



Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Sociología

Trabajo de Diploma

En Opción al Título de Licenciatura en Sociología

Título: El burocratismo y su influencia en la opinión que del sistema político poseen los habitantes de la Comunidad de Alta vista del municipio Santiago de Cuba.

Autor: Adolfo Esteban Font Moreno

Tutora: Lic. Grisela Veloz

Santiago de Cuba
"Aniversario 56 del Triunfo de la Revolución"
2014

Pensamiento

“La vida burocrática tenemosla por peligro y azote, y no debe primar en un país donde la vida creadora sería la única garantía del derecho del hombre y de la independencia del país.”

José Martí

Dedicatoria

A mi mamá Mirna de la Caridad por darme siempre la libertad de elegir sin reprocharme, por creer en mí, y sobre todo por ser madre y amiga.

A toda mi familia materna por su apoyo constante, y más que nada por la unidad permanente que ha creado alrededor de cada uno de sus miembros.

A mi hermano Grabiél y a mi padrastro Alfonso por su apoyo.

A mi segunda madre Mercedes por el apoyo constante y por los momentos de discusión y sus muchos conocimientos.

A todos los que de alguna manera me han apoyado.

A mí mismo

Agradecimientos

A mi mamá Mirna de la Caridad

A mi Padrastro Alfonso y a mi hermano Gabriel

A toda mi Familia materna, en especial a mis tías

A Mercedes mi segunda madre por sus conocimientos

A la tutora por el tiempo cedido y los conocimientos aportados

Y en especial A mí

*Y si queda alguien fuera de los agradecimientos por favor
mis disculpa y ¡No se preocupe estamos tramitando su caso,
pronto le daremos respuesta!*

RESUMEN

Las burocracias modernas presentan características y manifestaciones negativas que influyen en el desempeño social de los individuos que concurren a recibir servicios directos de las entidades estatales y que condicionan negativamente la opinión del individuo respecto al sistema político y el Estado generando concepciones y opiniones que se ven justificadas en vivencias similares por un número mayor de individuos del contexto en que se desenvuelven.

Por lo antes expuesto, en la presente investigación nos hemos propuesto determinar cómo influye el burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 en la opinión que del sistema político poseen los individuos residentes de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba, para elaborar un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo. Sosteniendo como hipótesis que el burocratismo influye directamente en la opinión negativa que del sistema político poseen los individuos residentes de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba.

Para ello nos basamos en los supuestos teóricos del enfoque del hecho social de Emile Durkheim, la Teoría del Funcionalismo Estructural de Talcott Parsons con sus concepciones acerca del acto unidad, el voluntarismo y la *verstehen*; y el modelo estructural funcional de Robert Merton con sus ideas acerca de la disfunción, y las funciones latentes y manifiestas; la Teoría del Interaccionismo Simbólico de George H. Mead con sus planteamientos acerca de *si mismo*, el acto, y la interacción; y las concepciones de Marx Weber acerca del burocratismo; y la Teoría de la Estructuración de Anthony Giddens (de la cual tomaremos algunas ideas generales sobre los agentes o actores, y la conciencia práctica y la conciencia discursiva). Y de la sociología política, las ideas de Michel Foucault referentes al sujeto y al poder; entre otras.

Integraremos la metodología a través de la triangulación como estrategia metodológica refiriéndonos a aspectos socio demográfico y emplearemos como técnica, la observación, la entrevista y la encuesta. El trabajo consta de un resumen, una introducción, tres capítulos, un plan de recomendaciones, conclusiones, recomendaciones, bibliografía, y anexos.

SUMMARY

The modern bureaucracy introduces characteristic and manifestations negatives that influence in the social acting of the individuals that they concur to receive direct services of the states entities and that they condition negative the opinion of the individual concerning the political system and the State generating conceptions and opinions that you come back justified in similar experience for an old number of individuals of the context in that they are unwrapped.

For the before exposed, in this letter investigation has been proposed to determine how you/he/she/it influence the bureaucracy of the office of steps of the housing of the District No.4 in the opinion that they of the political system possess the resident individuals of the Community of Discharge View of the Santiago Municipality from Cuba, in order to elaborate a plan of recommendations that could drive to the raising of measurements that they permit the minimum of their negative impact; sustaining like hypothesis that the bureaucracy of the office of steps of the housing of the District No.4 influences directly in the opinion that they of the political system possess the resident individuals of the zone 582 of the Community of Discharge View of the Santiago Municipality of vat.

We for it based an opinion on the theoretical assumptions of the focus of the made social of Emile Durkheim, the Theory of the Structural Funcionalismo of Talcolt Parsons with their conceptions about the act unit, the voluntary and the verstehen, as well as their AGIL system and the structural functional model of Robert Merton with their ideas about the disfunción, and the latent and apparent functions; the Theory of the Symbolic Interaccionismo of George H. Urinate with their raising about the if same, the act, and the interaction; and the conceptions of Marx Weber about the bureaucracy; and the Theory of the Estructuración of Anthony Giddens (of the who we will take some general ideas on the agents or actors, and the conscience practices and the conscience [discursiva]). And of the political sociology, the ideas of relating Michel Foulcault to the subject and to the power; between another.

We will compose the methodology through the triangulación like strategy methodology to looks associate and we will employ like technique, the observation, the interview and the survey. The work consists of a summary, an introduction, three chapters, a plan of recommendations, conclusions, recommendations, bibliography, and annexes.

ÍNDICE

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN.....PÁG. 1-6

CAPÍTULO 1 Principales enfoques teóricos y conceptuales sobre el fenómeno de la burocracia y el burocratismoPÁG.7

EPÍGRAFE 1.1 La burocratización del mundo. Los antecedentes históricos de la burocracia y el burocratismo en la evolución social.....PÁG.7-13

EPÍGRAFE 1.2 La evolución histórica de los estudios teóricos sobre la burocracia y el burocratismo desde la sociología.....PÁG. 13-21

EPÍGRAFE 1.3 Sistematización de las nociones conceptuales para el estudio de la relación burocracia, el burocratismo y el sistema político.....PÁG.22-26

EPÍGRAFE 1.4 Una aproximación sociológica a partir de los estudios teóricos sobre la burocracia, el burocratismo y el sistema político. Fundamentación teórica.....PÁG.26-41

CAPÍTULO 2 Consideraciones metodológicas utilizadas para el desarrollo de la investigación.....PÁG.41

EPÍGRAFE 2.1 Elementos del diseño y de la metodología general aplicadas en la investigación....PÁG.41-47

EPÍGRAFE 2.2 Caracterización de la Comunidad de Alta Vista.....PÁG.47-48

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....PÁG.48-49

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....PÁG.49-51

EPÍGRAFE 2.3 Análisis de los resultados empíricos obtenidos a través de las diversas técnicas aplicadas.....PÁG.51-56

CAPÍTULO 3 Aporte teórico y aporte práctico de la investigación.....PÁG.57

EPÍGRAFE 3.1 Propuesta del Plan de Recomendaciones para el seguimiento al problema que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo.....PÁG.58-64

PLAN DE RECOMENDACIONES.....PÁG.58-64

CONCLUSIONES.....PÁG.65-67

RECOMENDACIONES.....PÁG.68

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

NOTAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XX las burocracias del mundo crecieron y adquirieron poder e importancia, y junto a ella sus males, expresados a través del burocratismo.ⁱ La burocracia se va tornando compleja como expresión de la conjunción de relaciones de fuerzas internas y de contexto, que tradicionalmente se refieren a los componentes formales, racionales y jerárquicos de la organización que en conjunto definen el marco prescriptivo para la conducta de sus miembros individuales.

El mecanismo burocrático, perfectamente desarrollado, es respecto a otras formas de organización, un fenómeno muy superior. La precisión, la rapidez, la claridad, la puntualidad, la continuidad, la discreción, la uniformidad, la rigurosa subordinación, el ahorro de fricciones y de costos materiales y humanos son máximos con la administración estrictamente burocrática, servida por funcionarios especializados, mejor que en todas las demás organizaciones de tipo colegial, honorífico o complementario. Pero sobre todo, la burocratización ofrece la mejor posibilidad de realizar el principio de la división del trabajo. Es por estas y otras razones que se impuso en la sociedad moderna; y por ello es que en la época moderna la burocracia asume su rol e importancia en el desarrollo de las funciones públicas y del Estado, sino también en las corporaciones y en grandes empresas -conocida como burocracia corporativaⁱⁱ- debido al desarrollo y especialización del trabajo que han experimentado estas.

A través del tiempo, en los estudios sobre administración, el concepto de burocracia ha sido utilizado para destacar ciertos rasgos estructurales y regularidades que aparecen en las organizaciones complejas de grandes dimensiones, como es el sector público. La burocracia en el ámbito de las actividades públicas, aparece como un tipo de estructura que con el tiempo se va cristalizando en el aparato administrativo de sectores tan diversos como los entes públicos, instituciones, sindicatos y escuelas. Es decir, la función pública se va diversificando y haciendo más compleja, por lo cual la autoridad gobernante tiene que aumentar el número de servidores para cumplir con las tareas públicas; entre los ejemplos varios de las burocracias cotidianas se pueden contar las de hospitales, tribunales, iglesias, escuelas, ejército y las empresas, tanto públicas como privadas, etc.

La consigna de la burocracia está relacionada con el hecho innegable de que la existencia de los hombres está dirigida y controlada por oficinas centrales y de que los

hombres no pueden evitar ser dirigidos, controlados, reglamentados y manejados, y hasta lo necesitan continuamente. La acusación contra la manifestación del burocratismo nace de un sentimiento de temor frente al inmenso anonimato con que se realiza la dirección y el control del medio, que inspira la impenetrabilidad de los poderosos aparatos que imperan en los estados multitudinarios y las organizaciones de masas: El funcionamiento de esos aparatos es cada vez menos comprensible para el individuo, a pesar de la instrucción general, de la continua utilización del papel impreso y de nuevas tecnologías.

Todas las sociedades donde existen Estados modernos están estructuradas mediante la organización burocrática, por tanto se manifiestan todas las particularidades de dicho fenómeno social según el contexto sociopolítico, en especial las referencias resultan negativas a raíz de las continuas quejas contra la manifestación del burocratismo; en Cuba una de las obras donde se mostró por vez primera la manifestación del burocratismo fue “Memorias de la vagancia en la isla de Cuba”ⁱⁱⁱ de José Antonio Saco donde mostró la existencia del burocratismo a través de las autoridades coloniales y su poca disposición de resolver los problemas de la sociedad colonial. Desde el siglo XIX con las manifestaciones iniciales de la burocracia propias del sistema monárquico -y que se reflejaban en las sociedades coloniales- hasta la actualidad el fenómeno se ha mantenido y ha evolucionado, sobreviviendo al desarrollo social y a las revoluciones.

Weber reconoce que las burocracias pueden causar problemas como la de exigencia excesiva de documentación; muchos trabajos burocráticos pueden resultar tediosos, ofreciendo pocas oportunidades para el ejercicio de las capacidades creativas, etc., es decir, la burocracia degenera en burocratismo. La autoridad de los funcionarios y la rutina burocrática son los precios que se deben pagar por la existencia y necesidad de una forma de organización que responda a las necesidades de la sociedad moderna y que por ahora alternativamente sólo la burocracia puede ofrecer, ya que no se ha podido establecer otra forma de estructura y de organización que responda a las necesidades de la sociedad moderna.

Actualmente en Cuba se han generado constantes quejas contra el burocratismo, quejas que se han hecho más visibles a raíz de los cambios económicos y sociales que se han estado gestando en el presente siglo XXI y se conocen como actualización del modelo económico y social cubano; estas se aprobaron en el VI Congreso Del Comité Central del PCC, anteriormente en la década de los 80 se intentó llevar a cabo un proceso conocido

como “proceso de rectificación de errores” pero este quedó en el dulce sueño de las gavetas, como expresara el General de ejército Raúl Castro en su intervención en el VI Congreso Del Comité Central del PCC. Esto un reflejo de las expresiones negativas, generadoras de quejas, que son propias del burocratismo, la resistencia al cambio social propio del burócrata que hace carrera, en cualquiera de sus formas; entre otras.^{iv}

Entre las manifestaciones particulares propias del burocratismo generadoras de quejas y reconocidas y enunciadas por algunos investigadores –entre los que se destaca Weber^v-, están: sobreespecialización; rigidez e inercia en los procesos, tomando decisiones con lentitud o siendo imposible aplicarlas al presentarse casos inusuales, e igualmente retrasando los cambios, evolución y adaptación de viejos procesos a nuevas circunstancias; suposición de que el sistema es siempre perfecto y correcto por definición, provocando que su organización sea poco proclive al cambio y a la autocrítica; poca estima por las opiniones disidentes (entiéndase contrarias); creación de más y más reglas y procesos, creciendo su complejidad y disminuyendo su coordinación, facilitando la creación de reglas contradictorias.

La jerarquía vertical de autoridad puede no ser lo suficientemente explícita o delineada, causando confusión y conflictos de competencia. Las competencias pueden ser poco claras y usadas contrariamente al espíritu de las reglas; en ocasiones el procedimiento en sí mismo puede considerarse más importante que la decisión o, en general, sus efectos. Nepotismo, corrupción, enfrentamientos políticos y otras degeneraciones pueden contrarrestar la regla de impersonalidad, pudiéndose crear un sistema de contratación y promoción no basado en méritos. Los funcionarios pueden eludir responsabilidades. La distribución de funciones puede ser inefectiva, produciendo excesiva actividad regulatoria, duplicación de esfuerzos y en general ineficiencia.

Todas estas manifestaciones negativas encuentran su víctima en el individuo común necesitado de los servicios de las instituciones y terminan por caer en manos del burócrata manipulador; ejemplo de lo anterior lo constituye que en la Cuba actual se ve en las publicaciones periodísticas aparecidas en los principales diarios nacionales (en Granma y Juventud Rebelde fundamentalmente) con las quejas y opiniones del pueblo respecto a hechos y trámites; entre los datos ofrecidos por el diario Juventud Rebelde en su edición del 10 de julio del 2011, en un artículo del periodista José Alejandro Rodríguez, plantea que entre octubre del 2010 y abril del 2011 se recibieron -por este diario- 148

quejas correspondiente a diferentes partes del país y que vinculaban a diversos organismos y entidades, quejas que en su mayoría se referían a diversas manifestaciones burocráticas negativas que afectan a los individuos que necesitan o recibieron servicios estatales y también referentes a afectaciones sufridas por mal labor de instituciones y funcionarios estatales; en cuanto a las respuestas brindadas por los organismos y entidades, fueron inferiores a las 106 respuestas. En este mismo artículo periodístico se realizó un análisis cuantitativo de las respuesta donde quedó expresado que en el 48% de los casos el problema planteado tuvo solución tras su revelación por el diario, y el 39% de las instituciones estatales se comprometían a resolverlo en adelante.

Sólo el 25% de las instituciones exponen las medidas tomadas con los infractores, y el 76% revela los motivos o causas de los problemas denunciados por los lectores. Dicho diario plantea que muchos directivos no revelan enfoques integrales en su manera de rendir cuentas -es decir, responden a medias-, y siguen aferrados a respuestas al paso; a explicaciones puntuales en torno a la queja, sin evaluar los problemas de raíz y con proyecciones hacia el futuro. También se plantea la impunidad con que se transgreden las leyes, normativas y hasta derechos de los ciudadanos, ante los ojos de los superiores que entonces descubren en la columna de este diario, conocida como “Acuse de Recibo”, lo que no detectaron a tiempo; y esto conlleva a que nos preguntemos ¿Qué hacían antes?^{vi}

En fin es el individuo, el afectado, que ve en las instituciones con sus funcionarios burócratas un enemigo que le atrasa su vida imponiéndole obstáculos diversos y que no ve solución posible en un horizonte cercano por lo que se crean en su mente ideas y frases que denotan rechazo a la sociedad y al sistema -frases como esta: ¡de todas maneras no se puede hacer nada!-. Y surgen de la experiencia y de la cotidianeidad las soluciones más cercanas y fáciles ante los procesos sociales y la desviación de su conducta a partir de comportamientos considerados y tipificados como delictivos; comportamientos como el soborno, el intercambio de favores, y la amenaza como extremo, etc.

La importancia de este trabajo es el mejoramiento de la dinámica en el tratamiento de las necesidades de los individuos que recurren a las entidades estatales que prestan servicios directamente a la población, dentro del proceso de cambio económico actual del país, a partir del señalamiento de las vivencias negativas de estos individuos en su interacción con dichas entidades que conducen al surgimiento de opiniones negativas

respecto al sistema político^{vii}; mediante la elaboración de un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo.

Por ello nos planteamos en esta investigación como **Problema:** ¿Cómo influye el burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 en la opinión que del sistema político poseen los individuos de la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba?, conduciendo al **Objetivo:** Determinar cómo influye el burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 en la opinión que del sistema político poseen los individuos de la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba, para elaborar un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo. Por lo que nos planteamos la siguiente **Hipótesis:** El burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 influye directamente en la opinión que del sistema político poseen los individuos residentes de la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba.

El trabajo consta de un resumen, una breve introducción, tres capítulos con varios epígrafes, conclusiones, recomendaciones y bibliografía. El capítulo uno referido a las cuestiones epistemológicas del tema, está compuesto por cuatro epígrafes; en estos epígrafes se tratan la historia, la evolución del fenómeno y los conceptos con sus definiciones necesarios para la comprensión de toda la temática de investigación, también se abordan los teóricos que han trabajado la temática desde sus aportes, limitaciones y coincidencias. El capítulo dos consta de dos epígrafes en los que podemos encontrar las metodologías, métodos, técnicas; la caracterización de la unidad de análisis; el diseño de investigación; y elementos estadísticos aplicados al fenómeno investigado. Y el capítulo tres es referido al análisis de los resultados a partir de las técnicas de recogida de información aplicadas.

Para dar cumplimiento a todo lo anterior llevamos a cabo las siguientes tareas científicas:

1. Búsqueda bibliografía acerca del fenómeno objeto de investigación.
2. Ubicar en el tiempo al burocratismo como problema social, precisando sus características en el devenir histórico.
3. Elaborar el diseño de investigación.
4. Realizar un análisis crítico de los antecedentes investigativos acerca del burocratismo.

5. Precisar los conceptos más importantes para investigar el burocratismo como problema social.
6. Fundamentar las teorías sociológicas y las afines que nos permitan, interpretar, explicar y comprender el burocratismo como fenómeno social.
7. Determinar la metodología de la investigación social a utilizar, elaborando, aplicando y procesando los métodos y técnicas de la investigación social.
8. Caracterizar la Comunidad de Alta Vista en Santiago de Cuba como unidad de análisis.
9. Elaborar un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan minimizar el impacto negativo del burocratismo sobre los individuos de ese contexto social.

Las bases metodológicas utilizadas fueron del nivel teórico y empírico, los métodos que se presentan a continuación constituyeron la vía para obtener, interpretar y analizar todo el universo de información.^{viii}

Del nivel teórico tendremos en cuenta los métodos Histórico-lógico para la caracterización de los diferentes momentos históricos por los cuales ha atravesado el burocratismo y cómo ha sido interpretado por los diferentes investigadores; de igual forma para examinar las condiciones históricas concretas por las cuales ha transitado el burocratismo. El método inductivo-deductivo “combina ambos elementos de inducción expresa el movimiento de lo particular a lo general, se llega a generalizaciones a partir del análisis de casos particulares, muy vinculados a este tipo de método se encuentra el hipotético y teoría o leyes se derivan rutas mediante las cuales se explican los casos particulares. Aquí también podemos decir que toda investigación debe partir de lo particular a lo general viendo cada aspecto del fenómeno y como se origina y quien o quienes lo originaron, luego para ver a quienes afectan”.

Del nivel empírico utilizaremos como medio de recogida de información la observación la cual utilizamos para comprender, interiorizar las características del fenómeno y la problemática que se investiga. El cuestionario lo emplearemos para determinar al nivel de conocimientos que respecto a la burocracia y su relación con la concepción del sistema político que poseen los individuos.

En lo referente al análisis matemático estadístico haremos uso del Statistical Package for Social Science (SPSS) con el que pretendemos el procesamiento de datos, así como para la construcción de gráficos. Es de gran utilidad ya que permite analizar matemáticamente las características de la problemática, así como realizar futuras proyecciones.

CAPÍTULO 1 PRINCIPALES ENFOQUES TEÓRICOS Y CONCEPTUALES SOBRE EL FENÓMENO DE LA BUROCRACIA Y EL BUROCRATISMO

En este capítulo se aborda el objeto de investigación desde su historia y evolución en el contexto internacional y local, así como las particularidades propias de un fenómeno complejo que nació ligado al Estado Moderno con administración y organización burocrática. También se tienen en cuenta un conjunto de conceptos y definiciones que son necesarios para el entendimiento de la temática investigada tanto en su evolución histórica, como por las diversas teorías que desde la sociología permiten encontrar sus interioridades como hecho social de suma importancia.

EPÍGRAFE 1.1 LA BUROCRATIZACIÓN DEL MUNDO. LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA BUROCRACIA Y EL BUROCRATISMO EN LA EVOLUCIÓN SOCIAL

La burocracia ha existido siempre allí donde ha habido tareas que solucionar, de manera centralizada, para grandes grupos de hombres y en un gran espacio. La historia de las grandes civilizaciones humanas comenzó con la burocracia, que formaba y moldeaba la existencia. Los escribas, jerarquizados por los sacerdotes, crearon y protegieron la configuración mágica de la vida en el viejo Egipto y en Babilonia, bajo el Faraón o el Gran Rey, basada en la fertilidad creada por el racionalizado sistema de canales, formaron la burocracia más totalitaria que ha visto la historia.

De manera similar, el reino de los incas se ordenó burocráticamente el riego y la construcción de terrazas para la agricultura, y se administró un sistema de comunicaciones con puentes colgantes. Los empleados del Inca como representantes del Estado habían impuesto a la vida de sus súbditos reglamentos y ordenanzas sumamente detallistas y minuciosos para alcanzar su propio equilibrio económico estaban dotados de inmensos poderes. Desempeñaban funciones de estadístico^{ix}, vigilaban la gestión de sus inferiores, denunciaban los delitos e informaban de todo a sus superiores.

Tras la descomposición del imperio Romano surgió en Europa una sociedad formada por muchas y pequeñas unidades autónomas y que mostraba poca disposición por la administración y la burocracia centralizada. El historiador francés Guizot menciona tres tendencias que entonces competían por la preeminencia en la sociedad: la libertad original, los primeros ensayos del sistema monárquico y los elementos nacientes del feudalismo. De las tres tendencias de la que existían en la sociedad triunfó la feudal. El

Rey tenía la dirección militar, pero no tenía ejército. Le faltaban los medios para un objetivo estatal.

Con el crecimiento de la ciudad esta se convirtió en un espacio social independiente, constituyó un señorío urbano autónomo. En el interior de las ciudades sus habitantes encargaron a algunos burgueses de la administración, y así se acostumbraron a regular las finanzas, a hacer justicia, al comercio y la artesanía y formaron un círculo de personas, del cual posteriormente surgieron los empleados del Estado.

Las luchas entre los innumerables núcleos autónomos del orden feudal, o entre alianzas de ellos, y los nacientes contrastes económicos y sociales hicieron aparecer una tercera fuerza: el poder centralizado del estado, en la forma de la monarquía (primer Estado burocrático). Con el surgimiento de la monarquía en Francia, se muestra con mayor claridad el desarrollo clásico de la evolución del Estado Moderno entre los siglos XIV y XVI, y por ende el desarrollo del burocratismo. En un inicio las oficinas de la cancillería (*bureaux de la chancellerie*) y los secretarios notariales concentraron en sus manos los crecientes deberes administrativos. Pronto el pequeño pero rápidamente creciente grupo de los *légistes et plumitifs*, burgueses legistas y escribanos de Francia crece en número cuatriplicándose la cantidad de sus miembros. ^x

Con la llegada de la especialización las finanzas y la justicia se convierten en sectores administrativos autónomos. En el real consejo francés se formaron tres secciones durante el siglo XIII, una para las finanzas donde estaban los contadores, una para la justicia, y la tercera que formaba el gran consejo. Simultáneamente comienza a formarse una red administrativa. El poder central necesitaba un sistema que llevara la voluntad al país. Las tareas financieras, jurídicas y militares que tocan al poder real conducen ahora a la formación de sectores administrativos.

La centralización de la administración se comienza a consolidar en el siglo XVI; a partir de que en Francia las esferas administrativas de las finanzas, la policía, y la justicia cae bajo control estatal. En estas esferas administrativas aparece un grupo de personas cuya posición social estaba determinada por su puesto y no por su origen. Para referirse a él se empleaba ya en el siglo XVI el concepto de la magistrature, y empezó a usarse el término del quatriéme État, del cuarto Estado, así comenzó la burocracia a destacar como una clase especial, que se diferenció de otros estamentos por su vestimenta especial, la

robe longue (el ropón). Lo que contribuyó a que la noción del Estado moderno con administración burocrática ya fuera acuñada en Europa en el siglo XVII.^{xi}

D'Avenel al referirse al cambio de función en la nobleza francesa planteo que antes de Richelieu^{xii}, el rey exigía lealtad; después obediencia. El noble también podía hacerse rico, si desempeñaba un papel político, de acuerdo con la voluntad del rey; por si mismo ya no podía hacerse rico.

De la misma manera que en la mitología griega y romana había un espíritu protector para cada ciudad y para cada casa, así como dioses para todas las circunstancias de la vida y para cada estrato social, hubo bajo el ministerio de Richelieu empleos para todo asunto y para toda persona, todo era asunto oficial, los hombres, los animales, las mercancías, los viajes, toda actividad pública o privada, todo ir y todo venir, las ocupaciones más sencillas: el pasar un puente, cortar un árbol o una carreta de paja...las cosas más sencillas que uno pudiera hacer, todo estaba previsto por la ley, reglamentado, clasificado y tarifado...De ahí nos vino esa terrible enfermedad del burocratismo, que todavía no ha podido curar ninguna revolución.^{xiii}

La creciente identificación de la burocracia con el Estado quedó simbolizada con la introducción a principios del siglo XVI de la contrafirma ministerial en los edictos reales, así como el primer cambio de nombre del Real Consejo (Conseil du Roi), que pasa a ser Consejo de Estado, bajo el reinado de Enrique III (1575-1589).

