



"Burocracia hacia el progreso"

Ciudadanía, 14/10/2019

A veces se ha dicho que la burocracia está reñida con el progreso, porque camina lenta y es poco receptiva a los cambios. Lo que en principio pudiera ser objeto de crítica no lo es tanto si se tiene en cuenta que se trata de una organización de la que depende, en el caso de la burocracia pública, la gobernabilidad real de un país; de ahí la necesidad de caminar con cautela en interés de la seguridad. Ciertamente, como ya señaló Weber, goza de incuestionable efectividad, también compaginada con ejemplos de auténtica incompetencia, pero este problema real atañe en muchos casos al personal que tiene en plantilla, muy encariñado con un puesto de trabajo que permite gozar de cierta prepotencia. Sobre este punto se pueden señalar, para no aburrir, solo un par de insignificantes ejemplos, de ayer y ahora.

Hace muchos años la burocracia de por aquí, que todavía operaba manualmente y no se había perfeccionado como ahora, porque no contaba para prestar servicios a la ciudadanía con ordenadores ni otros artilugios de la tecnología de vanguardia, convocaba *concursos* periódicamente para nutrirse de personal eficiente a fin de llevar a cabo su encomiable labor. Entre las plazas anunciadas ocupaba un lugar destacado la de controlador de la iluminación pública —o sea, un operario encargado de recorrer una zona de la ciudad diariamente para encender y apagar el alumbrado—. Se trataba de un puesto técnico de singular responsabilidad en cuanto que de él dependía que las tímidas farolas del mobiliario urbano, además de adornar, iluminaran las calles. Las pruebas a superar consistían en un examen de cultura general, conocer las cuatro reglas aritméticas y saberse de memoria el catecismo político del momento, seguido de un ejercicio práctico para acreditar la habilidad para manejar un largo palo plegable, con el que se accionaba desde el suelo el interruptor que ponía en marcha un sector de luminarias. Ni que decir tiene que la plaza estaba reservada para los llamados enchufados, seguramente porque el empleo estaba relacionado con aquello de procurar luz. Resultaba que una vez que el empleado consolidaba su puesto, para asegurarse el respeto de sus conciudadanos, se hacía de valer operando con la pausa exigida por la responsabilidad de su función. No solo aliviaba el esfuerzo realizado con descansos a cada tramo, sino que alternaba la jornada laboral —entonces de seis días— con largos ratos de esparcimiento en los habituales locales de ocio, a costa de alargar las tinieblas de las calles menos frecuentadas o permitir que las farolas todavía encendidas compitieran con la luz del nuevo día. Incluso se daba el caso de si los pobladores de una determinada zona le caían mal no les encendía la luz y les castigaba a pasar la noche a oscuras o, en el mejor de los casos, la retrasaba todo lo posible. Cuando había quejas de la ciudadanía, sus jefes le tapaban y justificaban estos pequeños descuidos alegando el exceso de trabajo, el derecho al descanso o simplemente, por decir algo, echaban la culpa a las inclemencias del tiempo. El resultado era que los afectados por sus arrebatos de discrecionalidad tenían que aguantarse o quedarse a oscuras por las ocurrencias del empleado público. Esto eran cosas de la burocracia de antaño, hoy todo eso ya no sucede, porque el servicio se ha automatizado, a costa de amortizar puestos de trabajo para inventarse otros.

Sorprendentemente, a pesar de los avances movidos por el progreso, parece ser que no han cambiado demasiado los burócratas desde entonces, al menos en lo que se refiere a prestar servicios por los que, a primera vista, el ciudadano no está obligado a pagar directamente, porque si se trata de recaudar, con la tecnología no se deja pasar ni una. Ahora, quedando en el tintero otras cosas mucho más relevantes, ya no se trata de la iluminación, se puede sacar a la luz otro asunto parecido, se trata de esa televisión pública al alcance de casi todos. Se dice de casi todos, porque en ciertas zonas declaradas habitables, aunque algo alejadas del cogollo urbano, se las priva en ocasiones de las ondas correspondientes en determinados tramos horarios, a menudo regulares y coincidiendo con el horario extralaboral. Lo que parece tratarse de un asunto de naturaleza mecánica, o sea, que se refiere a un servicio no automatizado. Como seguramente consiste en algo que hay que accionar, la cuerda que tiene el artilugio se agota rápidamente y hay que estar al pie del cañón día tras día para que luego los usuarios puedan acceder por esta vía a la información y al ocio virtual. Tal vez bastaría sustituir al empleado público, privado o subcontratado —irrelevante por cuanto la cuestión de fondo es eminentemente pública— por un aparato automático y eficiente,

