

# «Burocracia», esa mala palabra

escrito por Daniel Palacio

“Burocracia” es esa palabra que designa todo lo que odiamos de los trámites, y en especial, del sector público. Es sinónimo de ineficiencia, casi de corrupción, y se le relaciona con la lentitud y todo lo anticuado.

Especialmente en círculos libertarios corre la tesis de que el sector privado es *intrínsecamente* superior al público, y entre las razones mencionadas está la tan cacareada burocracia, o el amor que todos los aparatos estatales tienen por el papel, al tiempo que las empresas buscan *rentabilidad*.

Pero no, no es necesariamente algo malo, su invención es tanto obvia como ingeniosa, y si bien puede tener un lado oscuro (*kafkiano* es un adjetivo que captura el horror de estar atrapado en un trámite de pesadilla), es inevitable. Pues la burocracia no es resultado del mercado o del Estado (pobres maniqueísmos en que nos desenvolvemos), sino que es una cosa de las *organizaciones*. A mayor tamaño, mayor burocracia. Es una ley de la naturaleza.

Solemos pensar en las empresas como sinónimo de mercado. Es un error bienintencionado, pues la mayoría de las empresas (*firmas*) se desenvuelven en mercados. Pero no son lo mismo. La empresa es una solución de jerarquía en la cual se minimizan los costos de transacción. Es decir, el capitalista, en vez de negociar un contrato con un empleado, luego de haberse informado, lo que constituye un costo en tiempo y esfuerzo, tenemos una relación productiva fija, en que un encargado realiza en términos invariables una acción para su empleador. Es práctico, porque si un jefe tuviera que negociar un contrato con su empleado cada acción que necesite de su parte, no le quedaría tiempo para nada más.

Para eso existen las empresas: para que los costos de transacción sean mínimos al interior. Con todos los que estén afuera establece una relación de mercado: proveedores, clientes, inversionistas.

Ahora viene la pregunta del millón: ¿por qué no hay una sola gran empresa que dirija todo? Porque existen los *costos de organización*.

Una vez negociados los contratos con los empleados y acordada la financiación del patrimonio, la empresa tiene que poner en pie un proceso para coordinarse. Debe haber reglas, criterios de calidad. De las primeras cosas que se aprenden al entrar a una empresa son las reglas del negocio, o mejor aún, las reglas de la *organización*. En todos los niveles de la empresa estas reglas pueden ser muy numerosas. Si la talla de la organización aumenta, también lo hace su complejidad, y de forma exponencial.

Por eso no hay una sola organización que haga todo. Por eso las organizaciones suelen escindirlos para manejarlas mejor. Por eso las empresas grandes también están muy burocratizadas, pues deben coordinar numerosas personas y roles. Todo esto es más fácil en la empresa que en el mercado: mejor firmar contratos con cada empleado para que hagan todo lo que se les encargue, y no un contrato por cada encargo. El límite es la coordinación.

Aquí viene la burocracia. La burocracia es *el costo de ser organizado*, y éste puede ser abrumador. Dejar constancia de todo, atenerse a las buenas prácticas, garantizar los derechos de todos los implicados, es una tarea titánica. Peor aún, la burocracia es un mecanismo que debe garantizar el mismo resultado independiente de las personas. Empleados y funcionarios van y vienen, pero los procesos quedan en pie.

No se puede pensar entonces en un capitalismo sin burocracia. Los costos de transacción pueden ser gigantes y por eso los privados constituyen empresas en las que las reglas rempazan la negociación de mercado. Hablando el lenguaje del institucionalismo económico, la burocracia es una solución que reduce costos de transacción.

Así mismo, las grandes empresas, aquellas que generan la mayor parte del ingreso y exportaciones de los países, son las más burocratizadas. La razón es sencilla: deben coordinar un mayor número de personas.

El Estado es una organización muchísimo más compleja que cualquier empresa, y debe responder aún a más restricciones. Mientras un negocio

se preocupa ante todo por su rentabilidad, el gobierno debe hacer las cosas según las reglas. Incluso para adquirir insumos básicos, que para otros privados es una actividad expedita, los gobiernos tienen reglas y procedimientos dirigidos a proteger la transparencia del mecanismo. Esto cuesta dinero, y es una de las razones por las que al Estado las cosas le pueden costar más que a los privados: porque su contratación no pretende una eficacia generadora de utilidades, sino realizar una compra con *reglas* que protejan al funcionario que compra, a la empresa que ofrece, y a los contribuyentes.

Es muy curioso que siempre que se habla de la inconveniencia de un trámite o de modernizar una institución, la discusión inicia con una serie de principios que deben guiar la reestructuración, principios que resultan a su vez en procedimientos, que terminan en ¡trámites!

La burocracia es inevitable. Casi siempre se puede mejorar y reducirla a esfuerzos más llevaderos con las personas.

Pero no nos engañemos: un mundo complejo como el nuestro, en el que un intercambio de bienes y servicios de complejidad creciente se extiende por más países solo puede resultar en más burocracia, y de otra forma no podría funcionar.

¿Kafkiano? Tal vez.

¿Agradable? Nadie está feliz.

¿Necesario? Es esencial.