En 1832 cuando Tocqueville^{xiv} se disponía a estudiar la democracia norteamericana estudió simultáneamente la esencia del nuevo Estado burgués, y descubrió que la disolución y desaparición de las instituciones sociales transmitidas y la aparición de un orden que dejaba solo al individuo y su propiedad cada vez harían confiar al poder del Estado más y más funciones sociales. El rasgo característico que descubrió Tocqueville en la democracia burguesa fue la creciente concentración del poder en la jefatura del Estado.^{xv}

Efectivamente, Tocqueville vio que medio siglo después de la revolución francesa el poder del aparato estatal era mucho mayor que en tiempos de la monarquía absoluta, que solo había podido aplicar sus leyes de un modo incompleto. Había cumplido más bien la parte negativa de la tarea, es decir, la disolución de las instituciones autónomas transmitidas, que se situaban entre el individuo y la cabeza del Estado. Gracias a este trabajo preparatorio el Estado aparecía en el siglo XIX como la institución que dominaba la

vida social. Pero lo que más impresionó a Tocqueville en sus estudios fue que las formas de gobierno habían cambiado, pero con todos estos cambios crecía la centralización de todas las funciones administrativas. Y no dejaban de pasar nuevas tareas de la sociedad a manos del aparato estatal.

Todas las sociedades donde existen Estados modernos están estructuradas mediante la organización burocrática, por tanto se manifiestan las características positivas y negativas de dicho fenómeno social; en Cuba una de las obras donde se mostró por vez primera la manifestación negativa de la burocracia fue “Memorias de la vagancia en la isla de Cuba”^{xvi} de José Antonio Saco donde mostró la existencia de la burocracia en las autoridades coloniales y su poca disposición de resolver los problemas que afectaban la sociedad colonial.

Sobre los inicios de la organización y controles institucionales en la isla es preciso saber que para el siglo XVI dentro de los controles que la metrópoli trata de establecer a lo largo de la etapa, se inscribieron Ordenanzas confeccionadas por el oidor Alonso de Cáceres, en 1574, una vez estudiada por dicho funcionario la realidad cubana. Los Cabildos locales, ganaron con la misma al recibir, de hecho, la facultad de mercedar tierras, si bien la superficie territorial de Cuba ya estaba casi por completo repartida; pero los cabildos reforzaron su autoridad ante el gobernador, representante de la corona. A su vez, Cáceres legisló sobre problemas inherentes a la fuerza de trabajo (la esclavitud), y sugirió la creación de algunos nuevos funcionarios. Las Ordenanzas^{xvii}, cuya verdadera importancia es difícil de precisar, reflejan con su promulgación los intentos de una sociedad naciente por organizarse y consolidar su desarrollo.

Durante el siglo XVI hasta el siglo XIX en que la Isla permaneció en manos de la corona española, independientemente de la creación de diversas instituciones, el fenómeno burocrático se caracterizó por reflejar la situación (social, política y económica) colonial de la Isla y sus habitantes. Todos los asuntos incluso los de menor importancia entre individuos aislados debían contar con el visto de las autoridades y funcionarios españoles, incluso llegando al extremo de requerir permiso del gobernador y hasta de la corona en España. Tener en cuenta que el ciudadano criollo quedaba en desventaja frente a los peninsulares españoles al tramitar cualquier asunto, pues el español colonizador y la Corona veían con celo y temor cualquier asunto y competencia que pudiesen entablar los isleños, mostrando antagonismos de intereses, un ejemplo ilustrativo de esta situación lo

constituye el hecho de que para 1701 con la importancia, ya ostensible, de la agricultura comercial, sobre todo el tabaco, que por su mucha demanda hizo que la Corona, mediante la Real Hacienda en la Habana provocara el estancó de la compra de tabaco, ya fuese en puro o en picadura; vale decir monopolizase la comercialización de esta planta; los vegueros deberían vender desde 1717 el tabaco producido en la cuantía en que la Hacienda estimase, y destruir la parte de la cosecha no adquirida por España. El individuo habitante de la Isla veía que la solución de sus asuntos y necesidades dependía de los designios e intereses particulares de una capa de privilegiados pudientes dentro del país y en la metrópoli.

Con el paso del colonialismo al neocolonialismo, debido a la intervención militar norteamericana, a fines del siglo XIX y el establecimiento de la República en el siglo XX, la situación para los ciudadanos de la isla no sería necesariamente de mejoría. Se crean nuevos órganos e instituciones que respondían a la situación del contexto histórico de dominación isleño pero más a los intereses económicos y políticos de los sectores económicos capitalistas nacionales y extranjeros; para ello se creó un aparato político-administrativo deforme desde su nacimiento y estable para lo cual los mecanismos democráticos-burgueses debían funcionar con cierta solidez.

Con el surgimiento de los partidos políticos, la policía y el ejército represivos, se fortalece el latifundio, se firman tratados militares y comerciales con EUA en total estado de desigualdad, etc. Con el comienzo de los gobiernos republicanos nacen y se generaliza la corrupción política administrativa para el enriquecimiento propio y neutralización política, como ejemplo de ello tenemos: la malversación de bienes del tesoro público, la generalización del uso de la práctica corrupta de la botella, la compra de cargos públicos con favores o dinero, etc. El individuo era un objeto más de enriquecimiento y la solución a sus necesidades básicas para vivir poco importaban, así lo reflejan los datos estadísticos de la época y el documento programático “La historia me absolverá”. Aquí se manifestaron todos los elementos típicos de la burocracia como fenómeno social perfeccionado y surgido de las sociedades burguesas. El deterioro republicano y el crecimiento del burocratismo se mantendrían en aumento hasta límites insostenibles que condujeron al posterior triunfo de la Revolución en 1959.

Fidel y el Che, desde los primeros años de la Revolución, se preocuparon porque no afloraran los males del burocratismo que tanto daño ocasiona al pueblo, a la eficiencia del

sistema y a la credibilidad misma del proyecto social. La Revolución necesita cada vez más el Estado socialista de nuevo tipo, y cada vez menos el burocratismo y los burócratas. A raíz de esto Fidel expresó:

“El burocratismo tiene muchas causas. Pero bien, es un mal en parte pasado y en parte presente. (...) Burocratismo es en primer lugar, una concepción, la creencia de que desde una oficina se hace el mundo. Primera concepción pequeño burguesa ciento por ciento: el mundo hecho a imagen y semejanza de un pequeño burgués desde una oficina, con toda una atmósfera y un ambiente allí que no es un ambiente proletario. Es la hipertrofia de determinadas funciones administrativas, producto muchas veces de la concepción; hemos creado de todo en estos seis años. (...) Hay un trabajo administrativo necesario; no debemos confundir administración con burocratismo”.^{xviii}

Fidel y el Che partían de su conocimiento de que la revolución posee entre los sostenes que le son imprescindibles para su edificación y supervivencia: el sentimiento patriótico y la edificación de las relaciones socialistas de producción.^{xix}

La evolución de las transformaciones que en el plano político ha vivido el proyecto social cubano va dándose como consecuencia de la interacción política–economía, en contextos de cambios paulatinos de la vida económica y política. Su dinámica más reciente se remonta a las transformaciones que se iniciaron en los días del III Congreso del PCC (1986) que abrieron una estrategia de desarrollo que se definió como Proceso de Rectificación de Errores y Tendencias Negativas, base imprescindible para el paso a las definiciones estratégicas y tácticas de los IV, V, y VI Congresos del PCC.

Transitado por la estrategia que definió el III Congreso del PCC la sociedad comenzó a prepararse hacia el 1989 para el IV Congreso. Es apreciable una ascendencia lineal en el esclarecimiento de las concepciones que al final se abrieron espacio en el Congreso de octubre de 1991 (V Congreso). En el lanzamiento de la convocatoria al IV Congreso se reconoce que la sociedad cubana había madurado ya para el perfeccionamiento de su sistema político. Habían transcurrido 31 años de la revolución y 14 años de institucionalización política.

El poder instaurado había atravesado un periodo inicial de conformación de sus estructuras, matizadas por el comportamiento popular y participativo que posibilitaba a la edificación socialista fortalecer su arraigo popular; pero al mismo tiempo había incorporado a su gestión algunas prácticas que mediatizaban, burocratizaban y limitaban su ulterior desarrollo, lo cual quedó plasmado en los planteamientos que de los acuerdos del VI

Congreso del PCC (2011) que hizo el General de Ejército y Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros Raúl Castro Ruz , en el Sexto Periodo Ordinario de Sesiones de la VII Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular, el 18 de Diciembre del 2010:

“Si queremos salvar la Revolución hay que cumplir lo que acordemos, y no permitir después del Congreso – como ha sido hasta ahora en muchos casos muy elocuentes –que los documentos vayan a dormir el sueño eterno de las gavetas, como se estuvo explicando en estos días de discusiones, fructíferas, democráticas y verdaderamente profundas. (...) ¿Ustedes no han oído decir que el ser humano es el único animal que tropieza más de una vez con el mismo obstáculo? Yo conozco a algunos aquí que han chocado cinco, seis y diez veces, y si no los páramos seguirán, y no es que se den un golpe en el tobillo en la punta del pie, es que cuestan muchos millones los errores que se cometen.”^{xx}

Según el investigador Ramón García en un artículo publicado en la revista *Kaos-Cuba*, en octubre de 2008, «Las utopías en el huracán de los cambios» plantea que La historia de la burocracia en Cuba se encuentra asociada a un proceso de profesionalización de la política que cubre por completo el siglo XX; y que la historia de esta como fenómeno social se divide en tres etapas: burocrática (años 60), tecnocrática (los 70-80), y gerencial (los 90).^{xxi} La presencia de esta burocracia se explica por el déficit democrático de la Revolución. No obstante como conclusión es de establecerse que la burocracia con todas sus manifestaciones y entramados continúa su evolución en paralelo con la sociedad y el Estado que la sostiene convirtiéndose en un derecho del poder político.

EPÍGRAFE 1.2 LA EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS ESTUDIOS TEÓRICOS SOBRE LA BUROCRACIA Y EL BUROCRATISMO DESDE LA SOCIOLOGÍA

El problema de la burocracia fue analizado por Karl Marx, desde su posición de filósofo, en tres trabajos fundamentales: Crítica del derecho político Hegeliano; El dieciocho brumario de Luis Bonaparte; La guerra civil en Francia.

En la “*Crítica del derecho político hegeliano*” Marx expone que la burocracia aparece como el *formalismo estatal* de la sociedad, es decir, una forma que tiene fuera de sí su contenido, pues este existe en la sociedad civil, o sea, en las corporaciones. La burocracia –plantea Marx- tiene que amparar, por consiguiente, la imaginaria generalidad de los intereses particulares para amparar la imaginaria particularidad del interés general, y su propio espíritu. Marx colige que la corporación es la tentativa de la sociedad civil de

devenir estado; pero burocracia es el Estado que se ha convertido realmente en sociedad civil; más adelante expone que la burocracia que recibe desde fuera su contenido, solo puede probar su existencia formando y restringiendo ese contenido. El burócrata –escribe– toma al mundo como mero objeto de su manipulación. Es por ello que Marx asegura que la supresión de la burocracia solo puede consistir en que el interés general sea real.^{xxii}

En “*El dieciocho brumario de Luis Bonaparte*” Karl Marx resume en un largo párrafo su madura concepción dialéctica acerca de la burocracia. En el párrafo aludido Marx plantea:

“Este poder ejecutivo, con su inmensa organización burocrática y militar, con su compleja y artificiosa maquinaria de Estado, un ejército de funcionarios que se suma medio millón de hombres, junto a un ejército de otro medio millón de hombres, este espantoso organismo parasitario que ciñe como una red al cuerpo de la sociedad francesa y le taponan todos los poros, surgió en la época de la monarquía absoluta, de la decadencia del régimen feudal, que dicho organismo contribuyó a acelerar. (...) Finalmente, la república parlamentaria, en su lucha contra la revolución, viose obligada a fortalecer, junto con las medidas represivas, los medios y la centralización del poder del gobierno. Todas las revoluciones perfeccionaban esta maquinaria, en vez de destrozarla. Los partidos que luchaban alternativamente por la dominación, consideraban la toma de posesión de este inmenso edificio del estado como el botín principal del vencedor.”^{xxiii}

Las principales conclusiones a las que llega Marx en sus trabajos son las siguientes:

1. La burocracia solo podrá ser suprimida cuando el interés general sea real.
2. El burócrata toma el mundo como mero objeto de su manipulación.^{xxiv} La burocracia solo puede probar su existencia, reconocerse a sí misma, existir, formando y restringiendo a la sociedad.
3. La burocracia deviene órgano autónomo, desarrolla intereses propios, genera burocracia, se convierte en un espantoso cuerpo parasitario y, por tanto, no responde de manera automática a la clase dominante.
4. La protección contra el burocratismo radica en la democracia y en la existencia de un sistema que, por definición, implica el arribismo y la caza de cargos.
5. Para Karl Marx, las dos propiedades esenciales del espíritu burocrático son la adoración de la autoridad y el ver en el mundo un mero objeto manejable.
6. La burocracia considera todo lo que sea polémico un factor perturbador, ya que todo es objeto de regulación objetiva. Con la creciente conversión de las funciones sociales en

cargos oficiales y de todas las asociaciones independientes en oficiales, en todo aparece una actitud de rechazo contra la opinión distinta.

Entre otros pensadores a tener en cuenta está Lenin con sus análisis sobre el fenómeno del burocratismo; su análisis sobre este fenómeno se divide en dos momentos fundamentales: antes de la Revolución de Octubre y en los primeros años del periodo de transición en la Unión Soviética. La obra más representativa del primer momento es “El Estado y la Revolución”^{xxv}, y la obra representativa del segundo momento fue “Sobre el impuesto en especie”^{xxvi}.

También es preciso tomar en consideración los análisis del Che sobre el burocratismo abordado en tres de sus obras fundamentales: “El socialismo y el hombre en Cuba”(ensayo). “Contra burocratismo” (1963, artículo conceptual). “El cuadro columna vertebral de la revolución”.^{xxvii}

En la primera de las obras mencionadas, Guerrillerismo^{xxviii} fue el calificativo que el comandante Ernesto Che Guevara encontró para el estilo de trabajo que en los primeros años posteriores al triunfo de la revolución prevaleció en el ámbito que administraban los representantes del pueblo. En esta se ponen de manifiesto cuatro aspectos importantes: el Che atacó el mal en el lugar donde podía y debía tener un necesario efecto inmediato, acorde con las intenciones de comenzar a solucionarlos; lo analizó tomando en consideración sus antecedentes inmediatos; Incluyó entre los factores causales la carencia de cuadros capaces; y, no por ultimo menos fundamental, expresó medularmente el principio de centralismo democrático.

El explica cómo el mal del burocratismo comenzó a desarrollarse con fuerza, por una parte, dado el peso de los pecados originales yacentes en los antiguos aparatos administrativos y, por otra, dadas las situaciones creadas con posterioridad al triunfo de la revolución. En este mismo sentido el Che opina que buscar las raíces del burocratismo en aquel momento habría que añadir a las viejas causas nuevas motivaciones encuadrando el análisis en tres aspectos fundamentales: La falta de motor interno, como le llama el Che; la falta de organización; la falta de conocimientos.^{xxix} También revela como la incapacidad genera burocratismo: cuando los problemas llegan a agobiar al cuadro -si no estamos ante un caso de debilidad ideológica, o de ausencia de convicciones- se detiene su solución, adoptando esta detención cualquier forma. Por ello el Che ataca inicialmente el problema en su eslabón más dinámico, el hombre, en particular el que tiene una

responsabilidad: el cuadro.^{xxx} Para él la eliminación de tendencias burocráticas comienza en el individuo pero no termina en él.

Plantea un enfoque conceptual del burocratismo, en el cual “el burocratismo es la cadena del tipo de funcionario que quiere resolver de cualquier manera sus problemas, chocando una y otra vez contra el orden establecido, sin dar con la solución”.^{xxxí} El burocratismo, identificado aquí como *cadena*, es una tendencia negativa, una deformación que no se reduce al burócrata; es un estilo de trabajo y entraña también una psicología particular. Más adelante el Che explica como el burocratismo genera más burocratismo.^{xxxii} También él señala como falta de conocimientos es factor que genera la forma de burocratismo conocida como reunionismo, esto es la realización de reuniones para encontrar soluciones que no aparecen, terminando por adoptarse cualquier resolución sin real conciencia de sus efectos. En estos casos, el burocratismo, es decir, el freno de los papeles y de las indecisiones al desarrollo de la sociedad, es el destino de los organismos afectados”.

Dentro de los puntos débiles analizados por el Che en su artículo “Contra burocratismo”, y que se manifiesta actualmente dentro de nuestra sociedad, se encuentra la falta de un adecuado control. El control eficiente requiere, en primer lugar, una definición estricta, es decir, clara de las responsabilidades y funciones que corresponden a cada persona, a cada nivel y a cada eslabón; en segundo lugar, de lo que corresponde controlar y quien lo hace, y, en tercer lugar la rapidez de este ejercicio. El ahorro de tiempo deviene importantísimo indicador de la eficiencia del control.

Es de mencionar en nuestro estudio los análisis de Fidel Castro sobre el burocratismo, los cuales son extraídos de discursos e intervenciones en cada uno de los cuales se acerca al tema a través de ideas y reflexiones sobre el fenómeno. Este plantea que se deben fortalecer la actividad de las administraciones locales, mejorar el funcionamiento de los delegados, las asambleas, los comités ejecutivos y direcciones administrativas. De igual forma se debe mantener una lucha permanente contra la tendencia a las deformaciones burocráticas, la falta de agilidad en la solución de los problemas, el papeleo, la negligencia y la insensibilidad ante los problemas y necesidades de la población.^{xxxiii}

Entre los puntos de coincidencia que se presentan en las ideas tratadas sobre el fenómeno por pensadores revolucionarios de pensamiento marxista -y posteriores a Marx- como Lenin, Fidel y el Che están:^{xxxiv}

1. Advierten sobre la lógica falta de preparación de los nuevos administradores, en ese caso de las propiedades recién recuperadas, y los consecuentes efectos negativos sobre la eficiencia social; las marchas y contramarchas en materia de organización. Los errores en las decisiones de dirección, la ineptitud y la falta de preparación son factores causales del burocratismo. La incapacidad del sujeto de dirección de reaccionar eficientemente ante la situación cambiante, genera burocratismo.
2. No circunscriben los factores causales del burocratismo a las herencias capitalistas, sino que los localiza también en las situaciones creadas después del triunfo de la revolución. El burocratismo tiene múltiples causas, y es un mal heredado y también recreado en las nuevas condiciones.
3. Definen al hombre como el eslabón principal para abordar el problema de la superación del burocratismo, frente a una posible desviación hacia los mecanismos y los sistemas, sin que le reste a esta importancia. Se destaca la importancia del hombre en el socialismo, del trabajo político e ideológico del partido, del factor humano como fundamental, atemperando los mecanismos y los sistemas a la realidad objetiva, ante todo, a ese hombre.
4. Resaltan el papel del partido, del trabajo político e ideológico, para eliminar todo lo que constituya un freno a la eficiencia social en la sociedad socialista. Es necesario velar porque no se burocratice el propio trabajo político ideológico. La ideología tiene reservado un papel decisivo en la lucha contra el burocratismo. La incompatibilidad de los métodos burocráticos y la condición de revolucionario posee un carácter ideológico.
5. Consideran el control como un factor fundamental para evitar el burocratismo. El control popular dirigido a evitar el surgimiento y desarrollo de tendencias burocráticas, el permanente contacto con la base, el empleo del método de masas contra esa deformación perniciosa.
6. Indican la importancia del conocimiento de la identidad entre base y superestructura para que, dentro de la contradicción lógica de ambos polos, no se produzcan desviaciones burocráticas que se traduzcan en un freno al desarrollo de las fuerzas productivas. La separación del sujeto de dirección de las masas es uno de los factores causales del surgimiento del burocratismo, gobernar y decidir desde arriba, sin tener en cuenta las opiniones y necesidades de aquellos sobre quienes recaerán los efectos de las decisiones.

7. Confieren a la conciencia revolucionaria y a la exigencia papeles decisivos en la lucha contra las tendencias burocráticas. La eficiencia social es directamente proporcional a la amplia participación del pueblo en los problemas, por tanto, esta participación es por su esencia antiburocrática.

8. La burocracia y el burocratismo en el socialismo no pueden superarse al margen del centralismo democrático. Alerta sobre los errores y debilidades en la aplicación y funcionamiento de los principios del centralismo democrático, como generadores de males burocráticos.

9. El burocratismo es una desviación pequeño burguesa que se vincula al voluntarismo; ambas deformaciones justifican el aislamiento de las masas y reafirma la necesidad de destruir la burocrática maquinaria estatal burguesa lo cual no significa que se eliminen de golpe la burocracia y el burocratismo.

Ha de tenerse en cuenta que los puntos de coincidencia fundamentales entre los autores marxistas y los no marxistas, están en:

- La separación entre ciudadano y Estado, entre miembro y organización, entre productor y producción, es causa y consecuencia de la burocratización del mundo. La enajenación es el resultado natural de esa separación.
- Sin embargo, también hay separación entre la persona y el cargo, de tal modo que hace como funcionario lo que como hombre no haría.

Desde la perspectiva de la Historia el investigador y escritor Henry Jacoby aborda el tema desde una visión dialéctica y materialista, y al igual que los otros autores, solo aborda al individuo en la figura del funcionario/directivo burócrata y cuando hace referencia a este lo hace para abordar las aquellas situaciones que se constituyen en quejas constantes desde una posición política, y reconoce que los problemas del burocratismo van aparejados a la existencia del Estado moderno independientemente del régimen sociopolítico y económico del que se trate.

Por otra parte el historiador, ensayista e investigador cubano Fernando Martínez Heredia^{xxxv}, en su obra “En el horno de los 90” plantea que las nuevas formas de burocratismo surgidas en el socialismo implican un ámbito de actuación más amplio que en los Estados capitalistas. Significa la colocación de personas y funciones por encima del control y la crítica; del recurso del autoritarismo y la impunidad, apoyados en la

reproducción de los valores heredados del capitalismo: la dominación clasista, el egoísmo, la ventaja material y, no pocas veces en la historia, la arbitrariedad y la mutilación de la diversidad y la individualidad. Todo ello ocurre al confundir la unidad con el unanimismo. Ambos autores reconocen que el burocratismo es un problema tan antiguo como la existencia de la sociedad con organización y estructura jerárquica; y que este ha subsistido a todos los regímenes sociopolíticos y económicos que han existido, y en todos los casos se ha potenciado.

Partiendo de la mirada del periodismo el investigador cubano Jorge Gómez Barata^{xxxvi} periodista cubano, especializado en temas de política internacional; profesor e investigador, autor de numerosos estudios sobre EEUU, plantea que el burocratismo se infiltró en el socialismo al presentarse como la solución a los problemas de carácter administrativo y económicos; de este modo comenzaron a prevalecer las soluciones ejecutivas, el hábito de cumplir sin discutir las órdenes de arriba; y se acudió a la autoridad antes que a la persuasión y el diálogo lo que creó una ilusión de eficiencia que condujo a aberraciones como la militarización del trabajo; la estatización de los sindicatos; el establecimiento de restricciones a los medios de difusión, y los cortapisas a la expresión artística.

En el caso de investigadores cubanos más abordan el tema y los más actuales son de formación filosófica; y se enmarcan en el contexto de la sociedad cubana a partir del triunfo de la revolución y especialmente desde la década del 70, desde el comienzo del período de institucionalización hasta la actualidad; abordan el fenómeno desde una visión social y política, con énfasis en sus manifestaciones puntuales de las quejas y señalamientos referidos por los ciudadanos en sus vivencias cotidianas. Entre estos investigadores haremos referencia al Doctor en ciencias filosóficas Dario L. Machado con su obra “Burocracia y burocratismo” (1990); Benigno Pablo Castellanos Baryolo en su obra “Quejas contra burocratismo: problemas actuales del perfeccionamiento de la democracia socialista en Cuba”(1988); el doctor e investigador del Instituto de Filosofía de la Habana Jesús Pastor García Brigos con su obra “Dirigentes, dirigidos, socialismo”^{xxxvii}; y más recientemente el Profesor de la Universidad de Holguín y Licenciado en Filosofía en la Academia de Ciencias Sociales de Bulgaria, Jorge Luis Guasch Estévez^{xxxviii} con su artículo “El burocratismo a la luz del socialismo en el siglo XXI (2009)”^{xxxix}. Estos coinciden en que la proliferación de los vicios burocráticos y su reproducción contra toda lógica

fomenta un sentimiento de impotencia en parte del pueblo, de ineficiencia e ineficacia ejecutiva y desesperación ante problemas que deben resolverse. Es de igual forma causa para la manifestación de un pensamiento ideológico de derecha, fomentado por algunos que, aprovechando ineficiencias e incompetencias reales o inventadas, tratan de introducir un pensamiento capitalista y de liberalismo económico.

Desde el punto de vista sociológico fue Max Weber^{xi}, quien sometió la burocracia al proceso de estudio sociológico, veía en ella sobre todo la expresión de una forma de dominación racional con rasgos característicos como la conducción reglamentada y continua de los asuntos administrativos con funciones objetivamente delimitadas con atribución del poder de mando necesario y con firme delimitación de las medidas de coerción permitidas y el supuesto de su aplicación. Pero en nuestro tiempo se ha visto precisamente la transformación de la dirección racional en el ejercicio irracional del poder, la terminación de la firme delimitación de los modos de obligar y la ampliación de la competencia de ese poder estatal que se hace independiente.

