Burocracia

15/10/2013

¿Qué pasa si se hace una encuesta sobre las palabras más populares en el habla de los cubanos? Aparecerán vocablos que a la Real Academia Española le costaría trabajo comprender en toda su plenitud sintáctica y semántica. Pero hay uno imprescindible, tan trillado como los vericuetos de pasillos y los cuños, y los papeles, y las firmas.

Hablo de la burocracia… ¿qué si no? A pesar de su recurrencia, siempre inspira reflexiones e incluso, algún que otro infarto. Difícil decir algo nuevo, pero aún más complicado es callar al respecto. Todos hemos sentido lo que en un lenguaje publicitariamente tecnológico llamaríamos «vivir la experiencia B».

La burocracia es como uno de esos procesos virales que llega e infecta a todo el mundo al mismo tiempo. Es como la gripe de las instituciones y el alimento base de la vagancia. ¿O al revés?

Para definir «burocratismo», recurro al periodista H. Zumbado, cuyas crónicas me llegaron a través la recopilación editada en 2012 bajo el título *¡Aquí está Zumbado!*:

«…la tendencia, que a veces se convierte en obsesión, por controlarlo todo hasta el más mínimo detalle y, luego, la incapacidad de llevarlo a cabo (…) Un buen burócrata, un burócrata legítimo, pura sangre, espera que las croquetas de Quivicán, por ejemplo, sean igualitas, exactas, a las croquetas de Gibara. Entonces crea modelos,

redacta orientaciones y circulares… convoca a reuniones, llama por teléfono… gasta gasolina visitando unidades, exhorta, explica, impulsa, entusiasma y orienta».

Hasta cierto punto, la burocracia es un fenómeno propio de las sociedades modernas. Sin embargo, las connotaciones negativas del término vienen dadas, precisamente, desde su etimología: «el poder del buró», y cuando este poder se enraíza, deviene obstáculo para el funcionamiento de las instancias.

Es como un velo bajo el cual suelen ampararse oportunistas y caldo de cultivo más que propicio para las ilegalidades y la corrupción. A río revuelto (y para colmo, en apariencia estrictamente controlado)…

La burocracia se convierte de esta manera en el abismo entre las instituciones cuya razón de ser es el servicio PÚBLICO y la gente.

El riesgo es la infección grave que puede minar a los organismos. ¿O es que acaso tras la manida cadena de impagos de las empresas y los incumplimientos de contratos —entre otras causas y circunstancias— no hay una infección burocrática que corroe las estructuras?

Por otro lado, preocupa el contagio en las mentalidades de las personas. No solo se ha naturalizado el poder de los burós, sino que la atención inadecuada a quienes recurren para satisfacer una NECESIDAD suele dejar un lamentable sabor de ineptitud. En esas ocasiones, no es culpa de un mecanismo enrevesado, sino de la falta de voluntad de los compañeros sentados tras la fatídica mesita cuadrada para hacer bien su trabajo.

Duele lo habitual de las erratas (cambios de letras, números, pifias ortográficas en los nombres) en papeles que tanto trabajo, tiempo y horas en paradas de guaguas cuesta conseguir. Así, finalmente, después de la larga espera por el añorado encuentro con el Título de Propiedad de su vivienda, la Certificación de Nacimiento solicitada o el cuño imprescindible, su ilusión se desmorona porque cambiaron una i por una e en su nombre. Entonces, como dice Fito Páez, toca volver a empezar… ¿la burocracia después de la burocracia?

En Cuba, más que un problema estructural, es un fenómeno que ha atacado la cultura de servicio de los ciudadanos. Por una parte, de esos cuya función es brindar servicios y por otra, de aquellos cuyo derecho es recibirlos. Hay una fractura en el vínculo de dar y obtener, en parte, causada incluso por la ausencia de un conocimiento real y consciente de las vías establecidas para exigir un derecho.

Las instituciones cubanas se han construido sobre la base de la representatividad y provecho del pueblo. ¿Qué significa este alejamiento, incomunicación a fin de cuentas, que la burocracia siembra entre las personas y los organismos? Pues una pérdida de su credibilidad como establecimientos, esto es, el deslustre de su autoridad y función social.

Es uno de los obstáculos con que choca el ímpetu de desarrollo del país. Basta preguntarse para qué, a la larga, es efectiva la burocracia: ¿controlar o descontrolar?

online

online