a fin de que los usuarios del servicio quedaran debidamente atendidos. Pero se perdería un empleo o un negocio. De otro lado, hay que ser tolerantes con tales deficiencias, comprender que las cosas hay que hacerlas dentro de la jornada laboral del operario, también considerar la falta de presupuesto para horas extraordinarias, los periodos de descanso semanal y vacacional, junto con todos esos otros detalles del mundo laboral, por ejemplo, el merecido respeto al horario del café, del pincho, del periódico, de la charla, del internet o *la semana laboral de tres días* y otra colección de derechos que se podrían enumerar. Total, aunque todo eso cuente, resulta que si se le acaba la cuerda al aparato encargado de regular las ondas fuera del horario laboral, a ratos no hay televisión, y los afectados que se fastidien. Pudiera ser que el problema se obviaría acometiendo la tarea de dotar del debido instrumental a lo que afecta a la zona, pero, probablemente con la finalidad de economizar oficialmente en las cuentas de la hacienda pública, se prefiere proveer una plaza o acudir a un contrato para procurar la recepción de ondas a determinadas televisiones y de paso crear puestos de trabajo, aun a costa de la desatención del usuario del servicio. Pese a todo, las cosas parece que marchan.

Viene empujando *la llamada del progreso* insistiendo en que seguridad, eficacia y economía demandan la sustitución de algunos trabajos manuales por sistemas automatizados. No obstante, semejante ocurrencia no es bien vista porque liquida puestos de trabajo. En esto la burocracia no está dispuesta a renunciar a parte de la plantilla, por lo que opta por quedarse con las nuevas tecnologías y el cuerpo de empleados, incluso lo engorda para atender a las máquinas. Sin duda no tiene buena acogida que los robots quiten el trabajo a las personas, por eso, pese a que se sacrifique el progreso y la rentabilidad, hay que asumir el coste laboral y retrasar en lo posible la inevitable invasión de las máquinas. El caso es que, echando números, pese a que la práctica acabe resultando ruinosa para la burocracia, aunque le resulta indiferente, al menos no se puede decir que no es humana, dicho sea a costa del contribuyente. Pero la generosidad y lo que podría llamarse tolerancia y hasta esa palabra tan en boga para anestesiar voluntades y sentido racional como es la de solidaridad, no es infrecuente que del otro lado sea correspondida con el simple abuso por el empleado de turno, que no tiene en cuenta que está allí por consideración del administrado al que desprecia.

Si los asuntos se destapan, los argumentos justificativos de la simple incompetencia burocrática, bien sea directamente o en su función de fiscalización, son variados, aunque convincentes para ella. En el caso reciente de las televisiones se hablaría como responsables del calor, del frío, de la niebla, del sol, de la lluvia, en fin de todos los elementos atmosféricos que parecen ser se dedican a devorar las ondas para fastidiar a los videntes. Sin embargo se pasa por alto lo fundamental, el poder de la burocracia para obrar a voluntad de los burócratas, que no son solo los burócratas de papel sino cuantos realizan funciones técnicas o que corresponden a esa tarea conocida como administrar lo público. Está claro que todo puede ser justificado con sesudos razonamientos, datos y estadísticas, del otro lado, a tenor de los simples hechos, al ciudadano no le sirven las justificaciones.

Estas son las pequeñas cosas, junto con otras más sonadas, que afectan a la imagen de la burocracia, quien, a su pesar, se acomoda a las exigencias de las nuevas tecnologías. No se trata solamente de hacer uso de ellas para incordiar en lo posible al administrado, sino para cumplir con eficacia y, entre otras reflexiones, abrirse al progreso con auténtica voluntad de servicio público. Pese a algunos detalles insignificantes, la burocracia, no obstante las reticencias de los burócratas de cada época, acaba por caminar hacia adelante.