En la verdadera distribución del poder el problema esencial es que una burocracia bien establecida es una de las formaciones sociales más difíciles de derribar. Allí donde se ha introducido a fondo la administración de la burocratización se crea prácticamente una forma de relación de dominio prácticamente inquebrantable. El funcionario no se puede liberar del aparato al que está uncido. El funcionario profesional está encadenado en toda su existencia material e ideal a su actividad, al contrario de los honorarios que administran como ocupación secundaria y honorífica y ante todo, está soldado al interés general de todos los funcionarios integrados en el mecanismo para que este siga funcionando.^{xii}

A pesar de toda la admiración de Max Weber por la precisión del funcionamiento de la administración burocrática y de su fundado juicio acerca de su durabilidad, su tema principal fue siempre la necesidad de una resistencia a la burocratización de la sociedad. En su discusión con los socialistas de cátedra, en el Verein für Sozialpolitik de 1909 presentó el dilema como él lo veía; de un lado, ninguna máquina del mundo trabaja con tanta precisión como esta máquina humana: la burocracia. Es invencible bajo puntos de vista estrictamente técnicos y objetivos. Del otro, debemos preguntar que podríamos oponer a esta maquinaria para conservar algo de humano libre de esta parcelación del alma, de esta dominación exclusiva de los ideales de vida burocráticos. Y a medida que el

Estado se convierta más y más en empresario adoptara los puntos de vista de los patrones, en vez de mirar las empresas con ojos sociopolíticos.

Max Weber no veía la posibilidad de escapar a la burocratización, ni en la economía de mercado ni en la orientación socialista. Plantea que la actividad burocrática, esfera aparte del campo de la vida privada, es un estado de hecho, producto de una larga evolución. Se da lo mismo en las empresas públicas que en las de economía privada y en estas abarca al mismo empresario director.

La separación entre ciudadano y Estado^{xlii}, entre miembro y organización, entre productor y producción, es causa y consecuencia de la burocratización del mundo. Es el avance de este proceso el que mantiene en curso el concepto de enajenación, el cual es el resultado natural de esa separación. Sin embargo, también hay separación entre la persona y el cargo, esta irrealdad ideada por el hombre, entraña invención del espíritu humano, que se convierte finalmente en su esclavo, de tal modo que hace a pesar suyo como funcionario lo que como hombre no haría.

En todas partes donde el hombre se convierte en un objeto a manejar por alguna autoridad competente se espera de él no la opinión propia sino la adecuada, poniendo en frente una de las manifestaciones más sugerentes del carácter imponente de la burocracia, la de considerar todo lo que sea polémico un factor perturbador. Hasta la oposición debe dejar a las personas autorizadas. Las opiniones se piden para los fines de esta y aparecen en el mundo no como expresiones activas de participación social sino como un eco amortiguador de manipulación cuyo éxito mide el interrogatorio. En la manipulación del mundo, la burocracia no despótica toma en cuenta la opinión de los objetos. Pero como el número de los burócratas que hacen carrera (o los que quieren hacer) aumenta, también debe aumentar el número de los que callan por ese motivo.^{xliii}

EPÍGRAFE 1.3 SISTEMATIZACIÓN DE LAS NOCIONES CONCEPTUALES PARA EL ESTUDIO DE LA RELACIÓN BUROCRACIA, EL BUROCRATISMO Y EL SISTEMA POLÍTICO

El término burocracia ha sido abordado de manera positiva y negativa, según el análisis del autor. Así, comúnmente se usa de manera peyorativa por autores de pensamiento marxista; entre estos autores marxistas están:

El investigador I. T. Frolov define la burocracia como una forma de organización social de la sociedad, que se caracteriza por el hecho de que los órganos de poder están separados de las masa, y por la subordinación de las normas y tareas del funcionamiento de la organización misma a las finalidades de la conservación y el fortalecimiento de las posiciones de su eslabón dirigente. El surgimiento inevitable de la burocracia se produce al dividirse la sociedad en clases y se extiende hasta el capitalismo monopolista de Estado, en el contexto del cual la burocracia adquiere una envergadura y fuerza particularmente considerable. En el socialismo la burocracia existe como una supervivencia del pasado contra la cual lucha el Partido Comunista oponiéndole los principios del centralismo democrático. Este también afirmar que los elementos de burocracia intervienen como supervivencia del pasado. Esta visión unilateral parte de asumir mecánicamente un planteamiento de Lenin acerca de la burocracia, cuyo contenido es el siguiente: "toda burocracia es, tanto por su origen histórico como por sus fuentes contemporáneas y por su misión, una institución pura y exclusivamente burguesa".

En el texto del autor cubano Dario L. Machado nos plantea la siguiente definición de burocracia, la cual asume como la estructura deformada; más o menos estable, que coadyuva a la persistencia y reproducción de los factores causales del burocratismo.

En la literatura burguesa se emplea a menudo con una connotación funcional y positiva que la muestra como el gobierno de las normas y organización explícitas; y su principal exponente es el sociólogo Max Weber quien introdujo, de acuerdo a muchos, el concepto de burocracia al vocabulario académico moderno, basándose en el estudio de los sistemas de administración pública europeos continentales de su época. De acuerdo al análisis sociológico de Max Weber, el sistema tiene connotaciones más positivas, en que es una forma de organización y administración más racional que las alternativas, que se caracterizan como sistemas basados en aproximaciones "carismáticas" o "tradicionales". Por lo que Max Weber definió a la burocracia como una forma de organización que realza la precisión, la velocidad, la claridad, la regularidad, la exactitud y la eficiencia conseguida a través de la división prefijada de las tareas, de la supervisión jerárquica, y de detalladas reglas y regulaciones.

Otro de los ejemplos del uso del término con una connotación positiva es la del sociólogo M. Peter Blau la burocracia es una organización con el fin expreso de llevar a cabo algo determinado. Su principio organizativo es la eficacia administrativa.

Delbert C. Miller y William H. Form escriben en su libro *Sociología Industrial*: la burocracia puede definirse como la pirámide de las organizaciones unitarias. Como tal, es la forma típica de las organizaciones de gran tamaño. Por desgracia, el término burocracia se ha utilizado abusivamente por hombres de negocios y otras personas para referirse a la ineficiencia gubernamental. Pero, como un hombre de negocios decía luego de haber prestado los servicios en el gobierno: Nosotros tenemos burocracia como en el gobierno, pero la llamamos sistema.

Por su parte el profesor Carlos Gómez Bahillo profesor titular universidad de Zaragoza, plantea que, la burocracia, constituye una forma de organización y de gestión que se incorpora a la empresa privada y a la administración de bienes y servicios públicos, y a partir de allí al conjunto de las organizaciones políticas, económicas, sociales, culturales. Es una solución alternativa a los problemas de organización de la sociedad moderna, al resultar cada vez menos adecuados los métodos tradicionales para coordinar, dirigir y controlar las actividades de las organizaciones, debido a su complejidad derivada del aumento de sus miembros y de la diversidad de funciones.

El término es utilizado en la sociología, en la ciencia administrativa y especialmente en la de administración pública. Podría definirse como un conjunto de técnicas o metodologías dispuestas para aprender o racionalizar la realidad exterior- que pretende ser controlada por el poder central- a fin de conocerla y dominarla de forma estandarizada o uniforme. Un claro ejemplo de esta característica de las burocracias, particularmente de las de gobierno, es la contratación y asignación o remoción de personal, es decir, funcionarios, de acuerdo a criterios explícitos y relevantes al desempeño de funciones.

En la obra *Diccionario político* de L. Onikov y N. Shishlim, precisa que la burocracia es un 1) sistema de administración que se realiza con ayuda del aparato especial separado del pueblo, colocado por encima del él y dotado de funciones y privilegios específicos ; un 2) Sector de individuos vinculados con el sistema. Estos autores diferencian el término burocracia de burocratización. En su libro plantean que una de las características más sorprendentes de la era industrial es la burocratización y formalización de casi todos los aspectos de la organización del establecimiento laboral. En las sociedades modernas este proceso se ha generalizado. Neumann señala que la enorme red de organizaciones que abarca casi todos los aspectos humanos de la vida también comprende la cultura. El deporte y el arte son dirigidos por secretarios y en las oficinas de comunicaciones con las

masas se decide cuanta música ligera y cuanta clásica, cuanta retórica y cuanta información recibirá el público.

Desde las ciencias de la economía el fenómeno ha sido abordado por el economista Graham Bannock y R. E. Baxter que en una de sus obras plantea la burocracia como fenómeno de las organizaciones administrativas de gran escala que implica una jerarquía rígida de autoridad, el uso de comités para coordinar y tomar decisiones y la adopción de reglas de operación y procedimientos para clasificar problemas y encontrar soluciones comunes. Estos reconocen que los economistas han estado menos interesados en el estudio de la burocracia como tal, considerándolo solo como un aspecto del problema de la deseconomías de escala; esta - la deseconomía de escala - plantea que a medida que aumenta la escala de actividades, se expande la superestructura administrativa y presenta dificultades reales en el mantenimiento de la eficiencia de operación.

En la política Walter Theimer lo ve como el dominio de unas clases de altos funcionarios. Cuanto más amplias y complicadas se van tornando las funciones del Estado moderno, tanto mayor es el poder de facto que va a parar a manos de la burocracia. Como es natural el problema se agudiza en el caso de las instalaciones planificadas. Según este autor sus críticos reprochan a la burocracia, como método administrativo, su lentitud, rutina, estreches y falta de iniciativa; mientras sus defensores lo consideran un símbolo de constancia y orden.

A partir de estos variados conceptos y definiciones de burocracia adoptamos para nuestro trabajo un concepto propio teniendo en cuenta diversos aspectos comunes en todos los conceptos analizados, según las necesidades de esta investigación, y planteamos como definición de burocracia a la forma de organización o estructura organizativa, y de gestión social que se incorpora a la empresa privada y a la administración de bienes y servicios públicos, y a partir de allí al conjunto de las organizaciones políticas, económicas, sociales, culturales, que se caracteriza por el hecho de que los órganos de poder están separados de las masa, el predominio de las formas sobre el contenido de la actividad, y por la subordinación de las reglas y tareas del trabajo y del funcionamiento de los organismos a objetivos conservadores de preservación y fortalecimiento de sí mismo, de sus propios intereses, y de las posiciones de su eslabón dirigente.

Otros de los conceptos imprescindibles en esta investigación es el de burocratismo que proviene del francés buro y del griego Kratos que se refieren al predominio de los métodos oficinescos, o a la forma específica de organización de la sociedad. Este concepto ha sido tratado por diversos autores de la siguiente manera:

El autor soviético N.N. Kazanievich, nos ofrece siguiendo al diccionario Enciclopédico Ruso una definición del término al plantear: Burocratismo del francés buro y del griego kratos predominio de los métodos oficinescos, forma específica de la organización de la sociedad (en lo político, en lo económico, en lo ideológico, etc.) fenómeno consistente en:

Primero: En el divorcio de los centros de poder ejecutivo de la voluntad y la decisión de las mayorías.

Segundo: En el predominio de las formas sobre el contenido de la actividad.

Tercero: Subordinación de las reglas y tareas del trabajo y del funcionamiento de los organismos a objetivos conservadores de preservación y fortalecimiento de sí mismo y de sus propios intereses.

El burocratismo es consustancial a la sociedad basada en la desigualdad y la explotación, cuando el poder se encuentra concentrado en manos de uno u otro grupo gobernante estrecho. Lo que distingue radicalmente al burocratismo es la existencia y el crecimiento de una capa o casta administrativa de burócratas privilegiados y divorciados del pueblo.

Según el investigador cubano Dario L. Machado el Burocratismo es el conjunto de factores causales y sus consecuencias que crea y reproduce en las estructuras de regulación económica, política, social y cultural mecanismos de freno a la realización eficiente de las soluciones de continuidad de las necesidades sociales y que conforma un fenómeno de naturaleza antidemocrática que puede ser conceptualizado a escala social.

Por su parte Lenin del burocratismo decía, significa la subordinación de los intereses de la causa a los intereses de la carrera personal. Este mismo autor en más de una ocasión subrayó que el burocratismo está relacionado con un nivel insuficiente de la cultura, la educación y la conciencia de los ciudadanos, lo cual dificulta su participación real en la dirección y en el control de los asuntos estatales.

Teniendo en cuenta estos variados conceptos y sus aspectos comunes, y según las necesidades de esta investigación planteamos como definición del burocratismo al fenómeno consistente en mecanismos de freno a la realización eficiente de las soluciones

de las necesidades sociales, al producir la subordinación de las formas sobre el contenido de la actividad y de los intereses de la causa a los intereses de la carrera personal.^{xliv}

En general se observa cómo algunos autores como Martín Alonso utilizan el término burocracia y burocratismo de forma indiscriminada para referirse al mismo hecho, viéndolos según su visión, en este caso específico de forma positiva al referirse solo a su aspecto funcional. En los casos de autores que lo abordan de forma negativa generalmente se escudan en las quejas que refieren los ciudadanos, así como en sus deficiencias funcionales.

EPÍGRAFE 1.4 UNA APROXIMACIÓN SOCIOLOGICA A PARTIR DE LOS ESTUDIOS TEÓRICOS SOBRE LA BUROCRACIA, EL BUROCRATISMO Y EL SISTEMA POLÍTICO. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El manejo de las teorías sociológicas, nos fue muy útil para establecer premisas importantes en el estudio y conocimiento de la causa fundamentales que provocan que el burocratismo influya de forma directa en la opinión negativa que del sistema político poseen los habitantes de la Comunidad de Alta Vista. Para la mejor comprensión de estas teorías la agrupamos en los tres paradigmas de la Sociología.

Si iniciamos el análisis de la problemática desde lo general a lo particular, es importante que para ello tengamos en cuenta la sociedad como estructura que condiciona, por medio de los elementos que la componen, el accionar de los individuos que la integran, para lo cual nos apoyamos en conceptos de la Sociología en general tal es el caso desde el **Paradigma Positivo** del concepto de **hecho social**^{xlv} de **Emile Durkheim** que lo plantea como fuerzas y estructuras externas y coercitivas al individuo^{xlvi}. Al respecto creía que las cosas no podían concebirse mediante una actividad puramente mental, sino que se requieren datos del exterior de la mente.

Este teórico además distinguía dos grandes tipos de hechos sociales; los hechos sociales materiales e inmateriales. Los hechos sociales materiales son entidades reales y materiales. El hecho social inmaterial es la conciencia exteriorizada y materializada a través de normas, valores y la cultura, y son también externos y coercitivos. El burocratismo es un hecho social material por ser externo al manifestarse de forma

concreta como una barrera o mecanismo de freno a la realización de las soluciones para satisfacción de las necesidades del individuo, y se presenta en las diversas situaciones que confronta en su relación con las diversas instituciones, entidades, etc. que prestan servicios sociales que les son imprescindibles a este para la satisfacción de sus necesidades, y es coercitivo en la medida en que orienta; al alterar, modificar, regular, la conducta –en esta caso a través de la modificación de la opinión- del individuo que se ve precisado a crear y buscar mecanismos alternativos de satisfacción de sus necesidades. Independientemente de la influencia que los hechos sociales ejerzan sobre el individuo, éstos introducen cambios en su comportamiento con el fin de adaptarlos a las condiciones y necesidades individuales.

El comportamiento de las personas no está ajeno a las condiciones que presente un determinado contexto social, sino que dependen de él a la vez que lo moldean, y lo adaptan a su medio.

El hecho de ser el burocratismo un fenómeno macro estructural nos conduce a que en el análisis de este fenómeno social tengamos en cuenta el funcionalismo-estructural de Talcott Parsons el cual nos propone el sistema de la acción; el cual ve como un sistema de los niveles de análisis social. En el núcleo de la Teoría de la acción social de Talcott Parsons yacen tres conceptos: el acto unidad, el voluntarismo y la *verstehen*; sin embargo el fenómeno más básico de su teoría es la acción, a la cual llama **acto unidad**. El acto unidad es una acción producida por un agente o actor. Este posee cuatro componentes: la existencia de un actor; un fin o estado futuro hacia el que se orienta la acción; una situación, es decir, cosas que el actor no puede controlar (condiciones) y las cosas que puede controlar (medios); normas y valores que sirven para determinar la elección del actor de los medios para alcanzar los fines.

Esta acción producida por un agente o actor está limitada por la situación, que son los factores que el actor no puede controlar, pero que guían a la acción^{xlvii} según la orientación que la sociedad le quiere dar, esto puede hacer que la acción termine teniendo una función social. Para buscar este fin, el actor debe estar motivado para que realice un esfuerzo para llevar a cabo la acción ya que el actor no realiza su trabajo sin ningún fin o retribución. Parsons llama a estas motivaciones, **orientaciones motivacionales**. En la situación del individuo/actor imbuido en una situación de burocratismo se vería de la siguiente manera al acto unidad: el actor en sí que pretende darle salida a su situación

problémica de satisfacer una necesidad social y particular que le es imprescindible para continuar su vida cotidiana sin que esta se vea alterada por el surgimiento de situaciones anómicas y disfuncionales (el fin), en este proceso se dan condiciones negativas propias del fenómeno burocrático que él no puede controlar desde su posición, es decir manifestaciones del burocratismo, pero este actor recurre a alternativas viables y mediatas que le son propicias o no y que están dadas por las herramientas que la sociedad y la realidad de su contexto le ponen a su alcance, así como por sus instrumentos creados en el proceso de socialización y que están orientadas por los valores y normas que están internalizados en él y que influyen y ayudan a determinar su elección última.

Los actores para Parsons son capaces de hacer elecciones en las situaciones sociales en las que se encuentran, lo cual no implica libre voluntad, esto es **voluntarismo**; la elección no es libre pues las estructuras sociales constriñen la acción –entidades culturales como las normas y los valores desempeñan un papel central en este asunto-. Este concepto implica el reconocimiento de la existencia de la mente, la conciencia –él la entiende como la elección voluntaria de medios para alcanzar ciertos fines; la conciencia está constreñida y exenta de creatividad-, e individuos que toman decisiones. Este se relaciona estrechamente con el acto de voluntad pues ambos están dirigidos a la acción. El individuo sometido a una situación donde el burocratismo hace presencia, a través de alguna de sus manifestaciones más comunes, generalmente ha de buscar vías alternativas para la solución a corto plazo de su necesidad o problemática, pero las vías de soluciones no siempre entran dentro del marco de lo lícito o legal, en las muchas ocasiones se le presentan soluciones rápidas que implican romper la regla: el soborno, el intercambio de favores, la amenaza, entre otros, se constituyen en un dilema moral y ético en la mente del individuo que queda atrapado en la realidad de la difícil situación socioeconómica, por lo que su libre elección se ve constreñida por una realidad estructural que se impone.

Para entender la acción desde Parsons hay que tener en cuenta el concepto de **disposiciones de necesidad** en la que individuos se conducen por disposiciones de necesidad para alcanzar la gratificación máxima. Impulsados por necesidades innatas que están determinadas y moldeadas por fuerzas externas en las disposiciones, ejemplo práctico constituye cuando los sujetos se dirigen a la institución de vivienda a solicitar la tasación de la casa para la posterior elaboración del título de propiedad -sin el cual la sociedad en general y el contexto social en que me desenvuelvo no reconocería mi

titularidad formal- la necesidad innata de poseer un hogar propio donde habitar le impulsa a esta disposición. Es en este contexto de las disposiciones de necesidad que el autor analiza las orientaciones motivacionales y de valor de los actores. En las orientaciones motivacionales, el actor debe estar motivado para que realice un esfuerzo para llevar a cabo la acción ya que el actor no realiza su trabajo sin ningún fin o retribución, el actor motivado por la obtención de una casa para la construcción de una familia propia y de un espacio íntimo de él o ella. En esta el actor analiza los fenómenos sociales que le interesan; el grado en que los fenómenos representan la satisfacción real o potencial de sus disposiciones de necesidad. Parsons llama a estas motivaciones **orientaciones motivacionales**.

Del **Paradigma Positivista** se emplearon fundamentalmente, las ideas de Robert Merton, para la comprensión del fenómeno objeto del presente estudio. **La Teoría Estructural–Funcional**, a través del modelo estructural–funcional de Robert Merton propone el concepto de **disfunción**^{xlviii} para designar una forma de funcionamiento que no corresponde a la realización técnica óptima ni a los fines racionales, y donde se concede más importancia a los medios y reglamento que a los fines pero que se debe, es decir, a la esencia de la burocracia^{xlix}.

La disfunción de la administración burocrática, es decir, el burocratismo que produce ya parte de la corriente de aspirantes a los cargos, representa para un país pobre y no industrializado un problema más grave que para un Estado industrial moderno. La barrera de los fenómenos a que da origen la enfermedad de la burocracia en tanto mayor cuanto que no hay más control de la burocracia que la burocrática, con lo cual se fortalece la tendencia general de la burocracia a producir más burocracia¹. Mientras las dependencias aspiran a tener mayor autoridad, a los ojos de los que ha ellas se dirigen, parece que el empleado en particular trata de declararse incompetente. Mientras parece propio del espíritu burocrático de: el querer hacerlo todo; al cliente le parece que los burócratas no quieren hacer nada. Para el empleado es una necesidad ceñirse a los trámites y los reglamentos, y ello corresponde a la disociación entre servicio y persona, pero para los que llegan a la oficina es una prueba de la deshumanización de la burocracia.

Mientras el sociólogo Max Weber fijaba ante todo su atención en la precisión, la rapidez y la *efficiency* de la burocracia, el público se forma una imagen contraria es decir, el lado negativo de la burocracia, se busca en su dirección de los asuntos, en lo que se ha

llamado *enfermedad de la burocracia*. El verdadero problema empero no proviene de la burocracia superflua sino de la necesaria. La misma burocracia en el poder se queja de la burocracia superflua y de la enfermedad de la burocracia y desea racionalizar su función. Pero es evidente que se produce una disfunción, el burocratismo es la cara visible de esa disfunción, considerable entre el sistema interno de las relaciones de la burocracia y de la relación entre administradores y administrados. La disfunción es propia de la burocracia, pero en el conjunto de problemas de la burocracia eso es un fenómeno y no el fondo de la cuestión.

Podemos afirmar que la burocracia y su manifestación negativa el burocratismo pueden ser objetos del análisis funcional-estructural desde la visión de Merton, porque se trata de una cosa estandarizada (reiterada, normada, etc.) y lo vemos mediante su manifestación de organización y de mecanismo de control social. Este teórico se centra fundamentalmente en las **funciones** que cumplen una estructura o institución social. Las cuales las define como las consecuencias observadas que favorecen la adaptación o ajuste de un sistema dado, pero esta demuestra la existencia de un pensamiento ideológico pues se centra en consecuencias positivas y es necesario señalar que un hecho social puede tener consecuencias negativas para otro hecho social; esto es observable en la burocracia con su consecuencia positiva de un mejor y amplio control social y en el burocratismo que al ser disfuncional altera el orden, así como la percepción y concepción que acerca de la sociedad y el sistema político u otro elemento estructural o institucional posee el individuo.

Merton estratifica el concepto de función en **funciones latentes** y **funciones manifiestas**, entendiendo por las primeras las que no están previstas ni son queridas y menos aún reconocidas.^{li} En general las funciones latentes son no intencionadas. Las funciones manifiestas son intencionadas y de consecuencia objetiva para el sistema, prevista, querida y reconocida por los participantes. En el objeto de nuestra investigación la función manifiesta es la del crecimiento de la organización interna, una mayor especialización de los funcionarios y un mayor control, pero se da también por ineficiencias propias de la organización administrativa y condiciones propias asociadas al factor humano –el funcionario- el aumento de la sensación de impotencia ante el aparato de poder burocrático y acumulación de poder en manos de un sector poblacional: el de los funcionarios estatales y privados; esto es manifestación visible de funciones latentes que

es disfuncional para un sistema, y es conocido como la disfunción latente, es decir, es disfuncional para el sistema y no obstante sigue existiendo porque es funcional para una parte del sistema social: los funcionarios burócratas que hacen carrera y buscan beneficios personales.

Como complemento obligatorio al resto de las teorías y por entender al individuo desde la interacción, tenemos dentro de la visión del **Paradigma Comprensivo** la **Teoría del Interaccionismo Simbólico** de George H. Mead; la cual según sus principios, la interacción social es la que permite moldear la capacidad de pensamiento de los seres humanos. Por eso consideramos que en la interacción que se lleva a cabo dentro del marco del proceso de obtención de satisfacción a sus necesidades sociales durante el recibimiento de un servicio o prestación por parte de la Oficina de trámites de vivienda el individuo no solo desarrolla la capacidad de pensamiento sino que a medida que comienza a relacionarse con los miembros de la institución y con otros individuos en igual situación, será influido en este proceso de interacción de forma tal que de los resultados de este proceso derivará su futuro comportamiento en la sociedad, pues se trata de un proceso de construcción de conocimiento y de experiencias de vida.

Desde esta visión y teniendo en cuenta sus premisas^{lii}, es preciso referir que la vida de un individuo en el entorno social, y en relación con otros humano, consiste en la acomodación de la línea de acción de cada uno de los participante a la de los demás, esas líneas de acción tienen lugar principalmente cuando las personas participantes indican a las demás lo que hay que hacer y a su vez interpretan las indicaciones que estas le formulan; ejemplo claro lo constituye al encontrarse el individuo en el lugar donde ha de recibir el servicio necesitado – institución de vivienda- se encuentra con otros individuos en su misma posición, siempre entre estos hay algunos que desde su perspectiva te indica en un tono de diálogo e intercambio -como si se tratara de conocidos- que debes hacer, con frases como esta: ¡si quieres que te atiendan rápido tienes que hacer algún regalo o pagar por detrás de la cortina!. A partir de la interpretaciones los individuos conforman los objetos que constituyen su mundo, las personas se prestan a actuar de acuerdo a sus objetivos, partiendo del significado que estos encierran para ellos, así los seres sociales afrontan su mundo como organismos provistos de un *sí mismo* a través del cual son capaces de formularse sus propias indicaciones^{liii}.

La acción humana es realizada por los agentes en función de lo que estos perciben, interpretan y enjuician; de esta manera el entramado de estas acciones incesantes constituyen las superestructuras y los vastos complejos de relaciones interdependientes.^{liv}

Estos principios nos indican, lo siguiente: los sujetos o las unidades sociales (entiéndase unidad social como cualquiera de los conglomerados sociales) que interactúan en este proceso indican los objetos de la acción, pero de acuerdo con los significados^{lv} de los mismos y con la situaciones en que se encuentran es que toman partido en la toma de decisiones referentes a su cambio de concepción respecto al sistema político por ver en este el fenómeno por encima, casi todopoderoso que lo determina todo y que engloba en si al resto de los elementos y componentes de la sociedad, por lo que en ocasiones le achacan la culpa hasta de sus fracasos personales.

