía. Robert Michels indicó que al incrementarse la burocratización de la sociedad, se concentra mucho el poder en una élite que se conduce con autoritarismo. El mecanismo es iluminador (reflexionemos, por favor): al crecer la apatía de los miembros de la organización, crece la concentración de la capacidad de comunicación en la élite ampliando su poder. El líder manipula la información y utiliza la red de comunicación en contra de cualquier rival y, al mismo tiempo, al ejercer su función adquiere conocimiento especializado y habilidad política que lo hace casi irremplazable. Por tanto, una organización oligárquica conduce a una sociedad oligárquica; el único fin de la élite es consolidarse y resistir las demandas de cambio. En esas condiciones, la resistencia y la solución involucran la descentralización del poder, el pluralismo en las ideas y que las decisiones no se dejen a unos cuantos.

Vale la pena cerrar con una nota sobre la teoría de conflictos de Melville Dalton, que explica la dinámica de las organizaciones: éstas son el resultado de grupos antagónicos que promueven sus intereses particulares con varias estrategias, aun a expensas de los intereses generales. Dichos grupos tienen intensa actividad política y disfrazan escrupulosa y hábilmente sus acciones para hacerlas lucir acordes con los fines generales de la organización. Entonces, escasos lectores, ¿en dónde estamos o cómo merecemos estar?

*Sergio I. Salazar-Vallejo es investigador de Ecosur Chetumal (salazar@fliccosur-oroo.mx).