El acomodamiento de las líneas de acción social^{lvi} que determinan este aspecto de percepción de la realidad y que conducen finalmente a la acción, es entendida cuando un sujeto con sentido claro actúa en relación a otros^{lvii}, orientando sus actos hacia la conducta de otros, produciendo y reproduciendo patrones a través del proceso de socialización, según Weber. Este proceso ha guiado durante todos estos años la tendencia que se expresa actualmente en nuestra sociedad.

Desde la perspectiva de nuestro análisis cada individuo está condicionado por la interacción social^{lviii} que tiene lugar a través de la interpretación de las acciones, de las situaciones a las que se someterán, y del sistema simbólico; este sistema simbólico tiene como función social principal la de controlar, es fuente de socialización, y sirve para interpretar la realidad que nos rodea. Por esto es que los objetos de las acciones adquieren sentido en la interacción social, de aquí que los sujetos se orienten. Las acciones en este medio de interacción, a través de los símbolos significantes que han construido juntos y el significado que ellos les dan a los mismos forman parte de su dinámica^{lix} en este proceso de interacción.

En la visión del **Paradigma Comprensivo** abordaremos a Marx Weber con **La Teoría burocrática** y sus concepciones sobre el burocratismo; es el único, de los pocos teóricos que ha hecho un estudio de lo más completo acerca del fenómeno socio económico y político que significa la burocracia. Desde sus inicios y siempre reconociendo la realidad respecto a la nueva forma de organización, recalcó de manera casi de admiración, y poco crítica la razón decisiva del progreso de la organización burocrática; la cual la atribuyó a su

superioridad puramente técnica, organizativa, y compleja respecto de cualquier otro tipo de organización.^{lx}

En su análisis sobre la burocracia, entre los aspectos fundamentales que reconoce acerca de esta, está que es el pilar fundamental de Estado moderno de derecho porque permite diferenciar la esfera político-administrativa de otras esferas o niveles^{lxi}; defiende que todos los sistemas organizativos eficaces se basan en la burocracia, pues no hay racionalización ni sociedad basada en la ley. Además reconoce en la burocracia una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios a los objetivos pretendidos, con el fin de garantizar la máxima eficiencia posible en la consecución de esos objetivos. Reconoce ventajas o razones que permiten explicar el avance de la burocracia frente a las demás formas de asociación, estas son: racionalidad en relación con el logro de los objetivos de la organización; precisión en la definición del cargo y de la operación, por el conocimiento exacto de los deberes; interpretación unívoca garantizada por la reglamentación específica y escrita. Por otro lado, la información es discreta, pues se suministra sólo a quien debe recibirla; uniformidad de rutinas y procedimientos, que favorece la estandarización y la reducción de costos y errores, pues los procedimientos se definen por escrito; etc.^{lxii}

Entre las características fundamentales propias de este fenómeno social, Weber reconoce: carácter legal de las normas y reglamentos; carácter formal de las comunicaciones; carácter racional y división del trabajo; impersonalidad de las relaciones; jerarquía de la autoridad; rutinas y procedimientos estandarizados; competencia técnica y meritocracia; especialización de la administración; profesionalización de los participantes; completa previsión del funcionamiento. Lo cual nos permite identificar la Oficina de vivienda del Distrito 4, como una organización burocrática.

En un momento dado Weber reconoce a la burocracia como una estructura social que es disfuncional por sus manifestaciones negativas, es decir el burocratismo; el propio Max Weber percibió que realmente no puede existir un tipo de organización ideal, por tanto la burocracia real será menos óptima y efectiva que su modelo ideal; según Weber, la burocracia puede degenerar de las siguientes maneras (disfunciones de la burocracia, es decir, manifestaciones del burocratismo): Interiorización de las normas y apego a los reglamentos; formalismo y papeleo excesivos; resistencia al cambio; despersonalización de las relaciones; jerarquización con base del proceso decisorio; conformidad extrema

con rutinas y procedimientos; exhibición de símbolos de autoridad; dificultad en la atención a los clientes y conflictos con el público; todo lo que conduce en general, a la ineficiencia.^{lxiii}

Todas estas manifestaciones se muestran en la institución de vivienda con las particularidades propias de nuestro contexto social.

Desde el **Paradigma Dialéctico** hacemos referencia a Anthony Giddens quien aplica en su **Teoría de la Estructuración la integración Acción–Estructura**, a la comprensión de las prácticas sociales. Él examina varias teorías que parten del actor/individuo; ejemplo el interaccionismo simbólico; o de la sociedad/estructura, ejemplo el funcionalismo estructural, y rechaza ambas alternativas extremas para establecer una teoría de la relación entre **la acción** y **la estructura** en la que se da una interacción dialéctica, pues constituyen una dualidad donde toda acción implica estructura y toda estructura implica acción social.

La acción y la estructura se encuentran presentes en toda actividad o práctica humana; la acción, por lo general, hace alusión al nivel micro, a los actores o agentes humanos individuales e inclusive a actores colectivos; y la estructura, hace referencia a los grandes conglomerados o estructuras sociales en las cuales existen y se interrelacionan los agentes individuales. Sin embargo, la acción no se reduce a lo micro, ni la estructura a lo macro. Simplemente, la integración acción–estructura constituye una perspectiva en el análisis social; se manifiesta como ejemplo en que el individuo es parte de la estructura, pues la existencia de esta institución depende de la necesidad de vivienda de los individuos, pero también son los individuos quienes le dan forma a dicha institución con su control y con su participación en ella; es la práctica la que genera y produce la estructura; a la vez la estructura incide en la acción de los individuos, a través de su funcionamiento y su existencia; ejemplo, la existencia de la institución de vivienda nos indica que para construir una vivienda debemos de recurrir a esta institución para darle carácter legal.

El parte del análisis a las practicas humanas, las cuales considera como recurrentes, es decir, no son creadas por los actores sociales, sino que son continuamente recreadas; por ejemplo el burócrata desde su posición con sus manifestaciones vistas a través de sus gestos, frases para salir al paso, vestimentas, comportamientos habituales hacia los demás individuos, etc., ya conocidas y reproducidas por otros individuos en posición similar; y por otro lado el individuo de a pie en búsqueda de vías, estrategias y alternativas

ya conocidas para satisfacer sus necesidades urgentes a través de los diversos medios por los que se expresan a sí mismos como actores. Por medio de sus actividades los agentes producen las condiciones que hacen posibles esas actividades.

Las personas se implican en la práctica y mediante esa práctica se producen la conciencia y la estructura; ejemplo es la propia concepción negativa que se forma el individuo acerca del sistema político –al toparse con barreras a la solución de sus problemas, barreras que son constante en cualquier instituciones o entidad- y que se hace evidente en criterios, juicios y conductas ocasionales o que pueden ser cotidianas. A Giddens le preocupa la conciencia o reflexividad; con su reflexividad el actor humano es autoconsciente y también se implica en el control del flujo constante de las actividades y las condiciones estructurales.

La esencia de su teoría es la negatividad a analizar a los agentes y a la estructura por separado. Ambos los considera mutuamente constituyentes. Se enfoca hacia el estudio de las prácticas sociales, sobre la base de la relación entre la Acción y la Estructura; así como su interacción dialéctica. Los considera dos caras de una misma moneda. Afirma que las personas se implican en la práctica y mediante esa práctica se producen la conciencia y la estructura.

Entre los elementos componentes de esta teoría se encuentran que: **los agentes** controlan continuamente sus propios pensamientos y actividades, así como sus contextos físicos y sociales. Tienen capacidad de racionalización. Precisamente, el desarrollo de las rutinas cotidianas les permite manejar la vida social. Poseen motivaciones para actuar y los deseos les impulsan como catalizadores. De ahí que los agentes elaboren los planes para la acción. Tienen, también la capacidad de introducir con sus acciones cambios en la vida social. Por tanto, la teoría se va deslizando del análisis del agente al de la acción en que se involucra. En cuanto al concepto de estructura entiende por estructura las propiedades estructuradoras, es decir, normas y recursos que hacen posible la existencia de las prácticas sociales en el espacio y el tiempo, variables que le dan su forma sistémica. Además distingue la **conciencia discursiva** y la **conciencia práctica**. La conciencia discursiva es la que permite expresar con palabras las cosas; mientras la conciencia práctica, es lo que hacen los actores, no lo que expresan. La conciencia práctica es la más importante en el despliegue de su teoría. Con la conciencia práctica la teoría de la acción se traslada desde los agentes a la acción, a las cosas que los agentes

hacen realmente. Acerca de ello Giddens plantea: “La capacidad de acción sugiere la existencia de eventos perpetrados por un individuo (...) Lo que ocurrió no hubiera ocurrido sin la intervención de ese individuo”.^{lxiv}

En cuanto a la sociología particular en la que se enmarca esta investigación tenemos a la **Sociología Política**, dentro de la cual nos apoyaremos en los planteamientos de **Michel Foucault** referentes al sujeto y el poder.^{lxv}

La necesidad de analizar la burocracia en relación íntima con el poder parte del hecho de su nacimiento bajo la forma de organización por excelencia del Estado, y tomando la palabra al Investigador del Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas Ovidio D’Angelo la burocracia no es una estructura inerte, es una relación social o una multiplicidad de relaciones sociales que se establecen; por lo tanto, cuando hay un mecanismo de ejercicio, a veces omnímodo, del poder, de otra parte hay un conjunto de vínculos concomitantes en los dominados o en los que son encargados de ejecutar las acciones que el poder decide. Además la relación de poder entre empleado y cliente –que busca un servicio- se ve descifrado a través de las ideas de Graziella Pogolotti, citando a Ramón Meza, que para sobrevivir, más que atender a su menester, el empleado aprendía a descifrar los códigos del lenguaje de la superioridad. Era un problema de supervivencia para el empleado, y lo es también para la propia estructura, generar sus propios mecanismos que impidan un escape en las relaciones de poder; por lo tanto, el tema del poder hegemónico y el sometimiento^{lxvi} hay que verlo en esta doble relación.

Para Foucault el término **poder** designar los relacionamientos entre compañeros; en términos generales es un entramado de acciones que inducen a otras acciones y se concatenan entre sí. El poder existe solamente cuando es puesto en acción, incluso si él está integrado a un campo disperso de posibilidades relacionadas a estructuras permanentes. Esto significa que el poder no es una función de consentimiento. En sí mismo no es una renuncia a la libertad, una transferencia de derechos, el poder de cada uno y de todos delegado a unos pocos, que no previene la posibilidad de que el consentimiento pueda ser una condición para la existencia o mantenimiento del poder; el relacionamiento de poder puede ser el resultado de un consentimiento más importante o permanente, pero no es por naturaleza la manifestación de un consenso.^{lxvii}

Lo que define una relación de poder es que este es un modo de acción que no opera directa o inmediatamente sobre los otros. En cambio el poder actúa sobre las acciones de

los otros: una acción sobre otra acción, en aquellas acciones existentes o en aquellas que pueden generarse en el presente o en el futuro. Una relación de poder solo puede ser articulada en base a dos elementos, cada uno de ellos indispensable si es realmente una relación de poder: el otro, es decir, aquel sobre el cual es ejercido el poder, ampliamente reconocido y mantenido hasta el final como la persona que actúa; y un campo entero de respuestas, reacciones, resultados y posibles invenciones que pueden abrirse, el cual está enfrentado a una relación de poder.

El ejercicio del poder consiste en guiar la posibilidad de conducta y poner en orden sus efectos posibles. Básicamente el poder es más una cuestión de gobierno^{lxviii} que una confrontación entre dos adversarios o la unión de uno a otro.

El efecto de relacionamiento propio del poder se encuentra en el campo o en el área de modos de acción singulares que son el gobierno; modos de acción que no son necesariamente ni jurídicos, ni de guerra. Cuando se define el ejercicio del poder como un modo de acción sobre las acciones de los otros, cuando se caracteriza esas acciones como el gobierno de los hombres por otros hombres, -en el sentido más amplio del término- se incluye un elemento muy importante: la libertad.

El poder solo se ejerce sobre sujetos libres, y solo en tanto ellos sean libres. Por esto entendemos sujetos individuales^{lxix}, colectivos que están enfrentados a un campo de posibilidades en el cual diversas formas de comportarse, diversas reacciones y comportamientos pueden ser realizados. Cuando los factores determinantes saturan la totalidad, no hay relacionamientos de poder, la esclavitud no es una relación de poder en tanto los hombres están encadenados. En este caso se trata de una cuestión de relaciones de constreñimientos físicos. Consecuentemente no existe la confrontación entre poder y la libertad, los cuales se excluyen mutuamente, pues la libertad desaparece en todo lugar donde es ejercido el poder.

Ejemplo de lo anterior mencionado es que los funcionarios de la oficina de tramites poseen poder que está delegado en su autoridad, que es otorgada y legitimada por el Estado y por los individuos; en la medida que aceptamos y exigimos la presencia de esta o cualquier otra institución para que cumpla una función reguladora de determinada actividad. Aquí la libertad es limitada en la medida que los individuos que asisten a esta institución no son capaces de elegir o determinar por si para la satisfacción de una necesidad o solución de un problema; ejemplo en el tiempo en que se hará el documento

que necesitas con rapidez; la libertad de cambiar o sustituir un procedimiento que no es imprescindible; la libertad de cambiar o establecer una normativa que te afecta como individuo o como colectivo.

No puede separarse el relacionamiento entre el poder y el rechazo de la libertad a someterse. En el corazón mismo de las relaciones de poder y constantemente provocándolas, están la resistencia de la voluntad y la intransigencia de la libertad; se trata de la resistencia del sujeto individual o colectivo a aceptar aquello que desean imponerle, aceptar la conducta que se desea que asuma, ese burócrata que desea que él calle ante lo mal hecho, que pague por un servicio que le es de derecho, que acepte las barreras que se le imponen. En vez de hablar de una libertad esencial, sería mejor hablar de un organismo, de una relación que es al mismo tiempo recíprocamente incitación y lucha, es una provocación permanente, en vez de una confrontación cara a cara que paraliza ambas partes.

Las relaciones de poder están enraizadas en el sistema de las redes sociales. Sin embargo esto no es decir que existe un principio de poder primario y fundamental que domina a la sociedad hasta en su último detalle; tomando como punto de partida la posibilidad de la acción sobre la acción de los otros (la cual es coextendida a cada relacionamiento social) uno puede definir distintas formas de poder, múltiples formas de disparidad individual, de objetivos, de la aplicación de poder dada sobre nosotros mismos u otros, de institucionalización parcial o universal, o de una organización más o menos deliberada.

En las sociedades contemporáneas; el estado no es simplemente una de las formas o situación específica del ejercicio del poder –incluso aunque este es una de las formas más importantes- en un cierto sentido todas las demás formas de relaciones de poder deben referirse a él. Esto no es porque las demás deriven de él, sino porque las demás relaciones de poder han quedado cada vez más, bajo su control, a pesar de que el control estatal no ha tomado la misma forma en los sistemas pedagógicos, judiciales, económico, o familiar. Refiriéndose aquí al sentido restrictivo de la palabra gobierno, uno podría decir que las relaciones de poder han sido progresivamente gubernamentalizadas, es decir, elaboradas, racionalizadas, y controladas en la forma o bajo los auspicios de instituciones del estado, como la Oficina de trámites de la vivienda.^{lxx}

Como teoría particular nos enfocamos en la **Teoría de la Representaciones Sociales**^{lxxi} de **Denise Jodelet**, pues en la noción de representación social se intersecan lo psicológico y lo social, y concierne a la manera en que nosotros, sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano, es decir, el conocimiento espontáneo e ingenuo, ese que habitualmente se denomina conocimiento de sentido común, o bien pensamiento natural, por oposición al pensamiento científico. Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos, y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. De este modo, este conocimiento es, en muchos aspectos, un conocimiento socialmente elaborado y compartido; se trata además de un conocimiento práctico.

Denise Jodelet entre sus aportes elabora una definición de representación que es de las más aceptadas por su naturaleza sintética y generalizadora, así como por su poder integrador, esta plantea:

“Las representaciones sociales conciernen al conocimiento de sentido común que se pone a disposición en la experiencia cotidiana; son programas de percepción, construcciones con status de teoría ingenua, que sirven de guía para la acción e instrumento de lectura de la realidad; sistemas de significaciones que permiten interpretar el curso de los acontecimientos y las relaciones sociales; que expresan la relación que los individuos y los grupos mantienen con el mundo y los otros; que son forjadas en la interacción y el contacto con los discursos que circulan en el espacio público; que están inscritas en el lenguaje y en las prácticas; y que funcionan como un lenguaje en razón de su función simbólica y de los marcos que proporcionan para codificar y categorizar lo compone el universo de la vida.”¹

La propuesta de Denise Jodelet, acerca de las representaciones sociales es bien aceptada al plantear que la noción de representación social –lo cual está contenido en su definición- concierne a:

1. La manera en que nosotros, sujetos sociales aprendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano.
2. El conocimiento espontáneo, ingenuo o de sentido común por oposición al pensamiento científico.
3. El conocimiento socialmente elaborado y compartido, constituido a partir de nuestras experiencias y de las informaciones y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social.

4. Conocimiento práctico que participa en la construcción social de una realidad común a un conjunto social e intenta dominar esencialmente ese entorno, comprender y explicar los hechos e ideas de nuestro universo de vida.
5. Son a un mismo tiempo producto y proceso de una actividad de apropiación de una realidad externa y de elaboración psicológica y social de esa realidad. Son pensamiento constitutivo y constituyente.

En la opinión^{lxxii} se manifiestan los tres componentes fundamentales en que se estructuran las representaciones: la actitud hacia el objeto, la información sobre ese objeto y un campo de representación donde se organizan jerárquicamente una serie de contenidos. Es decir en la opinión se muestra una actitud hacia el objeto – en este caso actitud negativa hacia el sistema apolítico-; la información sobre ese objeto –el sistema político- nos indica conocimiento o desconocimiento sobre este, lo que nos hace emitir una opinión cargada de verdad o una opinión errada.

A partir de lo todo lo anterior señalado podemos introducir que las ideas que transmiten los individuos acerca de la burocracia (uso indiscriminado del término) en relación con el sistema político se constituye en un ejemplo de representación social, no solo por tratarse de un conocimiento fruto de la experiencia, sino también por ser la opinión –en este fenómeno específico, una opinión negativa- que transmiten fruto de esta experiencia una formación subjetiva que guarda estrecha relación con la propia representación social, pues se encuentran contenidas dentro de la propia representación, y por tanto, las representaciones sociales las trasciende por ser una formación más compleja; es decir, las representaciones sociales constituyen una unidad funcional estructurada que están integradas por formaciones subjetivas tales como: opiniones, actitudes, creencias, imágenes, valores, informaciones y conocimientos. A de añadirse que las experiencias negativas, consecuencia del burocratismo -en la institución de vivienda-, vividas por el individuo se constituye en una fuente de representación social, pues entre las principales fuentes de las representaciones sociales se encuentra la experiencia y las instituciones u organizaciones con las que interactúan los sujetos y grupos.^{lxxiii}

CAPÍTULO 2 CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se realizará una síntesis breve de la metodología, los métodos, así como de los instrumentos y técnicas de recogida de información que se aplicarán durante toda la investigación y que permitirán estructurar los pasos de esta para validar o rechazar la hipótesis de investigación propuesta.

EPÍGRAFE 2.1 ELEMENTOS DEL DISEÑO Y DE LA METODOLOGÍA GENERAL APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN

En las investigaciones sociológicas podemos contar con un conjunto de teorías que nos proponen conceptos para explicar y entender la realidad al igual que métodos y técnicas para acceder a ella. Estas responden a la estructura lógica organizativa de la ciencia, en este sentido se explicitarán los que fueron utilizados en función de la presente investigación.

Nuestro interés no es favorecer una u otra metodología o teoría, por el contrario, entrelazarlas de tal manera que contribuyan al mejor entendimiento de lo que nos hemos propuesto investigar de acuerdo con la naturaleza del objeto investigado.

Para la realización de esta investigación se utilizaron una serie de métodos, tanto empíricos como teóricos que contribuyeron a la interpretación de la información recogida con respecto al tema a tratar. Entre los métodos teóricos utilizamos:

El método **histórico-lógico** permitió entender, estudiar y describir el comportamiento histórico-lógico que ha tendido la problemática de la burocracia, así como su manifestación negativa: el burocratismo, y su papel a través de la historia. Permittiéndonos tener conocimiento de los cambios existentes a nivel mundial con respecto al fenómeno desde sus primeras etapas. La cronología del fenómeno es una vía que posibilita estudiarlo y explicarlo en la actualidad a partir del desarrollo lógico que ha venido presentando en los diferentes contextos sociales.^{lxxiv}

El **análisis-síntesis** permite de forma sintética plantear el análisis de las temáticas que desde las diversas ciencias sirven de apoyo a la investigación, a la vez da la posibilidad de

poder estructurar el análisis a favor de la multidisciplinaridad como se hace presente en este trabajo, para integrar los resultados de las técnicas aplicadas y dar una fundamentación e interpretación de los datos empíricos de la investigación.

Por medio del método **crítico-racional** podemos extraer los criterios que más se han acercado a lo que nos interesa en la investigación. Este método permitió a su vez un análisis crítico de cómo se han tratado aquellas manifestaciones del burocratismo que influyen en la opinión o criterio que tienen las personas acerca del sistema político.

A partir del tema que abordamos en esta investigación referente a los efectos del burocratismo sobre los actores sociales individuales, tuvimos en cuenta que la metodología de la investigación social es la reflexión sistemática acerca del método y de los procedimientos de la investigación social.

De esta forma se hace evidente e imprescindible el uso de la **metodología cualitativa** la cual nos fue de mucha ayuda para investigar los factores individuales y de carácter subjetivos que indican el rechazo de las personas a la burocracia y su manifestación del burocratismo y el porqué de este rechazo; esta se ve reflejada en el uso de la observación cualitativa^{lxv} y con la utilización de la entrevista a informantes claves. Aunque en esta investigación su aplicación y manifestación son mínimas respecto a la metodología cuantitativa que es preponderante y determinante.

La metodología cualitativa permite buscar las motivaciones y los aspectos de la realidad social que no pueden ser medidos o cuantificados, profundizando de esta manera en la subjetividad de los individuos que recurren a los servicios de instituciones estatales que prestan estos directamente a la población, y cómo influye esto de manera directa en la concepción que del sistema político se crea, con la metodología cualitativa se pretende la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad; en este caso entre el individuo que concurre a recibir los servicios de una entidad estatal y el funcionario burócrata.

De ella utilizamos la observación científica y la entrevista a informantes claves; a través de estas técnicas podemos conocer aquellos aspectos más significativos de la realidad objeto de nuestra investigación. Nos permite obtener conocimiento y nos brinda una mayor información del contexto en que se encuentra el actor necesitado de los servicios de una entidad estatal y el desenvolvimiento del funcionario burócrata ante la necesidad del individuo.

En cambio la **metodología cuantitativa**, que es mayoritaria y determinante en esta investigación, busca fenómenos que son abordados por medios de parámetros que se pueden medir y cuantificar, estilo que busca construir un conocimiento a partir de la medición de la realidad social. Con la metodología cuantitativa buscamos la objetividad del problema a estudiar. En el nivel empírico y dentro de los métodos cuantitativos nos apoyamos en el método del cuestionario, que nos permitió obtener la información sobre todo a escala masiva. El mismo estuvo destinado a obtener respuestas a las preguntas previamente elaboradas que son significativas para nuestra investigación social y que se aplicó a la muestra seleccionada, utilizando para ello un formulario impreso que las personas respondieron por sí mismas.

Para integrar ambas metodologías manejamos **la triangulación** la cual implica algo más que una simple combinación de técnicas y métodos; equivale a que puedan volver a ser contrastadas desde diferentes puntos de vistas datos, significados, y enfoques. Lo importante son los distintos intentos de relacionar los diferentes datos para contrarrestar la riqueza y la fiabilidad de unos con las de los otros. De este modo las diferencias brotadas del contraste pueden llegar a ser tan reveladoras como las coincidencias, de ahí, la función de enriquecimiento que persigue la Triangulación.^{lxxvi}

En esta investigación utilizamos las siguientes triangulaciones:

La **triangulación teórica** es cuando se recurre al uso de varias perspectivas o paradigmas teóricos. Consiste en utilizar diferentes marcos teóricos referenciales para interpretar un mismo fenómeno. Con este alcance, la triangulación consiste en examinar un fenómeno desde múltiples perspectivas teóricas, con el fin de tener una comprensión más profunda, contextualizada y holística del fenómeno.

La **triangulación metodológica** es cuando se recurre al contraste de éstas dentro del mismo método o con la comparación de varios de éstos. Es decir, reside en aplicar distintos métodos y técnicas al estudio de un fenómeno, para luego contrastar los resultados, realizando un análisis entre coincidencias y divergencias.

Mediante la aplicación de la triangulación las debilidades de un método de investigación son compensadas con la fortaleza del otro, es decir, el uso de las distintas perspectivas teóricas, facilita analizar un mismo grupo de datos o interpretar un mismo fenómeno. El fundamento de esta técnica subyace en la idea de que cuando una hipótesis

sobrevive a la confrontación de distintas metodologías tiene un grado de validez mayor que si proviene de una sola de ellas.

Estos elementos mencionados anteriormente, proporcionan una visión del fenómeno más completa, conocer tanto factores objetivos como subjetivos, es de un valor singular para entender la complejidad del fenómeno que se manifiesta en el nivel actual que muestran las quejas crecientes y publicadas en la prensa nacional del fenómeno del burocratismo.

Del nivel empírico se consideró necesario emplear **técnicas de recogida de información** tales como **el cuestionario** se define como una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. Esta técnica se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado. Esta herramienta nos brinda la posibilidad de tener una caracterización del objeto de estudio de forma más abarcadora, que nos permitió elaborar la idea a defender. Enfatiza en los procedimientos de medición, así como la relación clara entre los conceptos y los indicadores con los que se miden. Se aplicó un cuestionario para determinar al nivel de conocimientos que respecto a la burocracia y el burocratismo poseen los actores, así como la incidencia o impacto de esta sobre los individuos de comunidad de Alta Vista. **(Ver Anexo No.1)**

Como complemento a las variadas informaciones arrojadas por el cuestionario aplicado a la población; se aplicó de la metodología cuantitativa **la observación** no participante, y muy sistematizada^{lxxvii}. Esta observación fue ajena, encubierta y estructurada. Nos permitió familiarizarnos con la situación real que viven los individuos que recurren a la institución en busca de los servicios que presta esta, para ello tuvimos en cuenta indicadores a observar cómo tiempo de espera para que se les brinde servicio, trato que reciben de los(as) funcionarios(as) desde que entran a la institución hasta su retirada de la misma. **(Ver Anexo No.2)**

Otra de las técnicas utilizada fue la **entrevista a informante clave** semiestructurada, que se aplicó a personas que por su tiempo de permanencia y rol dentro de la institución nos pueden aportar gran cantidad de información sobre el tema, al estar en contacto directo con la población que asiste a recibir servicios de la institución; y así poder narrarnos y dar su opinión de sus vivencias diarias. Es un medio para obtener información relevante

para una investigación a través de la interrogación verbal y cara a cara de los sujetos, que se realiza con el objetivo de analizar la opinión que del fenómeno investigado poseen. Para tales fines consideramos como **Informantes claves** a la funcionaria de atención a la población del PCC del Distrito número 4 Abel Santa María; a la Presidenta del Consejo Popular del Dtto no.4 “Abel Santamaría”; a la funcionaria de Atención a la población de la Oficina de Gobierno (Poder Popular) de dicho Dtto; al director de la UMIV (Unidad Municipal Inversionista de la Vivienda); y a la técnica de inmobiliaria y renta de la Oficina de trámites de la vivienda del Dtto no.4. Estos nos pueden aportar gran cantidad de información sobre el tema, al estar en contacto directo con la población conocen de su sentir o de sus necesidades respecto a la solución de sus problemas burocráticos. **(Ver Anexo No.3 y Ver Anexo No.4)**

La población de forma general de la comunidad de Alta Vista del municipio Santiago de Cuba está conformada por 1831 personas, pero la población para nuestro estudio es de 376 que corresponden a personas con edades correspondientes entre los 18 años y 80 años, habitantes de la zona 582. De dicha población se tomó una muestra de 80 personas con un $\pm 10\%$ de error de muestreo y para un nivel de confianza del 95,57 %. Esto teniendo en cuenta la tabla para la determinación del tamaño de la muestra, en una población finita, y según la hipótesis $p = 50\%$.

Además es necesario tener en cuenta que para la comprobación de la hipótesis planteada, y mediante la comparación de las variables del cuestionario se utilizó como prueba no paramétrica, la prueba binomial que es una distribución de probabilidad discreta del número de éxitos en una secuencia de n experimentos independientes, cada uno de los cuales tiene probabilidad θ de ocurrir. La utilización de esta prueba permitió determinar la probabilidad significativa de la cantidad de individuos que consideran que el sistema político es culpable de la existencia del burocratismo. Para la realización de esta prueba se tuvo en cuenta dentro de la encuesta una pregunta que respondiera a las dos variables objeto de la investigación **(Ver Anexo No.5)**

El **tipo de muestreo** que se utilizó es el probabilístico; y el **criterio de selección de la muestra** en relación con el tipo de muestreo, parte de que en este las unidades de análisis y observación son seleccionadas de forma aleatoria, es decir al azar. Cada uno de los individuos que asisten a la entidad tiene la misma probabilidad de caer dentro del conjunto selectivo, de ser elegido. La muestra escogida en la investigación se realizó mediante el

muestreo aleatorio simple, el cual consiste en asignar un número a cada elemento del universo y luego escoger al azar aquellos que constituirán la muestra para la aplicación de las técnicas. Este tipo de muestro garantiza a través de la tabla de números aleatorios que los elementos contenidos en la población tengan la misma probabilidad de ser incluidos en la selección de la muestra y por consiguiente la aplicación de dicho cuestionario.

Se **Justifica la muestra** en la aplicación de las técnicas de recogidas de información en la zona 582 de la comunidad de Alta Vista, por contar con mayor cantidad de CDR, 10 en total; esta zona es la que agrupa más personas, y las más antigua en cuanto a la estabilidad de su población residente, respecto a otras zonas que han ido surgiendo con el crecimiento de la comunidad. También según se pudo constatar en la entrevista realizada a la funcionaria de atención a la población de la Oficina de Gobierno (Poder Popular) del Distrito4 “Abel Santamaría” que de las comunidades que conforman dicho Distrito esta es actualmente la que más quejas suscita por cuestiones burocráticas; además es una comunidad que se encuentra en crecimiento constante por las construcciones ilegales, es decir, es lo que se conoce en el argot popular como una zona de *llega y pon*, ejemplo de esto lo constituye que su población pasó de 1736 habitantes en el 2008 a alrededor de 2000 habitantes en el 2013, y según la presidenta del Consejo Popular, va a seguir aumentando la población. Todo esto conlleva a que sus habitantes deban de realizar trámites constantes en aras de legalizar y formalizar su situación, en función de mejorarla.

Entre los organismos que más se ven envuelto en toda esta situación de trámites legales se encuentran la dirección de vivienda, en sus diversos niveles; planificación física; la empresa eléctrica; y la oficina de acueducto y alcantarillado, entre otras. Además esta comunidad está en la periferia de la ciudad por lo que en comparación con otras comunidades que están en una situación parecida, estas por ser periféricas crecen más y se ven enfrentadas al problema de la legalización, en cuanto a que violan las normas legales que impiden la construcción sin el debido autorizo de todas las instituciones encargadas de esta actividad. Se seleccionaron personas mayores de 18 años que sean cabezas de familias o que tengan bajo sus riendas, es decir, cuidado y propiedad algún hogar; pues en su generalidad son estas personas quienes llevan a cabo todos los trámites burocráticos relativos al hogar y sus miembros menores, desvalidos, discapacitados y de ellos mismos, por lo que sufren y poseen una experiencia mayor respecto al burocratismo de las entidades, instituciones, organismos, etc. estatales que

prestan servicios directos a la población. También tuvimos en cuenta el criterio de la presidenta del Consejo Popular y del Comité distrital No. 4 del PCC de que esta comunidad está entre las que más quejas remiten sobre diferentes organismos, por diversas causas.

EPÍGRAFE 2.2 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNIDAD DE ALTA VISTA

La circunscripción 215, conocida como Comunidad de Alta Vista, se encuentra ubicada entre San Juan y el Distrito No. 4 Abel Santamaría Cuadrado, y forma parte de este Distrito No.4; posee una extensión territorial de 3 Km² aproximadamente, y cuenta con una población heterogénea de 1968 habitantes, para un fondo habitacional de 1343 casas aproximadamente.^{lxxviii} La zona 582 consta de una población aproximada de 497 habitantes de ellos 439 aproximadamente son mayores de 16 años y 376 aproximadamente son mayores de 18 años. Esta posee un total de 1831 cederistas (mayores de 16 años), agrupados en 4 zonas (zona 402, 528, 582, y 463) que constan de 36 CDR, 2 Bloques de la FMC, 6 delegaciones, para un total de 653 federadas, así como una asociación de combatientes, para un total de 93 asociados, consta además con un grupo de trabajo del sistema de atención y prevención social^{lxxix} la circunscripción cuenta en su alrededor, con una Escuela Primaria, Base de Transporte de Campismo, Grupo Electrónico en construcción, Taller artesanal de cerámica roja y la Fábrica de hielo.

Esta comunidad surgió de la necesidad de vivienda que históricamente ha tenido la población cubana, en general, lo que ha conllevado a que los individuos tomen como alternativa radical la de construir en aéreas inutilizadas dentro del espacio urbano, que induce al surgimiento de asentamientos inicialmente ilegales y que con el paso del tiempo se convierten en Barrios y Comunidades de un número considerable de habitantes, que en muchas ocasiones producto de su origen histórico ilegal no cuentan con las infraestructuras de servicios sociales necesarias y conlleva al choque con las instituciones del Estado que exigen el cumplimiento de lo establecido legalmente; por lo que entre los problemas que más afectan a la Comunidad de Alta Vista están los siguientes: insalubridad por falta de una adecuada infraestructura social, inexistencia de un sistema vial asfaltado en lo interno de la comunidad, y falta de un sistema de acueducto y alcantarillado; el ambiente familiar inadecuado donde se ven los diferentes conflictos entre

sus miembros, las dificultades en el proceso de socialización, poca tradiciones culturales, las condiciones de vida son poco favorables. Entre las condiciones de vida positivas de la comunidad están la disponibilidad de fuentes de trabajo cercanas vinculadas principalmente al cuentapropismo, con la existencia de talleres particulares, para diversas labores de reparación de equipos; condiciones de vivienda que son creadas por los propios habitantes; servicios de atención médica, con la presencia de un consultorio médico de la familia; disponibilidad de alimentos, mediante sembradíos hechos por propios residentes en sus patios.

El análisis anteriormente realizado tiene los preceptos marxistas que considera que el hombre piensa como vive, la cual plantea también que no es la conciencia del hombre la que determina su ser, sino, por el contrario, el ser social es lo que determina su conciencia.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Situación Problemática: Desde su surgimiento la burocracia como la forma de organización y gestión propia del Estado y las sociedades moderna se extendió y logró su prevalencia, hasta convertirse en el tema del Siglo XX, debido a que los individuos miembros de la sociedad que son parte de una masa que en todas las manifestaciones de su vida depende de la administración burocrática del complicado aparato estatal moderno (máxima manifestación y representante de la burocracia a través de sus diversos componentes).

Constantemente los sujetos sociales están refiriendo acusaciones y quejas contra este aparato organizativo, de control y de gestión, acusaciones y quejas que parten de las manifestaciones y características negativas de este fenómeno que se muestran al recibir y recurrir a los servicios diversos; entre las entidades que prestan servicios directos a la población está la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No. 4, en la cual se refieren quejas principalmente por la lentitud y errores en los trámites de documentación, debido a problemas con las fichas técnicas -perdidas de fichas técnicas y errores en los datos de estas (descontrol)-, en otros casos es por el desconocimiento de los tramites, personas que se desesperan en la solución lo cual es generado a causa de que son soluciones a largo plazo, por las demoras en la entrega de materiales; estas quejas nacen por la

insatisfacción propia de un mal servicio y por el inmenso sentimiento de temor y aislamiento ante el anonimato con que se realiza el control y dirección del medio, produciendo efectos diversos sobre los individuos que se reflejan en su accionar de maneras variadas –como forma de este accionar se encuentra también el culpar al Estado de sus problemas y necesidades- , pero que se van constituyendo en un problema para la sociedad y para el propio individuo. Manifestándose así el burocratismo como un fenómeno modificativo de la opinión del individuo respecto al sistema político.

Problema: ¿Cómo influye el burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 en la opinión que del sistema político poseen los individuos de la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba?

Objetivo: Determinar cómo influye el burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 en la opinión que del sistema político poseen los individuos de la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba, para elaborar un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo.

Hipótesis: El burocratismo de la oficina de trámites de la vivienda del Distrito No.4 influye directamente en la opinión que del sistema político poseen los individuos residentes de la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Burocratismo (Variable independiente)

Definición: Es el fenómeno consistente en mecanismos de freno a la realización eficiente de las soluciones de las necesidades sociales, al producir la subordinación de las formas sobre el contenido de la actividad y de los intereses de la causa a los intereses de la carrera personal.

Indicadores

- Grado de cumplimiento de las obligaciones en la prestación de los servicios que le corresponde
- Rapidez o prontitud en la gestión
- Grado de exigencia de documentación

-Grado de exigencia de traslado de una entidad, institución, organismo y organización, etc. a otra(s)

-Respuesta ante las quejas y peticiones

-Satisfacción con el servicio recibido en la institución, organismo, entidad, etc.

Opinión negativa del sistema político (variable dependiente)

Cuando asumimos a la opinión como una de la variable de esta investigación a pesar de no ser una variable sociológica lo hacemos desde el criterio de ser una formación subjetiva que se encuentra dentro de las representaciones sociales (que es una unidad funcional de formación más compleja); y también por ser la opinión una afirmación – aunque débil, puesto que no hay evidencia plena-, en la que intervienen factores no estrictamente cognoscitivos como es la influencia del "querer" o el "deseo" -lo que solemos llamar voluntad- y factores culturales, ideológicos, y del contexto sociopolítico y económico.

En la idea anterior tenemos en cuenta que el que opina afirma, pero no con perfecta confianza en la verdad de la proposición con la que el conocimiento se manifiesta. Y teniendo lo que se afirma como verdadero se admite sin embargo la posibilidad del error y de la posible verdad de la opinión contraria.

Aquí la opinión de los individuos es una afirmación negativa, por tratarse de una reacción a una situación fruto de una experiencia negativa. Es una opinión en la que los sentimientos negativos se orientan hacia el sistema político.^{lxxx}

Definición: Es expresar una idea, juicio o concepto, en el cual la orientación de los sentimientos hacia el objeto de la opinión es negativa, a través de expresiones de rechazo, desprecio, o antipatía.

Indicadores

-Rechazo hacia el sistema político (a través de la emisión de opiniones negativas hacia este).

-Participación voluntaria en las actividades político-ideológica en cualquier espacios social (laboral, comunitario, etc.).

-Confianza en las autoridades del Estado y el gobierno, respecto a su eficiencia y eficacia en sus funciones.

-Confianza en la evolución del sistema político (expresado a través del sentimiento de resignación como única vía, y de dudas respecto a la mejoría).

EPÍGRAFE 2.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS EMPÍRICOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LAS DIVERSAS TÉCNICAS APLICADAS

Los resultados estadísticos que serán expuestos a continuación responden a la utilización de tres técnicas fundamentales: el cuestionario, la entrevista a informante clave y la observación científica, además de contarse con la información documental brindada por otros investigadores y el procesamiento estadístico de los datos por medio del paquete estadístico SPSS y el EXCEL.

El estudio, muestra las principales manifestaciones del burocratismo que más influyen en la opinión que del sistema político poseen los habitantes de la Comunidad de Alta Vista, así como los sentimientos que manifiestan ante tales problemas.

El universo objeto de estudio lo constituye la zona 582 de la Comunidad de Alta Vista perteneciente al municipio de Santiago de Cuba. Esta comunidad cuenta con una población de aproximadamente 1831 habitantes, pero la población para nuestro estudio es de 376 que corresponden a personas con edades correspondientes entre los 18 años y 80 años. El cuestionario constó de 18 preguntas con el objetivo de determinar la influencia del burocratismo en la opinión que del sistema político poseen los individuos que reciben los servicios directos de las entidades estatales para determinar al nivel de conocimientos que respecto al burocratismo y su relación con el sistema político poseen los individuos.

Inicialmente nos referiremos a los datos de clasificación¹ en los cuales se tratan las variables socio-demográficas, cuyos resultados se obtuvieron al aplicar el cuestionario a una muestra de 80 individuos de una población de 376 habitantes; estos datos para su mejor comprensión los expusimos en forma de tabla. **(Ver Anexo No.6)**

La primera variable a abordar para corroborar nuestra hipótesis es lo referente al grado de cumplimiento de las obligaciones en la prestación de los servicios que le corresponden a los funcionarios se puso de manifiesto que el 93,75% de los encuestados plantean que las autoridades y los funcionarios no hacen su trabajo bien, lo cual a su vez se pudo

constatar en la entrevista a informantes claves al manifestar estas que existe mala información entre los dirigentes administrativos, lo cual demuestra la falta de control interno efectivo dentro de las entidades en sus diferentes niveles. Según refiere la presidenta del Consejo Popular en la entrevista cuando se está haciendo alguna labor causa baja un funcionario, y toda la labor se paraliza; llega un funcionario nuevo y se debe de comenzar prácticamente desde cero, pues este nuevo funcionario no carga con la responsabilidad del funcionario saliente; esto provoca retraso en las soluciones a los problemas de los individuos. También en relación con este indicador el 25% de los encuestados plantean que las autoridades y los funcionarios son incapaces, como muestra clara de la desconfianza que poseen respecto a estos, en cuanto a su calidad profesional.

La falta de rapidez o prontitud en la gestión es una de las manifestaciones del burocratismo más presentes en las quejas que contra las entidades de servicios refieren los individuos, esta se manifiesta en la tardanza en la solución de los problemas y está ligada directamente en una relación de dependencia con las otras manifestaciones del burocratismo. Esta es señalada por el 100% de los encuestados como una de las muestras de burocratismo que más se hace presente en todas las entidades, y es a la vez una de las manifestaciones más fáciles de señalar por el público; en la actualidad debido al aumento de la población y de las exigencia burocráticas esta se hace más evidente y visible a través de las colas o mediante la permanencia en espera por tiempo prolongado. En la observación se pudo constatar que en el caso del tiempo de espera; oscila en un aproximado de entre 30 y 45 minutos, esto según sea el caso que atiendan, la disposición y actitud de la funcionaria para el trabajo ese día, lo cual indica que puede extenderse. Esta falta de rapidez o prontitud en la solución de los problemas quedaron expuesto en la entrevista a informantes claves, en este caso al director de la Unidad Municipal Inversionista de la Vivienda (UMIV) del municipio Santiago de Cuba el cual refirió que la queja más frecuente es el atraso en la documentación; justificó dicha deficiencia con los problemas del fluido eléctrico, la existencia de poco personal técnico, y por dificultades a la hora de la transferencia entre la parte inversionista representada por la UMIV y la parte legal que es desempeñada por la Dirección Municipal de la Vivienda (DMV). También en la entrevista a la técnica inmobiliaria de la oficina de trámites de la vivienda del Dto 4, esta planteó algo parecido, en lo cual se refiere a que los expedientes no se entregan en el término acordado, es decir, se entregan fuera de plazo.

El grado de exigencia de documentación se constituye en una de las situaciones que puede evidenciar la presencia del burocratismo y que contribuye o no a la efectividad en el control necesario exigido por la entidad; es precisamente la exigencia excesiva de documentación otra de las situaciones reconocidas por el 56,25% de los encuestados como manifestación de burocratismo que se constituye en una causa de malestar a la población. Coincidiendo con los resultados de la encuesta en la entrevista a informantes claves se pudo constatar que los entrevistados coinciden en que el burocratismo es la mala atención a las necesidades de la población, es cuando existe papeleo, es decir, exigencia de muchos documentos; es ante todo ineficiencia en la atención. Es el papeleo que no se acaba; mala información entre dirigentes administrativo; el papeleo que irrita a la población; trámites que demoran mucho. En la entrevista a informantes claves, los entrevistados, tanto de la UMIV como de la Oficina de trámites de vivienda del Dto.4 plantearon que todos los documentos son necesarios porque así están establecidos, mostrándose aquí una de las manifestaciones del burocratismo ligadas a los funcionarios burócratas: la suposición de que el sistema es correcto por definición, provocando que su organización sea poco proclive al cambio, a la autocrítica y a la falta toma de decisiones propias por a la espera de una orden superior o por el apego excesivo a las reglas establecidas.

Otros de los indicadores de la existencia del burocratismo es la exigencia de traslado de una entidad, institución, organismo y organización, etc. a otra(s) de forma excesiva, y que es reconocida por el 51% de los encuestados como una causa del surgimiento malestar. También la presencia de respuestas burocráticas ante las quejas y peticiones, es identificada por el 100% de los individuos como una clara señal de burocratismo. Son coincidentes los resultados del cuestionario con la entrevista a informantes claves al plantear las entrevistadas que en las entidades donde laboran existe burocratismo. Por otra parte la encargada de atención a la población del Poder Popular del Distrito no.4 plantea que si existe burocratismo en la atención, por parte de las entidades estatales que prestan servicios directos a la población; y vivienda es de las que más quejas recibe; además: “aquí mismo en muchas ocasiones tenemos que enviar a las personas de un lugar a otro para que resuelvan su situación, existen muchos ejemplos que salen en el periódico Granma en las secciones “Carta al director” y “Acuse de recibo” que te pueden servir de ejemplos. La dirección ejecutiva del PCC es la encargada en dar respuesta de estas quejas.”

En cuanto a la respuesta ante las quejas y peticiones y satisfacción con el servicio recibido en la entidad se pudo observar que desde el punto de vista material Las condiciones medio ambientales de la institución para la comodidad de los clientes es negativa debido a que la climatización es la que te ofrece el medio ambiente natural, ya que no existe climatización artificial; aunque el espacio ofrece algo de frescor. Los ruidos contaminantes son constantes y elevados, pues la oficina se encuentra enclavada en los bajos de un edificio, en una de las zonas más transitadas durante todo el día en la ciudad de Santiago de Cuba. No existe la presencia de medios de entretenimiento de ningún tipo, por lo que algunas personas tienden a entablar conversación con otros individuos que se encuentren en ese momento. No existen asientos disponibles, por lo que los individuos deben permanecer en pie o recurrir a sentarse en los bancos del parque que se encuentra en frente o en los peldaños de las escaleras, en este último caso se obstruye el paso en ocasiones de los residentes de la edificación. El tránsito del personal ajeno a la institución es constante pues el local es reducido constituyéndose en una sola habitación donde se encuentran cuatro funcionarias trabajando que atienden simultáneamente a varios clientes en dos mesas disponibles y deben permanecer con la única puerta existente abierta -para no sufrir del calor- a la mirada de todas las personas ajenas a la institución sean o no clientes.

También la observación demostró que las Ideas o expresiones más frecuentes que muestran los individuos en estos espacios está dirigida al rechazo de la situación en que se encuentran mostrando algunos irritación e impaciencia, otros resignación o como lo llaman algunos “tomarlo con carácter deportivo”. Y en lo referente al trato del personal de la atención primaria al cliente como custodios, encargado(a) del departamento de información, secretarias, recepcionista, etc.; el local no cuenta con ninguna de estas personas por ser un local transitorio para resolver un problema temporal por falta de otro espacio -el local permanente de esta institución en calle J No.10 en el Reparto Sueño está sometido a reparaciones por daños estructurales. En consonancia con la observación, la entrevista a informantes claves mostró que de las entidades que más quejas generan por parte de la población que asiste a quejarse, -al PCC y al Consejo Popular-, está la Dirección de Vivienda a través de su oficina de trámites (en el caso de esta se dio un aumento enorme después del Huracán Sandy); y las quejas generadas son principalmente por la lentitud y errores en los trámites de documentación, debido a problemas con las fichas técnicas -perdidas de fichas técnicas y errores en los datos de estas-, en otros

casos es por el desconocimiento de los tramites, personas que se desesperan en la solución lo cual es generado a causa de que son soluciones a largo plazo, por las demoras en la entrega de materiales, por la situación de ilegalidad que poseen muchas personas, por ser esta es una comunidad que crece.

Podemos establecer que entre las principales manifestaciones –determinadas a través de las técnicas de recogida de información- que indican la existencia de burocratismo en la oficina de trámites de vivienda están: la lentitud en los trámites administrativos provocando el dilatamiento de los términos de entrega de la documentación; la exigencia de traslado excesivo de una institución a otra para la obtención de determinada documentación legal necesaria; el desconocimiento de la normativa jurídica que regula los procedimientos a realizar, en paralelo con la excesiva dispersión de normativas, es decir no agrupadas en un solo ordenamiento legal; la suposición de que el sistema es correcto por definición, provocando que su organización sea poco proclive al cambio, a la autocrítica y a la falta toma de decisiones propias por a la espera de una orden superior o por el apego excesivo a las reglas establecidas.

La influencia del burocratismo sobre la opinión que del sistema político poseen los individuos se ve reflejada claramente a través del rechazo que hacia el sistema poseen estos, estas opiniones varían según la consideración y el grado de rechazo que posee cada individuo y va desde las frases más sutiles o suaves hasta las más crudas y agresivas. A la pregunta si el sistema político es culpable de la existencia del burocratismo respondieron afirmativamente el 93,75% de los encuestados, mientras que un 6,25% de los encuestados respondió negativamente, lo cual indica la tendencia de los individuos a establecer una relación directa entre el sistema político como factor determinante sobre otros componentes sociales. **(Ver anexo No.7, Anexo No.8 y Anexo 9)**

En cuanto a la participación voluntaria en las actividades político-ideológica en cualquier espacios social, laboral, comunitario, etc., podemos afirmar que la mayoría de los encuestados, es decir el 81, 3%, manifiestan que sí participan en este tipo de actividades; esto en contraste con el 18,7% que manifiesta no participar. Las razones opinadas por los individuos respecto a su participación varían y van desde la obligación que contraen con el centro laboral, hasta no marcarse en el barrio de inafectos a la Revolución; esto muestra más un componente subjetivo de presión social que de voluntad real de participar en estas actividades político-ideológicas.

La confianza en las autoridades del Estado y el gobierno, respecto al desempeño en sus funciones expresa claramente una visión negativa y de poca confianza hacia las autoridades; en cuanto a su eficiencia y eficacia, así como en cuanto a sus cualidades personales **(Ver anexo No.10)**; este sentimiento de rechazo se muestra en las respuestas dadas por los encuestados acerca de las cualidades que poseen los funcionarios de la institución. Estas respuestas son:

Las autoridades y los funcionarios son incapaces: el 25% de los encuestados.

Las autoridades y los funcionarios son unos corruptos: el 18,75% de los encuestados.

Las autoridades y los funcionarios no hacen su trabajo bien, el 93,75% de los encuestados. **(Ver anexo No.11)**

Es la confianza en la evolución del sistema político uno de los indicadores que más nos muestran la proyección que respecto al sistema político poseen los actores, pues indica como el individuo desde la experiencia vivida, desde su percepción, y en su cotidianidad juzga el desempeño de todos los actores que inciden sobre el sistema político, también da una imagen de la proyección futura que podría respecto a su actuación como individuo de la política. En cuanto a esta proyección las respuestas dadas indica una tendencia negativa, que da poca confianza en la evolución real del sistema político; aquí se muestra como los individuos vinculan el sistema político con sus fracasos o éxitos personales y con las posibilidades de satisfacción a las necesidades que le brinda su contexto social. **(Ver anexo No.12)**

CAPÍTULO 3 APOORTE TEÓRICO Y APOORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Después de haber analizado los resultados del presente trabajo y partiendo de distintas investigaciones sobre el fenómeno del burocratismo, podemos presentar el aporte teórico de nuestra investigación, el que está dirigido a al mejoramiento de la dinámica en el tratamiento de las necesidades de los individuos que recurren a las entidades estatales que prestan servicios directamente a la población, a partir del señalamiento de las vivencias negativas de estos individuos, en su interacción con dichas entidades, que conducen al surgimiento de concepciones y opiniones negativas respecto al sistema político. También se aportan desde la visión del fenómeno del burocratismo conceptos sociológicos; además del análisis del objeto del fenómeno dentro de la sociedad cubana actual.

Nuestra consideración sobre el tema se enmarca en dos comportamientos fundamentales que afectan la opinión que del sistema político poseen los individuos que reciben los servicios de las entidades estatales. En primer orden tenemos las constantes acusaciones y quejas contra el inmenso aparato organizativo, de control y de gestión del Estado; acusaciones y quejas que parten de las manifestaciones y características negativas de este fenómeno que se muestran o se hacen evidentes al recibir y recurrir a los servicios diversos que prestan estas entidades. En segundo orden, por el inmenso sentimiento de temor y aislamiento ante el anonimato con que se realiza el control y dirección del medio, y por la despersonalización del aparato burocrático –el individuo ve que responde más a los intereses de la burocracia que a la solución de las necesidades sociales de él-; produciendo efectos diversos sobre los individuos que se reflejan en su accionar que se va constituyendo en un problema para la sociedad y para el propio individuo. Manifestándose así el burocratismo como un fenómeno modificativo de la conducta del individuo y la opinión.

Después de haber confirmado nuestra hipótesis y determinar como el burocratismo influye directamente en la opinión negativa que del sistema político poseen los individuos, podemos presentar el aporte práctico de este trabajo de investigación^{lxxxii}, el cual está orientado a la elaboración de un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo. El

planteamiento de un plan de recomendaciones parte de la idea concluyente tanto de Karl Marx como de Marx Weber de que la forma burocrática de organización del Estado Moderno solo desaparecería con la desaparición de esta forma de Estado. También la manifestación del burocratismo viene aparejada a la existencia de la burocracia, pues es esta el fenómeno sobre el cual se proyectan un conjunto de elementos negativos propios de la sociedad y los individuos que dan nacimiento a la proyección negativa que es el burocratismo en sí.

EPÍGRAFE 3.1 PROPUESTA DEL PLAN DE RECOMENDACIONES PARA EL SEGUIMIENTO AL PROBLEMA QUE PUEDA CONDUCIR AL PLANTEAMIENTO DE MEDIDAS QUE PERMITAN LA MINIMIZACIÓN DE SU IMPACTO NEGATIVO

Luego de conocer las consecuencias que puede traer el burocratismo sobre la opinión que del sistema político poseen los individuos de esta Comunidad, es necesaria la realización de un plan de recomendaciones para así lograr un mejor resultado al aplicar cambios dirigidos al mejor tratamiento de las necesidades de los individuos que recurren a las entidades estatales que prestan servicios directamente a la población, así como a evitar el surgimiento de opiniones que muestren rechazo hacia el sistema político imperante; siempre desde el señalamiento de las vivencias negativas de los individuos en su interacción con dichas entidades, que conducen al surgimiento de concepciones y opiniones negativas respecto al sistema político.

Este plan tiene como objetivo los funcionarios de los diversos niveles, de estas entidades y del Estado, interioricen la necesidad del mejoramiento funcional de estas, favoreciendo con esto el cambio de opinión y una valoración diferente del sistema político, siendo esto una tarea compleja ya que se deben fomentar el intercambio entre la institución y los individuos, modificar actitudes, comportamientos y valores que se tienen arraigadas en la cultura social.

PLAN DE RECOMENDACIONES^{lxxxii}

A la Dirección del PCC Provincial y Municipal:

Objetivo: Incluir los temas relacionados a los problemas asociados al burocratismo en los servicios a la población en los espacios de discusión que comprenden la agenda política

de trabajo, para implementar acciones que ataquen al problema en las diferentes aristas de intervención.

Recomendaciones:

- Valorar la situación actual de la problemática y todos sus detalles.
- Planificar acciones que lleguen a todos los niveles de intervención en el municipio, enfatizando en el trabajo comunitario y el sector educacional.
- Analizar el estado de los servicios públicos que más quejas provocan en la población, prestando gran atención a los factores materiales y humanos que más golpean a los mismos, en busca de soluciones que optimicen su funcionamiento con vistas a alcanzar los niveles de excelencia demandados por la población.
- Fortalecer el control social a través de la implementación de intercambios directos periódicos entre las entidades estatales para la rendición de cuentas de esta ante las instituciones sociales y de masas como vía de control más efectiva de evitar posibles conductas desviadas de los directivos y funcionarios, y para el mayor conocimiento del funcionamiento de las mismas.
- Controlar el funcionamiento de las acciones que se planifiquen al respecto, garantizando un personal que se responsabilice por cada una de las tareas que se programen para los distintos niveles.
- Contar con los representantes del pueblo dentro de las organizaciones políticas y de masas, así como con los delegados de la circunscripción y el presidente(a) del Consejo Popular (quienes dentro de sus funciones tienen la de canalizar y conocer los problemas y quejas del pueblo) antes de ejecutar proyectos como vía efectiva de hacer un uso eficiente de los recursos del Estado y darle salida a los servicios reales que necesita el pueblo.
- Establecer la coordinación entre las organizaciones e instituciones políticas y de masas representantes del pueblo y las entidades estatales que prestan servicios directos a la población, sin que esto implique inmiscuirse en las funciones de cada uno o frenar el desarrollo de las actividades propias de estas.

Responsables: Dirección Provincial y Municipal del PCC de Santiago de Cuba.

A los medios de difusión masiva:

Objetivo: Programar espacios y medios que tributen a aumentar los conocimientos de la población sobre sus derechos y deberes en la sociedad, así como el mayor conocimiento sobre las entidades estatales que le prestan servicios, para la creación de una consciencia de la necesidad de mejorar los servicios públicos.

Recomendaciones:

-Televisión y Radio:

- Realización de programas que reflejen la situación de los comportamientos en la atención a la población en los servicios que se prestan, así como sobre los derechos y deberes que les corresponden a esta y a las entidades estatales.
- Creación de spots educativos que actúen sobre los modos de pensar de la población respecto a este fenómeno negativo.
- Entrevistar a especialistas de diversas ramas de las ciencias, en intercambio entre estos, que expliquen el fenómeno desde un punto de vista científico y con lenguaje directo y entendible a todos los públicos, pero siempre encaminadas a aumentar los niveles de cultura económica, política y social de la población.
- Transmitir reportajes que den cuenta de la situación de los servicios más afectados, con el objetivo de preparar a la población y hacerla comprender el por qué de las limitaciones existentes (sin caer en paternalismos)
- Diseñar estos programas para transmitirlos con cierta periodicidad; que tengan carácter informativo, interactivo y en horarios que comprendan los de mayor Rankin de audición televisivo y radial.
- Desarrollar concursos – en coordinación con las entidades estatales- donde la población pueda escribir sus ideas respecto a las posibles soluciones al problema y difundir los principales resultados como estímulo.

-Otros (Publicaciones Gráficas y redes informáticas):

- Desplegar propaganda gráfica por toda la ciudad, enfatizando en las zonas más transitadas, que contribuyan a elevar la cultura en cuanto al comportamiento del fenómeno, y como combatirlo.

- Publicar mayor cantidad de artículos sobre el tema en las revistas de la provincia.
- Imprimir plegables educativos y repartirlos por la población, buscando llamar la atención sobre el tema y concienciar al pueblo del cambio que se precisa.
- Establecer Blogs ciudadano de denuncia de situaciones de irregularidades ante el funcionamiento eficiente de las entidades estatales en su actuar para con la población
- Crear Páginas Web de carácter informativas e interactivas sobre el tema de la burocracia –abordándolo desde una visión amplia en cuanto a su relación con otros fenómenos sociales, políticos y económicos.
- Usar las redes sociales como vía de intercambio de opiniones en la búsqueda de experiencia, información y conocimiento sobre el fenómeno en sus manifestaciones particulares en diversos contextos sociales en el mundo.

Responsables: Directivos de las instituciones de Propaganda y publicidad, y ETECSA.

Al Departamento de Sociología de la Universidad de Oriente:

Objetivo: Potenciar los estudios relativos a la burocracia con vistas a aportar mayores conocimientos teóricos y prácticos que permitan seguir aportando recomendaciones, estrategias y planes de acciones para mejorar la situación de la atención al cliente.

Recomendaciones:

- Incentivar a los estudiantes de sociología a realizar trabajos de curso y de diploma que traten el tema de la burocracia en sus diversas aristas y desde diversos enfoques – más allá de lo político- para seguir profundizando en sus causas principales.
- Presentar trabajos relacionados al tema en los forum de la carrera y de la facultad.
- Fomentar el tema de en tesis de maestrías y doctorados para alcanzar niveles más altos de análisis al respecto y proponer estrategias más profundas.
- Impartir conferencias a estudiantes de otras carreras o facultades sobre el tema con vistas a socializar informaciones valiosas y sacar el tema fuera del ámbito de las ciencias sociales y humanidades.

- Contribuir a la divulgación de la problemática, desde la perspectiva sociológica, en los medios de difusión masiva del municipio (incluyendo la publicación de artículos científicos en revistas del municipio y la provincia en general).

Responsables: Jefe de Departamento.

A los CDR:

Objetivo: Intervenir directamente sobre las Comunidades buscando un trabajo social que ataque al problema desde la base mediante la orientación ciudadana, por ser el control ciudadano la mejor vía de minimización de la presencia del burocratismo en nuestra sociedad.

Recomendaciones:

- Dedicar un espacio de las reuniones para tratar el tema de los servicios directos a la población y el burocratismo que se genera en las entidades estatales y su influencia negativa, buscando generar debates donde todos aporten al conocimiento del tema y a las posibles acciones a realizar para su erradicación.
- Desarrollar debates sobre la situación de los servicios que más afectan a la población y la necesidad de ser tolerantes ante ciertas situaciones que se van del alcance de las autoridades encargadas.
- Inculcar valores sociales para -siempre partiendo desde el conociendo de sus derechos y deberes y ante quien dirigirse ante algún problema- el manejo de situaciones estresantes mediante el autocontrol.
- Realizar intercambios periódicos con los representantes del Consejo popular, los delegados de circunscripción, y los directivos de las entidades estatales que prestan servicios directos a la población y que poseen un impacto muy alto sobre el bienestar de esta.

Responsables: Presidentes de los CDR de cada consejo popular.

Asamblea Municipal del Poder Popular Santiago de Cuba y su Consejo de la Administración Municipal:

Objetivo: Incluir los temas relacionados a los problemas asociados al burocratismo en los servicios a la población dentro de los espacios de discusión que comprenden la agenda política de trabajo, para implementar acciones que ataquen al problema en las diferentes aristas de intervención.^{lxxxiii}

Recomendaciones:

- Valorar la situación actual de la problemática y todos sus detalles.
- Planificar acciones que lleguen a todos los niveles de intervención en el municipio, enfatizando en el trabajo comunitario y el sector educacional.
- Analizar el estado de los servicios públicos que más quejas provocan en la población, prestando gran atención a los factores materiales y humanos que más golpean a los mismos, en busca de soluciones que optimicen su funcionamiento con vistas a alcanzar los niveles de excelencia demandados por la población.
- Fortalecer el control social a través de la implementación de intercambios directos periódicos entre las entidades estatales para la rendición de cuentas de esta ante las instituciones sociales y de masas como vía de control más efectiva de evitar posibles conductas desviadas de los directivos y funcionarios, y para el mayor conocimiento del funcionamiento de las mismas.
- Controlar el funcionamiento de las acciones que se planifiquen al respecto, garantizando un personal que se responsabilice por cada una de las tareas que se programen para los distintos niveles.
- Contar con los representantes del pueblo dentro de las organizaciones políticas y de masas, así como con los delegados de circunscripción y el presidente(a) del Consejos Popular -quienes dentro de sus funciones tienen la de canalizar y conocer los problemas y quejas del pueblo- antes de ejecutar cualquier proyecto, como vía efectiva de hacer un uso eficiente de los recursos del Estado y darle salida a los servicios reales que necesita el pueblo.
- Establecer la coordinación entre las organizaciones e instituciones políticas y de masas representantes del pueblo y las entidades estatales que prestan servicios directos a la población, sin que esto implique inmiscuirse en las funciones de cada uno o frenar el desarrollo de las actividades propias de estas.

Responsables: Asamblea Provincial y Municipal del Poder Popular en Santiago de Cuba.

A Vivienda en sus niveles Provincial, Municipal y Distritales: ^{lxxxiv}

Objetivo: Lograr que se efectúe un control exhaustivo del funcionamiento de las direcciones de vivienda de la ciudad para evitar los fallos en el control de la documentación, en el trato a la población, así como prevenir que dificulten el desenvolvimiento óptimo de este servicio orientándolo hacia la mayor calidad, rapidez y buen trato a los clientes.

Recomendaciones:

- Establecer un mayor control interno en la documentación y sobre el desempeño de los funcionarios de la entidad, lo cual se realizará por el personal de dirección de los diferentes niveles jerárquicos de la institución.
- Realizar intercambios con los diversos organismos, órganos, organizaciones políticas y de masas para obtener información desde fuera acerca de posibles alternativas de soluciones a los problemas, así como conocer de nuevas problemáticas que surjan y que puedan estar afectando el desempeño de la institución.
- Estimular material y moralmente a aquellos funcionarios y trabajadores que cumplan con sus deberes eficientemente y aporten soluciones y vías efectivas en el mejoramiento de la labor institucional, y que además contribuyan con su labor a realzar el prestigio de la entidad.^{lxxxv}
- Sancionar a los trabajadores que incurran en violaciones en el cumplimiento de su función o en el trato a los usuarios; que esta sanción se haga efectiva con la presencia o mediante el conocimiento de los individuos perjudicados y de otros entes sociales interesados -que tengan entre su función el control a la institucionalidad y de la administración del poder estatal - como los organizaciones políticas y de masas o la comunidad.

Responsables: Dirección Municipal y provincial de vivienda, y direcciones distritales de vivienda.

CONCLUSIONES

Durante el proceso de investigación para determinar cómo influye el burocratismo de la Oficina de Trámites de Vivienda del Distrito no.4 “Abel Santamaria” que prestan servicios directos a la población en la opinión que del sistema político poseen los individuos de la Comunidad de Alta Vista del Municipio Santiago de Cuba, para elaborar un plan de recomendaciones que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo, pudiéndose constatar que:

Existe una visión negativa, casi global, respecto al fenómeno del burocratismo por la gran mayoría de los actores sociales, tanto individuales como colectivos, lo cual se puso de manifiesto desde los mismos inicios del Estado moderno en el siglo XVI hasta la actualidad, y que en cierta medida esta se ha visto reflejada en las opiniones que enfatizan como mejorar la organización burocrática y eliminar las manifestaciones del burocratismo que tanto daño hacen a la sociedad.

Los estudios sobre el fenómeno de la burocracia y su manifestación negativa, el burocratismo, son abordados desde una visión macro social en su relación con el Estado, el poder estatal, y otras grandes organizaciones estructurales como partidos, sindicatos, etc.; donde el individuo de menos poder apenas es tenido en cuenta, solo se observa una visión micro cuando se hace referencia al individuo/funcionario burócrata.

En las particularidades del régimen sociopolítico y económico socialista la burocracia y el burocratismo adquieren características muy particulares que se expresan en que una buena parte de la burocracia no está controlada por nadie; es la burocracia sin calificación técnica, sin profesionalidad, sin vigilancia política o ideológica, es la que puede convertirse, en determinado momento, en una clase en sí o para sí, en busca del enriquecimiento material. En Cuba el Estado representa los intereses de todos, por lo que debemos llegar a la conclusión de que el mismo Estado, con su excesiva centralización y estatización, es productor del mal funcionamiento de los mecanismos de control democrático; lo que indica que la burocratización y el burocratismo en Cuba es herencia y a la vez es consecuencia de un problema estructural.

El estado en que se encuentra en la realidad actual el burocratismo es resultado de la incidencia de una serie de condiciones o determinantes socio-económicas

existentes y muy puntuales de la sociedad cubana de manera general y en específico en las particularidades que tiene esta comunidad del municipio Santiago de Cuba como son, la insalubridad por falta de una adecuada infraestructura social, inexistencia de un sistema vial asfaltado en lo interno de la comunidad, y falta de un sistema de acueducto y alcantarillado; el ambiente familiar inadecuado donde se ven los diferentes conflictos entre sus miembros, las dificultades en el proceso de socialización, y otras que se hacen presente en el individuo -en sus conducta- y que inciden de manera directa en las opiniones que del sistema político se puedan generar en la conciencia de estos. Por lo que no se puede hablar de la incidencia de uno o algunos de ellos individualmente, sino que estamos en presencia de un fenómeno multicausal en el que diversos factores se vinculan dialécticamente.

El fenómeno de la burocracia y el burocratismo ha sido abordado en diversos momentos por reconocidos estadistas y políticos revolucionarios por el significado que este adquiere en la cotidianidad de los individuos en la construcción de la sociedad socialista, irrumpiendo de forma negativa en la solución de las necesidades del individuo y en el avance social, adquiriendo un carácter contrarrevolucionario por sus manifestaciones de retroceso que conllevan a la corrupción.

El burócrata teme y es enemigo de la polémica y del enfrentamiento directo debido a que en ambos casos se pone al descubierto el carácter manipulador y la verdadera naturaleza de su persona, razón por la cual el control, la denuncia, la orientación constante al ciudadano, y la iniciativa ciudadana para participar en la construcción del proyecto y también para ejercer presión son las armas principales y más efectivas contra el burocratismo. Pero ninguna de estas herramientas de enfrentamiento supera al control interno directo y a la iniciativa ciudadana para participar en la construcción del proyecto y para ejercer presión como armas fundamentales para la lucha contra el burocratismo, razón por la cual los más destacados estadistas y político de pensamiento revolucionario hacían hincapié en el control popular como la vía más efectiva de evitar la tendencia corruptora del burocratismo y lograr el trabajo eficiente de los funcionarios representantes del aparato burocrático.

La revisión teórica y la comprobación empírica, demostró que la incidencia de los problemas del burocratismo en la concepción de los individuos sobre un fenómeno dado -en este caso particular el sistema político-; va a estar determinada por el nivel de

satisfacción de sus necesidades básicas, así como por la significación que va a tener para los individuos este a partir de una visión de las soluciones prácticas y hechos concretos que indiquen un accionar de este. Siendo los más sentidos los que afectan a los componentes del elemento del consumo y satisfacción de necesidades sociales urgentes, por la forma que poseen estos, así como la función y usos que tienen para los individuos de la comunidad, en el marco de la vida diaria.

En cuanto a las opiniones, muestran solo un lado del problema y no llegan a ser parte de una conducta cotidiana y manifiesta en otras formas más radicales y más abierta, por el sentimiento de temor, frente a posibles represalias de determinados funcionarios gubernamentales, que subyacen en la mentalidad y subconsciente del pueblo -no ha demostrado ser real, a través de ejemplo-, así como por la canalización del problema por diversas vías como: las palabras o frases de escape dichas en público, casi a toda voz; el coger las cosas con carácter deportivo; y recurrir a soluciones por detrás de la cortina.

Los resultados muestran que los individuos en su gran mayoría tienden a culpar al Estado –por ser la máxima representación y manifestación del poder público, de la organización administrativa, y del poder en general en la sociedad- de la falta de solución a sus problemas, asociando de manera indiscriminada al Estado y al gobierno de turno con el sistema político y con el régimen socio-económico y político existente; razón por la que cualquier conducta –positiva o negativa- que se genere resultante de la insatisfacción a las necesidades individuales y colectivas encontrarán en el sistema político, en Estado y en otros los agentes políticos el blanco de sus ataques.

Entendemos poco nuestra burocracia porque se empeña en ocultar los mecanismos de dominación que emplea; por eso logra reproducirse en el tiempo, es por ello que el Che Guevara decía: «causas viejas, motivaciones nuevas» lo que significa que el socialismo no inventó la burocracia, pero la reproduce con diligencia.

Con la aplicación de la triangulación y de las diversas técnicas de recogida de información se pudo corroborar que la existencia misma del burocratismo como fenómeno disfuncional posee una influencia directa en la opinión que respecto al sistema político poseen los habitantes de la Comunidad objeto de estudio, quedando demostrado nuestra hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES

De aquí surge la necesidad de que continúen los estudios multidisciplinarios relacionados con los efectos del burocratismo sobre los individuos, y que se profundicen en otros elementos del fenómeno por tratarse de una de las prioridades de nuestra sociedad socialista eliminar el burocratismo, el cual es considerado un lastre del régimen capitalista.

Que se atienda cada vez más las quejas y peticiones del pueblo suscitada por tratos burocráticos de autoridades y funcionarios y se denuncien cada vez más en los medios de difusión masiva nacionales y locales y se den respuestas prácticas y concretas que indiquen y demuestren, al pueblo y al individuo, un accionar del Estado a través de los gobiernos a todos los niveles administrativo, que no se dé sensación de inercia e inmovilismo.

Que los resultados de esta investigación sean tomados en cuenta por las autoridades locales del PCC, de las Asambleas locales del Poder Popular (municipales y provinciales), igualmente por el gobierno local y por las organizaciones de masas y todos los actores sociales encargados de llevar a cabo la lucha contra la corrupción y sus males por tener la burocracia a través de su manifestación negativa, el burocratismo, relación directa con el fenómeno de la corrupción.

Que el Plan de recomendaciones de seguimiento al problema que pueda conducir al planteamiento de medidas que permitan la minimización de su impacto negativo, y de ser factible sea aplicado en otras localidades de Cuba y sus resultados tomados en cuenta para la mitigación de los efectos negativos del fenómeno sobre los diversos actores sociales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alejandro Rodríguez, José: “Menos respuestas cuando más se necesitan” en Juventud Rebelde, Órgano de la juventud cubana, s/n, 10 de junio del 2011.
2. Abric, Jean Claude. Prácticas sociales, representaciones sociales. En: Abric, Jean Claude (comp.). Prácticas Sociales y representaciones. México D.F., Ediciones Coyoacán, 2001. (versión digital).
3. Antonio Saco, José: Memorias sobre la vagancia en la isla de Cuba. La Habana, Editorial Instituto Cubano del Libro, 1974.
4. Alvira, Francisco y coautores: Selección de lecturas de Metodología, Métodos y técnicas de Investigación Social II. La Habana, Editorial Ciencias Sociales. 2002.
5. Bordieu, Pierre: “Génesis y estructura del campo burocrático”, en Actes de la Recherche en Sciences Sociales, no 96-97, marzo, 1993.
6. Burocracia. ciberconta.unizar.es/lección/burocracia [Consulta: 1 de marzo del 2013].
7. Burocracia. buenastareas.com/join.php [Consulta: 1 de marzo del 2013].
8. Burocracia. definicion.de/burocracia/ [Consulta: 1 de marzo del 2013].
9. Burocracia. es.thefreedictionary.com/burocracia [Consulta: 1 de marzo del 2013].
10. Burocracia. es.wikiquote.org/wiki/Burocracia [Consulta: 1 de marzo del 2013].
11. Burocracia. www.eumed.net/tesis.doctorales/2008/sdba/burocracia [Consulta: 1 de marzo de 2013].
12. Burocracia. www.monografias.com › Administración y Finanzas [Consulta: 1 de marzo del 2013].
13. Burocracia. www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/B/burocracia.pdf [Consulta: 1 de marzo del 2013].
14. C. Miller, Delbert y H. Form, William: Sociología Industrial. Madrid, Ediciones Rialp S.A., 1969.
15. Castellanos Baryolo, Benigno Pablo: Quejas contra burocratismo: problemas actuales del perfeccionamiento de la democracia socialista en Cuba. La Habana, Editorial Política, 1988.
16. Castro Ruz, Fidel: “Discurso pronunciado en la concentración conmemorativa del VI aniversario de la revolución, La Habana, 2 de Enero de 1965”, en Revista Obras revolucionarias. La Habana, no.1, enero, 1965.
17. Castro Ruz, Fidel: “Palabras pronunciadas en la reunión con los trabajadores bancarios, La Habana, 16 de Octubre de 1961”, en Revista Obras revolucionarias. La Habana, no.39, octubre, 1961.
18. Castro Ruz, Raúl: “El socialismo es la única garantía para seguir siendo libres e independientes” Discurso pronunciado por el general de Ejército, presidente de los Consejos de estado y de Ministros en la clausura del Sexto periodo Ordinario

de sesiones de la Séptima Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular en el Palacio de Convenciones, en Granma, Órgano Oficial del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, año 46, número 301, 20 de diciembre de 2010.

19. Cesareo R. Aguilera De Prat y otros: Manual de Ciencias Políticas. España. Madrid, Editorial Tecnos S.A, 1999.
20. Che Guevara, Ernesto: "Contra el burocratismo", en Revista Cuba Socialista. La Habana, no. 18, 1963.
21. Che Guevara, Ernesto: "El cuadro columna vertebral de la revolución", en Revista Cuba Socialista. La Habana, no. 13, 1969.
22. Colectivo de autores: Breve Diccionario político. Moscú, Editorial Progreso, 1983.
23. Colectivo de Autores: Diccionario de Comunismo Científico. Moscú, Editorial Progreso, 1981.
24. Conducta social. www.definicionabc.com/social/conducta.php [Consulta: 4 de marzo de 2013].
25. Conducta. www.definición.org/conducta [Consulta: 4 de marzo de 2013].
26. Diccionario filosófico. Manual de materialismo filosófico. Una introducción analítica. Pelayo García Sierra. <http://www.filosofia.org/filomat/> [Consulta: 8 de marzo de 2013].
27. Giner, Salvador y otros: Diccionario de Sociología; Madrid, Ciencias Sociales. Editorial Alianza, 2004.
28. González García, José M.: La máquina burocrática: afinidades electivas entre Max Weber y Kafka. Madrid, Visor. 1989.
29. Guasch Estévez, Jorge Luis Profesor. Universidad de Holguín. Revista Temas No. 60 Octubre-Diciembre del 2009. El burocratismo a la luz del socialismo en el siglo XXI.
30. Ibarra, Francisco y coautores: Metodología de la Investigación Social. La Habana, Editorial Ciencias Sociales. 2001.
31. Informe Central II Congreso del PCC. La Habana, Editora Política, 1980.
32. Informe Central III Congreso del PCC. La Habana, Editora Política, 1986.
33. Jacoby, Henry: La burocratización del Mundo; una contribución a la historia del problema. México D. F., Editorial Siglo XXI, 1972.
34. Johnsonbaugh, Richard: Matemáticas discretas. Volumen I. Cuarta edición. Habana, Editorial Félix Varela, 2006.
35. Jodelet, Denise. La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En: Moscovici, Serge (comp.). Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Barcelona, Ediciones Paidós, 1986.
36. Lenin, Vladimir Illich: "El contenido económico del populismo y su crítica en el libro del señor Struve", en Obras Completas. Moscú, Editorial Progreso. Tomo 1. 1987.

37. Lenin, Vladimir Illich: "La Nueva Política Económica y las tareas de los Comités de Instrucción Político", en Obras Completas. Moscú, Editorial Progreso. Tomo 44. 1987.
38. López, Félix: "Burócratas vs. Cambio" en Granma, Órgano Oficial del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, año 47, número 208, 30 de agosto de 2011.
39. López, Félix: "El hombre Corcho" en Granma, Órgano Oficial del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, año 47, número 204, 26 de agosto de 2011.
40. Lopez Civeria, Francisco; Loyola Vega, Oscar y Silva León, Arnaldo: Cuba y su historia. La Habana, Editorial Félix Varela, 2004.
41. M. Rosental, M. y F. Iudin, P: Diccionario filosófico. Ediciones Pueblos Unidos. Publicado en octubre del 2009. <http://www.oocities.org/ermoquisbert/diccrosental.htm> [Consulta: 8 de marzo del 2013].
42. M. Rosental, M. y F. Iudin, P: Diccionario filosófico. Ediciones Pueblos Unidos, Publicado octubre del 2009. [Consulta: 8 de marzo del 2013].
43. Ruiz Olabuénaga, José Ignacio: Metodología de la Investigación Cualitativa. 2da Edición. Universidad de Deusto, Bilbao, 1999.
44. Machado, Dario L.: Burocracia y burocratismo. La Habana, Editorial Política. 1990.
45. Martín Alonso: Diccionario del Español Moderno. Madrid, Editorial Aguilar, 1982.
46. Marx, Karl, Federico Engels: La ideología alemana. La Habana, Editora Política, 1979.
47. Marx, Karl: "La guerra civil en Francia", en Carlos Marx y F. Engels, Obras Escogidas. Moscú, Editorial Progreso, [s.a.].
48. Marx, Karl: Contribución a la crítica de la economía política. Moscú, Editorial Progreso, 1989.
49. Marx, Karl: Crítica del derecho político Hegeliano. La Habana, Editorial de Ciencias Sociales, 1976.
50. Marx, Karl: El dieciocho de brumario de Luis Bonaparte, en Obras Escogidas en dos tomos, tomo 1. Moscú, Editorial Progreso, 1966.
51. Michael Blau, Peter: Bureaucracy in modern society. United State of America. New York: Random House studies in Sociology, 1971.
52. Foulcault Michel: Sujeto y Poder. Edición electrónica de www.philosophia.cl Escuela de Filosofía Universidad ARCIS.
53. Parsons, Talcott: El sistema social. España, Editorial Revista occidental. S.A, 1996.
54. Parsons, Talcott: El sistema social. Madrid. Editorial Alianza, 1988.

55. Perera, M. (1999): “A propósito de las representaciones sociales: apuntes teóricos, trayectoria y actualidad”. Informe de investigación. CIPS. La Habana.
56. Redondo Botella, Luisa: Estadísticas para las investigaciones Sociológicas. La Habana. Editorial Félix Varela, 1991.
57. Ritzer, George: Teoría Sociológica Contemporánea, en tres partes. La Habana, Editorial Félix Varela, 2006.
58. Ritzer, George: Teorías Sociológicas Clásicas. La Habana, Editorial: Félix Varela, 2006.
59. Silva León, Arnaldo: Breve historia de la Revolución Cubana 1959-2000. La Habana, Editorial Félix Varela, 2008.
60. Rodríguez Gómez, Gregorio: Metodología de la investigación cualitativa. La Habana, Editorial Félix Varela, 2004.
61. Shmuel Eisenstadt, Noah: Los sistemas políticos de los imperios; la ascensión y la caída, de las sociedades burocráticas históricas. Madrid, Ediciones de la Revista de Occidente, 1966.
62. Weber, Max: Economía y Sociedad. México, FCE, 2da Edición en castellano, 1964.

- _Lentitud en los trámites administrativos
- _Eficiencia en la solución de los problemas
- _No aceptación de opiniones contrarias (disidentes)
- _Aumento de las regulaciones (reglas) y procesos
- _Responsabilidad en las tareas
- _Rechazo al cambio
- _Exigencias de muchos documentos (papeleo)
- _Corrupción
- _Exigencia del traslado innecesario de una entidad, institución, organismo, etc. a otros (peloteo)
- _Rechazo a la autocrítica
- _El fin de la causa se convierte en fin personal

6. ¿Conoce que es el sistema político? **Marque con una x según considere.**

Si_ No_

7. ¿Qué entiende Usted por sistema político? _____

8. El sistema político es: **Marque con una x según considere.**

- _ Un conjunto de organizaciones, organismos e instituciones, partidistas, estatales, etc.
- _ Conjunto de organizaciones, organismos e instituciones, juveniles, de masas y profesionales.
- _ Conjunto de organizaciones, organismos e instituciones que dirigen el proceso de construcción del socialismo
- _Las relaciones entre las organizaciones políticas y la sociedad
- _Las normas, regulaciones, la cultura y la ideología política
- _Un conjunto de personas gobernando
- _ El sistema impuesto por el estado

9. A partir de su experiencia vivida de una situación de burocratismo al recibir un servicio, considero que: **Marque con una x según considere.**

- _El sistema político no es culpable
- _ El sistema político si es culpable
- _Hay que hacer cambios en el sistema político
- _El capitalismo es la única vía
- _El socialismo es la única vía
- _En un país capitalista esto no ocurre, porque tu pagas y hay que atenderte
- _El sistema sigue igual y no hay solución a los problemas
- _Hay que hacer un socialismo híbrido
- _Nuestro sistema debe seguir igual
- _ ¿¡Cómo soluciono mi problema?!

10. De acuerdo a las experiencias vividas en situaciones donde se dieron manifestaciones de burocratismo, considero respecto al sistema político que: **Marque con una x según considere en cada inciso.**

a) En ocasiones siento rechazo al sistema político:

De acuerdo En desacuerdo Indiferente

b) Debería de cambiar el sistema político:

De acuerdo En desacuerdo Indiferente

c) Creo que el sistema político nada tiene que ver:

De acuerdo En desacuerdo Indiferente

d) El sistema político es culpable de esta situación:

De acuerdo En desacuerdo Indiferente

11. Presentamos a continuación un listado de frases que representan opiniones acerca del sistema político. Indique con qué frecuencia la has utilizado (**Mucho Poco Nunca**)

Esto es una basura

Hasta cuando este castigo

Es una mentira

Es lo mismo dondequiera

Esto va a seguir igual

Llevamos 50 años en lo mismo

Cuando cambiará esto

Es una tortura

12. Exprese su opinión acerca de los funcionarios representantes del Estado y del sistema político a partir de la elección de algunas de las siguientes parejas de palabras. **Coloque una x en una de las posiciones.**

Trabajadores Vagos

Sinceros Falsos

Sinvergüenzas Honrados

Antipáticos Simpáticos

Limpios Sucios

Responsables Irresponsables

Maleducados Educados

13. ¿Qué sentimientos respecto a la entidad se manifiestan en usted cuando está frente a una manifestación de burocratismo? **Marque con una x (cuantos) según considere.**

Rabia Rechazo Desprecio Odio Impotencia Incapacidad

Otros ¿Cuáles? _____

14. A partir de las experiencias burocráticas vividas considero que:

La sociedad está corrupta Las autoridades y los funcionarios son incapaces

Las autoridades y los funcionarios son unos corruptos

Las autoridades y los funcionarios no hacen su trabajo bien

El sistema es ineficiente Todo va a seguir igual

El sistema debe cambiar radicalmente

Otras ¿Cuáles? _____

15. Cuando vuelva a enfrentarme a una situación de manifestación del burocratismo, lo resolveré de la siguiente manera: **Marque con una x según considere.**

Lo denunciaré ante autoridades superiores

Pagaría (con dinero, con favor, a con algo material) para resolver rápido mi situación

Me enfrentaré echándole en cara, al burócrata, la verdad de lo que él es

No lo denunciaré, porque al final todo sigue igual y ellos siguen para subiendo

Otras ¿Cuáles? _____

16. Ante la necesidad de un servicio rápido de alguna institución, organismo o entidad estatal, de la cual conoces que hay cierta burocracia ¿Qué harías?

17. ¿Participa usted de forma voluntaria en las actividades político- ideológicas orientadas al apoyo del sistema político? **Marque con una x según considere.**

SI_ NO_

18. ¿Qué razones lo incentivan a participar o no en las actividades político- ideológicas orientadas al apoyo del sistema político?

ANEXO No.2 OBSERVACIÓN

Guía de Observación

Hora: Martes y Jueves de 10:00am-12:00am y de 2:00pm- 4:30pm; Lunes, Miércoles y Viernes de 3:00pm-5:00pm **Fecha:** 25/11/2013 – 29/11/2013 (Una semana)

Frecuencia: 3

Tipo de observación: No participante y Encubierta

Unidad de Observación: Dirección de vivienda del Dtto No.4 Abel Santa María. (Bajos del 18 planta No.4 "Cinco Palmas" Ave. Garzón)

Objetivo: Observar las manifestaciones y expresiones de la personas con respecto a la eficiencia y eficacia en la atención al cliente por los funcionarios, así como las condiciones materiales dentro del espacio institucional, del organismo, de la organización, o de la entidad estatal que presta servicios directos a la población.

Indicadores:

A. Manifestaciones de conducta y expresiones verbales o gestuales (respecto a la eficiencia de los servicios que se brindan).

1. Ideas o expresiones(a través de expresiones verbales, es decir, mediante frases y las diversas opiniones), así como comportamientos más frecuentes que muestran los individuos en el espacio de la institución, organismo, o entidad estatal cuando concurren a recibir los servicios de esta.

2. Aptitud de las personas con respecto al sistema político y social(a través de frases verbales o gestuales)

3. Trato del personal de la atención primaria al cliente (custodios, encargado del departamento de información, secretarias, recepcionista, etc.)

B. Condiciones materiales y medio ambientales para la prestación de los servicios.

1. Condiciones medio ambiental de la institución para la comodidad de los clientes:

- climatización
- ruidos contaminantes
- presencia de medios de entretenimiento (textos, TV, etc.)
- existencia de asientos
- tránsito de personal (ajeno a la institución o miembro de esta)

2. Tiempo de espera de los clientes.

3. Cantidad de personal en espera:

Categoría: Mucho_ Bastante_ Algo_ Poco_ Nada_

ANEXO No.3 ENTREVISTA A INFORMANTE CLAVE

Nombre: **Cargo o función:** **Hora:** **Fecha:**

1. ¿Sabe Usted que es el burocratismo?
2. ¿Cree que existe burocratismo en las entidades estatales que prestan servicios directos a la población?
3. ¿Qué entidades generan más quejas por parte de la población a causa de la labor que realizan?
4. ¿Qué cantidad de individuos asisten a diario a quejarse?
5. ¿Cuál es la comunidad del Distrito No. 4 que más quejas refiere actualmente?
6. ¿Cuáles son las situaciones de las que más se queja la población al recibir estos servicios?
7. ¿Se le da solución a las peticiones de la población, en estas instituciones, luego de quejarse?

ANEXO No.4 ENTREVISTA A INFORMANTE CLAVE DEL SISTEMA DE LA VIVIENDA MUNICIPAL

Nombre: **Cargo o función:** **Hora:** **Fecha:**

1. ¿Reciben quejas de la población por sus servicios?
2. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes que reciben?
3. ¿Consideran que existen trámites innecesarios en algunas de las prestaciones que realizan?
4. ¿Han recibido algún intento de soborno para agilizar algún trámite?
5. ¿Sabe Usted que es el burocratismo?
6. ¿Qué relación existe entre la UMIV y la Oficina de trámites de la vivienda?
7. ¿Cuál es la respuesta de la entidad ante las quejas y peticiones de la población?
8. ¿Se cumplen con las obligaciones contraídas por la entidad para la solución de las exigencias de la población?

ANEXO No.5 PRUEBA BINOMIAL. PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS

Prueba binomial

Pregunta	Grupo	Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. asintót. (bilateral)
14. ¿El sistema político es culpable de la existencia del burocratismo?	Grupo 1	Si	65	,81	,50	,000(a)
	Grupo 2	No	15	,19		
	Total		80	1,00		

a Basado en la aproximación Z.

Prueba binomial

H_0 (*hipótesis de nulidad*): La probabilidad significativa de la cantidad de individuos que consideran el sistema político es culpable de la existencia del burocratismo es = a la cantidad de individuos que no consideran que el sistema político es culpable de la existencia del burocratismo.

H_1 (*hipótesis alternativa*): La probabilidad significativa de la cantidad de individuos que consideran que el sistema político es culpable de la existencia del burocratismo es mayor que la cantidad de individuos que no consideran el sistema político es culpable de la existencia del burocratismo.

Para un nivel de significación de 0.05 y siendo la significación asintótica de 0,00 se procede a aceptar H_1 .

ANEXO NO. 6 TABLAS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

		Ocupación			
		Estudiante	Trabajador	ama de casa	sin ocupación
Edad:	18-27	15			5
	28-37		15		
	38-47		20		
	48-57		12	3	
	58-67		8	1	
	68-77			1	
Sexo	M	2	25	2	5
	F	13	30	3	

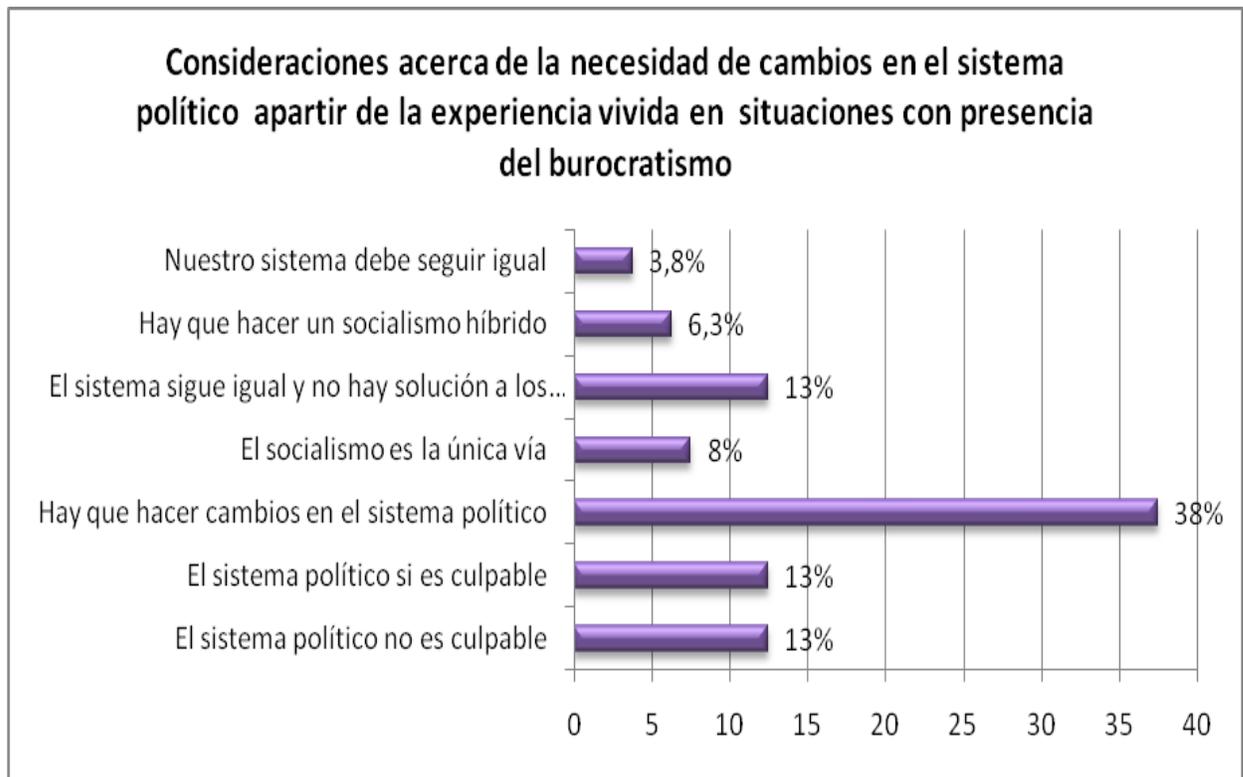
		Nivel de escolaridad				
		Primaria	Secundaria	Técnico Medio	Pre universitario	Universitario
Edad:	18-27		1	1	15	3
	28-37			2	7	6
	38-47			6	8	6
	48-57	3	2	6		4
	58-67	2	6			1
	68-77		1			
Sexo	M	5	7	8	5	9
	F		3	7	25	11

		Procedencia social		
		Obrero	Campesino	Intelectual
Edad:	18-27	19	1	
	28-37	9		6
	38-47	13	1	6
	48-57	7	3	5
	58-67	2	4	3
	68-77		1	
Sexo	M	19	7	8
	F	31	3	12

		Nivel adquisitivo	
		Medio	Bajo
Edad:	18-27	10	10
	28-37	8	7
	38-47	11	9
	48-57	5	10
	58-67	6	3
	68-77		1
Sexo	M	15	19
	F	25	21

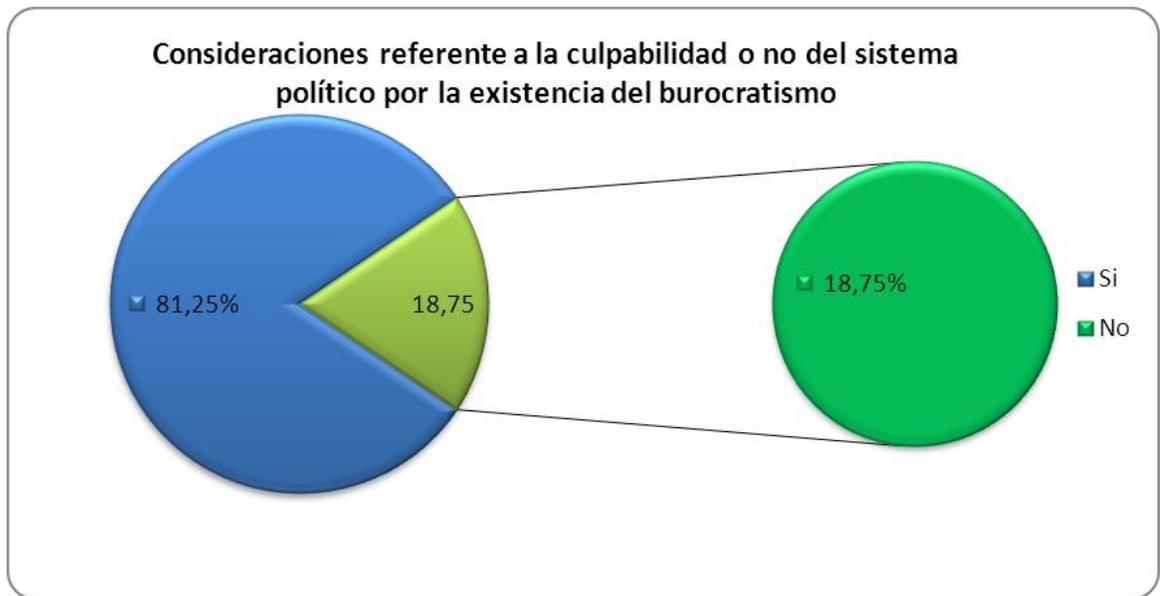
Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

ANEXO No.7



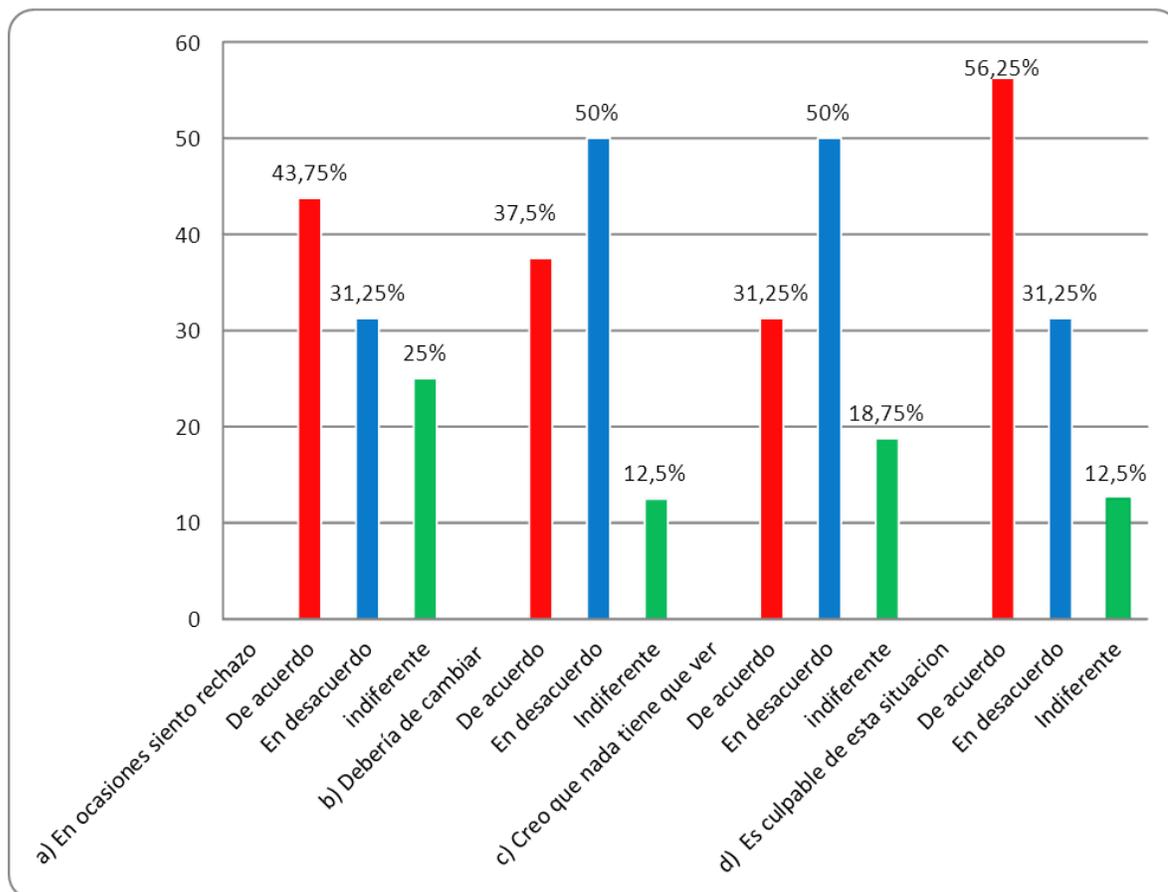
Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

ANEXO No.8



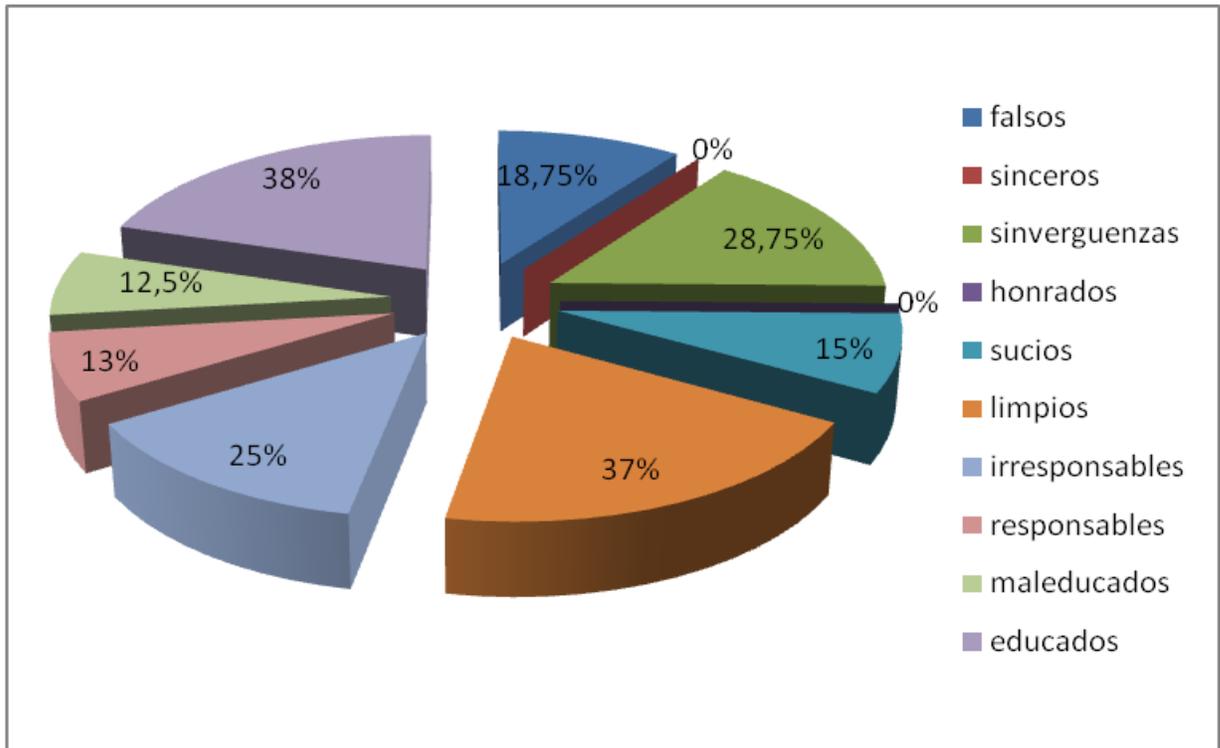
Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

ANEXO No.9 CONSIDERACIONES RESPECTO A LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DEL SISTEMA POLÍTICO A PARTIR DE LA INFLUENCIA DEL BUROCRATISMO



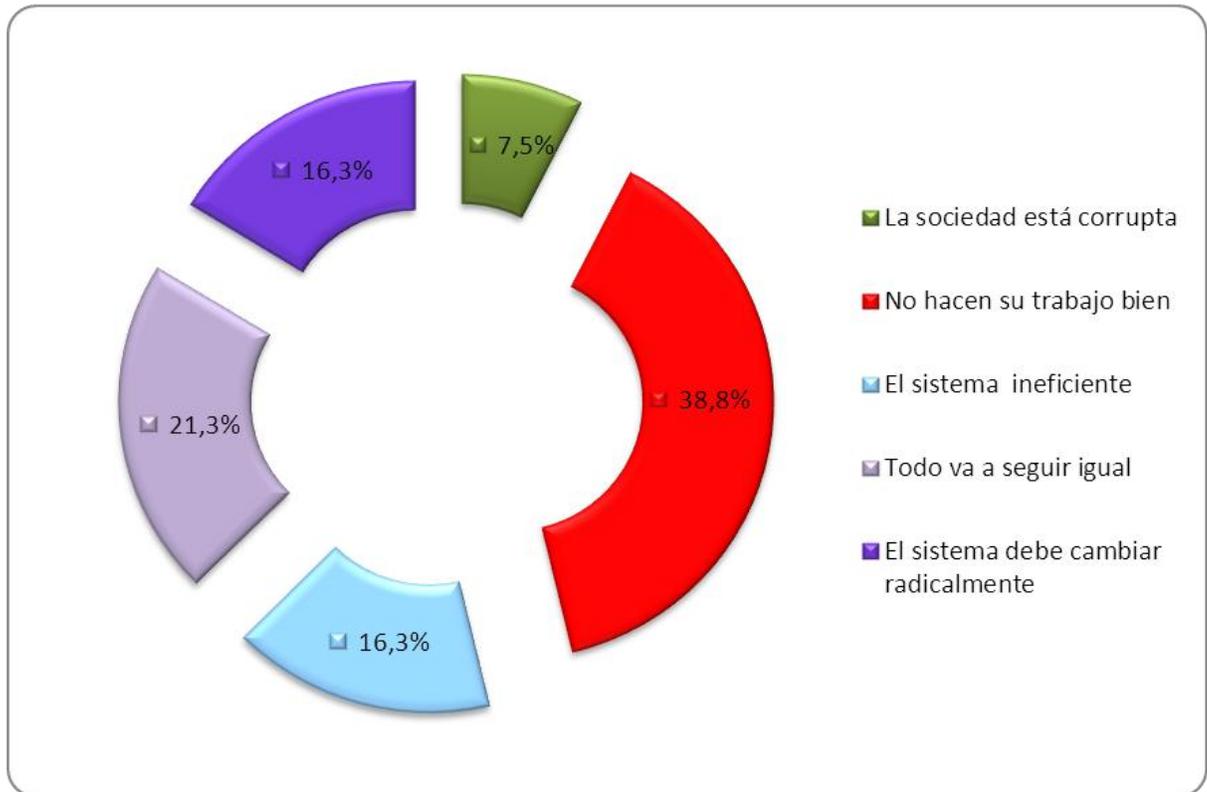
Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

ANEXO No.10 CONSIDERACIONES EN CUANTO A LAS CUALIDADES Y CONFIANZA EN LOS FUNCIONARIOS DEL ESTADO



Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

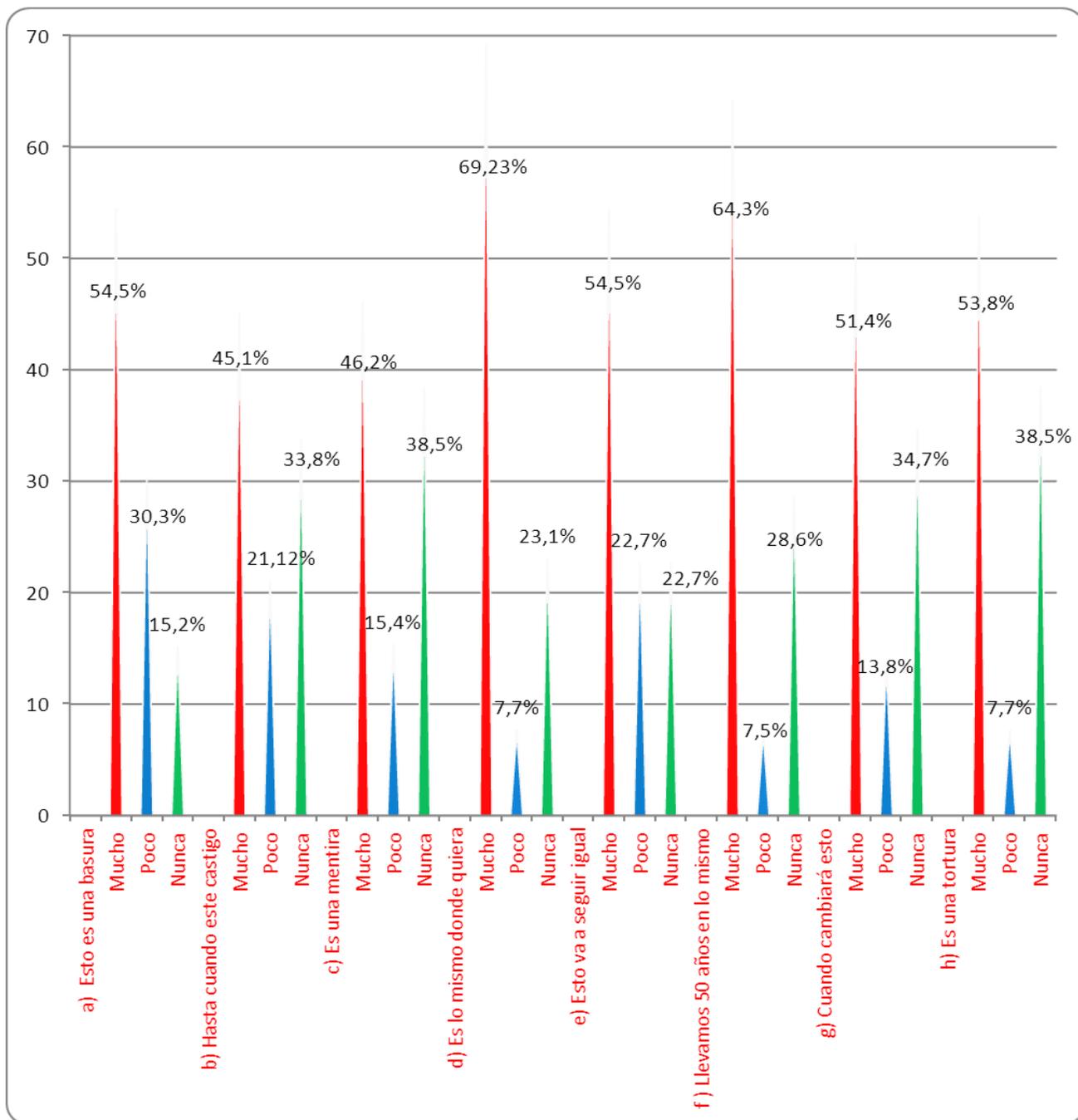
ANEXO No. 11 OPINIÓN DE RECHAZO Y DESCONFIANZA RESPECTO AL SISTEMA POLÍTICO Y LOS FUNCIONARIOS DEL ESTADO



Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

Se le puso en la pregunta la opción de otras respuesta que los encuestados podían añadir pero no hubo ninguna respuesta diferente, acogiéndose a las planteadas por el investigador.

ANEXO No. 12 CONSIDERACIONES SOBRE LA CONFIANZA EN LA EVOLUCIÓN O NO DEL SISTEMA POLÍTICO A TRAVÉS DE UNA SERIE DE FRASES NEGATIVAS APLICADAS A ESTE



Fuente: Elaboración propia del autor a partir del cuestionario y con la utilización del programa Microsoft Office Excel.

NOTAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ⁱ Ya para 1838, en su novela “ *Les employés* ”, Balzac dice: “la burocracia que esta es un poder gigantesco, puesto en manos por tontos, ha traído a este mundo una fuerza perezosa, llamada informe. Las cosas mas bellas fueron creadas en Francia cuando todavía no había informes y las decisiones se tomaban de manera espontánea. Un hombre de cierta estatura no se arrastraría ni se humillaría en ese lodazal, donde las cabezas importantes ajustan a todo el mundo. Allí solo entran y se quedan los flojos y los incapaces. Así se fue formando la mediocridad de la administración francesa. La burocracia, compuesta íntegramente por pequeños espíritus, no ha hecho más que poner obstáculos al bienestar del país; retrasó en sus archivos por siete años el proyecto de un canal que habría estimulado la producción”.

ⁱⁱ La burocracia corporativa es un término que generalmente se entiende como refiriéndose al conjunto de los empleados de mayor jerarquía y especialistas en áreas como marketing, publicidad, ventas, departamentos legales, administración, relaciones públicas, etc. que -se alega- detentan algún tipo de monopolio en ciertos conocimientos.

ⁱⁱⁱ Antonio Saco, José: Memorias sobre la vagancia en la isla de Cuba. La Habana, Editorial Instituto Cubano del Libro, 1974.

^{iv} Esto según lo expresado por Max Weber apuntando al origen y a la dirección de este espíritu criticando a Hegel por no haber aclarado en su obra el contenido de la burocracia: “ El espíritu de la burocracia es el espíritu formal del Estado y convierte a ese espíritu, o a esa verdadera falta de espíritu en un imperativo categórico. La burocracia se hace pasar por el fin último del Estado. Al hacer la burocracia de sus fines formales su contenido, entra por todos lados en conflictos con los fines reales. Por eso está obligada a presentar lo formal como contenido y el contenido como lo formal. Los fines del Estado se convierten en los fines burocráticos o los fines burocráticos en fines del Estado. La burocracia es un círculo del que nadie puede salir. Su jerarquía es una jerarquía del conocimiento. El jefe confía a los círculos inferiores el examen de lo particular, en cambio, los círculos inferiores confían al jefe el examen de lo general...Por eso, el principio de su conocimiento es la autoridad, y la adoración de la autoridad es su pensamiento. Sin embargo en su seno el espiritualismo se vuelve un grosero materialismo, el materialismo de la obediencia pasiva, la fe en la autoridad pero lo que se refiere al individuo burócrata, el fin del Estado se convierte en su fin personal, la ocupación de los puestos superiores, hacer carrera ”. Ver Jacoby, Henry: La burocratización del Mundo; una contribución a la historia del problema. México D. F., Editorial Siglo XXI. 1972, p.228

^v Weber percibió que realmente no puede existir un tipo de organización ideal, por lo que la burocracia real será menos óptima y efectiva que su modelo ideal.

^{vi} Esta respuesta podemos encontrarla en el propio Marx Weber: “Pero lo que se refiere al individuo burócrata, el fin del Estado se convierte en su fin personal, la ocupación de los puestos superiores, hacer carrera.” Ver Jacoby, Henry: La burocratización del Mundo; una contribución a la historia del problema. México D. F., Editorial Siglo XXI. 1972, p.228.

^{vii} Si el concepto general dado de sistema político lo fuéramos a ajustar a las particularidades del análisis concreto de una *sociedad en transición al socialismo*, entonces podríamos decir que, en tal sentido, se puede definir el sistema político como el conjunto de las *organizaciones, organismos e instituciones* partidistas, estatales, juveniles, de masas, etc. que tienen la misión de dirigir el proceso de construcción de la nueva sociedad y de servir de vehículo para la participación cada vez más activa de las masas en la dirección de los procesos económicos, políticos y sociales; las *relaciones* que se establecen dentro de la organización política y de ésta con la sociedad en su conjunto relaciones políticas; las *normas o regulaciones* políticas y jurídicas -elementos reguladores del sistema- como son la Constitución y las leyes, los estatutos y reglamentos partidistas y de otras organizaciones, y otros; así como la cultura e ideología políticas orientadas al establecimiento, consolidación y defensa del régimen social socialista.^{vii} Tener en cuenta que es este el concepto que asumimos para esta investigación por responder al tipo de sociedad en que se enmarca esta investigación.

^{viii} “La metodología garantiza en la investigación procedimientos, rigurosos y científicos. Este término es manejado por mucho autores como es el caso de Francisco Ibarra, quien plantea en su libro “Metodología de la Investigación Social”, que la metodología provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un todo eficaz y tendiente a la excelencia, el proceso de Investigación científica” Ver Libro de Metodología de la Investigación Social. La Habana, 2001, Pág.60

^{ix} “La metodología garantiza en la investigación procedimientos, rigurosos y científicos. Este término es manejado por mucho autores como es el caso de Francisco Ibarra, quien plantea en su libro “Metodología de la Investigación Social”, que la metodología provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten

encauzar de un todo eficaz y tendiente a la excelencia, el proceso de Investigación científica” Ver Libro de Metodología de la Investigación Social. La Habana, 2001, Pág.60

^x “Un legista Phillipe de Remi, señor de Beaumanoir , escribe en 1283: “ El rey es soberano sobre los señores de la nobleza, el solo puede expedir decretos, el vigila las iglesias, en lo general , y toda la justicia terrenal está en sus manos “. De esta manera propagaron la centralización del poder con el que se identificaron. Ver Jacoby, Henry: La burocratización del Mundo; una contribución a la historia del problema. México D. F., Editorial Siglo XXI. 1972, p.17.

^{xi} “El Estado es la mas reciente forma de organización política, que hoy se ha trasformado en universal. Nació en Europa en la Edad moderna que comienza en el siglo XVI, y ha ido instaurándose como forma de organización política de las sociedades en un proceso que dura hasta el siglo actual. El concepto de modernización intenta abarcar este procesos de cambios políticos y sociales que comienza en Europa a partir del feudalismo y el absolutismo, se extiende a América del Norte y Sur , y durante los siglos XIX y XX se propaga a Oceanía y los Continentes Asiático y Africano.

^{xii} “ Armand Jean du Plessis (París, 9 de septiembre de 1585 – ibídem, 4 de diciembre de 1642), cardenal-duque de Richelieu, duque de Fronsac y par de Francia. Cardenal, noble y hombre de estado francés. Ordenado obispo en 1607, entró en política y fue nombrado Secretario de Estado en 1616. Richelieu pronto alcanzó un gran poder en la Iglesia católica y en el Reino de Francia, hasta alcanzar la dignidad cardenalicia en 1622, y el cargo de primer ministro del rey Luis XIII en 1624.

^{xiii} Ibidem. p. 32.

^{xiv} “ Alexis Henri Charles de Clérel, vizconde de Tocqueville (Verneuil-sur-Seine, Isla de Francia, 29 de julio de 1805 — Cannes, 16 de abril de 1859), fue un pensador, jurista, político e historiador francés, precursor de la sociología clásica y uno de los más importantes ideólogos del liberalismo; bisnieto del también político y ministro de Luis XVI, Guillaume-Chrétien de Lamoignon de Malesherbes.

^{xv} El origen del Estado moderno estaba en el antiguo régimen. La revolución no había interrumpido el proceso de la centralización y la concentración del poder, sino que había continuado, ampliando y utilizando el sistema administrativo creado por la monarquía absoluta.

^{xvi} Antonio Saco, José: Memorias sobre la vagancia en la isla de Cuba. La Habana, Editorial Instituto Cubano del Libro, 1974.

^{xvii} Ordenanza es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley. El término proviene de la palabra "orden", por lo que se refiere a un mandato que ha sido emitido por quien posee la potestad para exigir su cumplimiento. Por ese motivo, el término ordenanza también significa "mandato".

^{xviii} Castro Ruz, Fidel: “Discurso pronunciado en la concentración conmemorativa del VI aniversario de la revolución, La Habana, 2 de Enero de 1965”, en Revista Obras revolucionarias. La Habana, no.1, enero, 1965, p.30.

^{xix} El primero encuentra vías para su autorreproducción en el propio desarrollo de la revolución. El segundo, la edificación de relaciones sociales socialistas, no a logrado todavía dar tanta fuerza a los caminos para su autoreproducción a todos los niveles de la vida social y se encuentra hoy urgida de procesos aun mas difíciles para su realización plena. Por tanto, si el desarrollo ulterior del primero se da a condición del fortalecimiento del carácter socialista del sistema político, y el segundo aun no logra su maduración, he ahí una acuciante tarea actual para Cuba, la cual encontró en el V y VI Congreso del partido Comunista un impulso muy importante, con la máxima de que el socialismo ha de ser no sólo justicia social, sino también eficiencia y calidad.

^{xx} Castro Ruz, Raúl: “El socialismo es la única garantía para seguir siendo libres e independientes” Discurso pronunciado por el general de Ejército, presidente de los Consejos de estado y de Ministros en la clausura del Sexto periodo Ordinario de sesiones de la Séptima Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular en el Palacio de Convenciones, en Granma, Órgano Oficial del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, año 46, número 301, 20 de diciembre de 2010.

^{xxi} Estas ideas fueron extraídas de un debate sostenido por un grupo de especialistas, y que desarrollara bajo el titulo de ‘La burocracia como fenómeno social’, con la conducción de Rafael Hernández Polítologo. Director de la revista Temas.

^{xxii} Ibidem p. 92-93.

^{xxiii} Marx, Karl: El dieciocho de brumario de Luis Bonaparte, en Carl Marx y Federico Engels: Obras Escogidas en un tomos. Moscú, Editorial Progreso. s/f. p 170.

^{xxiv} El Burócrata es la persona en funciones de dirección cuya conciencia, interés y actitudes multiplican y prolongan el burocratismo y la burocracia. (...); se circunscribe solo al sujeto que es depositario de una parte de la confianza y funciones de las masas.

^{xxv} Lenin, Vladimir Illich: "El Estado y la revolución", España, Barcelona, Editorial DeBarris. 1987. p16.

^{xxvi} Lenin, Vladimir Illich: "Sobre el impuesto en especie", en Obras Completas. Moscú, Editorial Progreso. Tomo 44. 1987.

^{xxvii} El Che parte para su análisis sobre el fenómeno, del burocratismo, de su experiencia como Ministro de Industria y presidente del Banco Central donde vio en sus inicios un grupo de manifestaciones que empezaban a hacer mella en la organización de la naciente revolución. Entre otros de los factores en que enfatiza están: en el papel del cuadro y de la política de cuadros para la preservación y superación del burocratismo. Aísla como factores causales del burocratismo la desorganización y la falta de conocimientos. Llama la atención sobre la necesidad de abordar de manera compleja el fenómeno del burocratismo.

^{xxviii} El Che define con este calificativo el estilo de trabajo natural que se entronizó en las estructuras organizativas, cuya dirección fue asumida por los legendarios combatientes devenidos administradores. Los hábitos guerrilleros desarrollados en la lucha se reflejaron en el naciente aparato estatal y fueron imitados por otros nuevos cuadros de dirección. El guerrillerismo repetía la experiencia de la lucha armada de las sierras y los campos de Cuba en las distintas organizaciones administrativas y de masas, y se traducía en que solamente grandes consignas revolucionarias eran seguidas (y muchas veces interpretadas de distintas maneras) por los organismos de la administración y de la sociedad en general. La forma de resolver los problemas concretos estaba sujeta al libre arbitrio de cada uno de los dirigentes.

^{xxix} La falta de motor interno se refiere a "la falta de interés del individuo por rendir un servicio al Estado y por superar una situación dada" (esta actitud la explica por la falta de conciencia revolucionaria o por el conformismo ante lo mal hecho)."

^{xxx} Respecto a la dirección - viéndose desde el cuadro en sus funciones - plantea que cada nivel de dirección ha de tener un campo limitado de acción. Los límites de la acción dirigente, dentro de cuyos marcos se debe producir como regla la subordinación funcional de los eslabones "inferiores", están dados por la complejidad cualitativamente distinta que legitima la necesidad de ese nivel de dirección. Fuera de esos límites las acciones de los organismos "superiores" de dirección generan burocratismo, pues ello significa restricciones de los derechos y deberes funcionales de otros eslabones, los que emanan de su ámbito de dominio, de su competencia lógica, ámbito en el cual tienen una mayor capacidad de eficiencia.

^{xxxi} Che Guevara, Ernesto: "El socialismo y el hombre en Cuba", en Revista Cuba Socialista. La Habana, no. 18, 1963, p.3.

^{xxxii} Plantea que "es frecuente observar-continúa- como la única salida encontrada por un buen número de funcionarios es el solicitar más personal para realizar una tarea cuya fácil solución solo exige un poco de lógica, creando nuevas causas para el papeleo innecesario".

^{xxxiii} Otros aspectos que se desprenden del estudio del pensamiento político de Fidel Castro en relación con el fenómeno del burocratismo se hayan en el acápite Deficiencias y Fallas del informe Central al III Congreso del Partido, Fidel señaló las más importantes deficiencias que poseen una relación directa con al tema del burocratismo, estas son: Débil gestión administrativa en la aplicación del principio del pago por el trabajo. Falta de integralidad en la planificación del desarrollo económico. Inmovilización de recursos y pérdidas de secuencia constructiva. Desvinculación del trabajo científico y la práctica social. Actitudes administrativas poco exigentes que favorecen las irregularidades y demeritan el papel del Estado. Burocratización de los trámites legales que debe hacer la población.

^{xxxiv} Estos puntos de coincidencias hacen referencia al fenómeno desde el contexto social de cada uno de los autores; en cada uno de los casos fueron extraídos de disímiles fuentes textuales, dígase discursos, artículos, y libros. Estas ideas se encontraban contenida en la mayoría de los casos de forma explícita, es decir, hacen referencia al fenómeno de forma directa. Estos autores abordan de forma discriminada los conceptos de burocracia y burocratismo.

^{xxxv} Martínez Heredia, Fernando: En el horno de los 90. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 2005.

^{xxxvi} Ver Jorge Gómez Barata, «La burocracia», Radio Habana Cuba, La Habana, 13 de febrero de 2007, disponible en www.radiohc.cu.

^{xxxvii} El doctor Jesús Pastor García Brigos (La Habana 1951) es físico de formación y después de una larga evolución intelectual personal se convirtió en estudioso de la filosofía, sociología y ciencias políticas. Actualmente es investigador del Instituto de Filosofía de la Habana y trabaja temas relacionados con el materialismo histórico, la sociedad cubana y participa en diferentes proyectos investigativos, fundamentalmente dedicados a la esfera económica y su vínculo con la política en la isla caribeña. Ver: Dirigentes, dirigidos, socialismo. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 2007, p. 74.

^{xxxviii} Cursó estudios de Licenciatura en Filosofía en la Academia de Ciencias Sociales de Bulgaria. A partir de 1979 se incorporó a la Escuela Provincial del Partido de Holguín como profesor y Jefe de Cátedra de Filosofía. Director Escuela Provincial del PCC.

^{xxxix} Estas investigaciones hechas en la sociedad cubana parten de una visión práctica y para nada abstracto o teórica del asunto, es decir, van a la realidad de nuestro contexto señalando las deficiencias de nuestro sistema y los problemas sociales puntuales que sirven de caldo de cultivo al fenómeno; lo abordan desde la mirada sociológica y del análisis histórico.

^{xi} Este autor también desde una perspectiva no marxista, pero si dialéctica, trato el fenómeno, y posee como elementos de coincidencia con los autores marxistas el hecho que cuando abordan al individuo en el análisis del fenómeno lo hacen principalmente desde la figura del funcionario burócrata, y también coinciden en que el fenómeno está ligado a la existencia del Estado Moderno.

^{xii} Para Max Weber, la burocratización es uno de los procesos de desmitificación del mundo, o sea el triunfo de la idea de que con la creciente intelectualización y racionalización todas las condiciones de la vida pueden ser dominadas por el cálculo. Al reconocer y subrayar Weber la relación entre la esencia calculista de la sociedad industrial capitalista y de la burocratización, acentúa y mas que acentúa su carácter racional. Casi no se percibe en el ningún eco de opinión popular sobre la torpeza rutinaria y la lentitud del armatoste burocrático.´´

^{xiii} Estado proviene del latín ´status´ que significa regla, orden, estructura orgánica. El Estado forma parte de la superestructura de la sociedad y es un fenómeno sociedad; por lo que podemos entender el Estado como un fenómeno social, político e histórico regido por leyes del desarrollo social; un conjunto mas o menos desarrollado y complejo de organismos, órganos, mecanismos y aparatos encaminados a imponer sobre la sociedad la voluntad política de la clase económicamente dominante o de los sectores dominantes dentro de las clases hegemónicas en la sociedad. Es un órgano de autoprotección y regulación.

^{xiiii} Con la creciente conversión de las funciones sociales en cargos oficiales y de todas las asociaciones independientes en oficiales, en todo aparece una actitud de rechazo contra la opinión distinta. Allí donde una burocracia ejerce poder dictatorial, es claro y natural que la única opinión pública verdadera es la que ella administra. Pero en otros lugares, se trata de difamación y de opinión a secas, de una proscripción discreta de ir poniendo fuera de la ley a todo aquel que está en contra.

^{xv} Constituye un freno, una barrera a la gestión eficiente, teniendo en cuenta los tres componentes fundamentales del proceso de la gestión - que según Castells - que interactúan para alcanzar el objetivo propuesto: solución al problema; los recursos; y los usuarios. En los análisis que él realiza lo considera como uno de los elementos del sistema urbano junto con los elementos producción, consumo e intercambio, el elemento gestión articula el sistema urbano con la instancia política y regula las relaciones entre el conjunto de sus elementos. Toda gestión que se realiza está encaminada al logro de objetivos necesarios, esto con la mayor efectividad.

^{xvi} El hecho social como objeto de investigación es lo que distingue a la sociología de otras ciencias sociales.

^{xvii} Durkheim, E.: Las reglas de método sociológico. Instituto Cubano del Libro, La Habana, 1972.pág. 39.

^{xviii} Una cuestión muy importante es que una acción es un medio para cumplir un fin, el fin es lo que se desea hacer con la acción, su meta. Pero debemos entender que el actor no siempre cumple lo que quiere con su acción.

^{xix} en este concepto se muestra como un hecho social puede tener consecuencias negativas para otro hecho social, es decir, las estructuras y las instituciones pueden tener consecuencias negativas para el mantenimiento de las diferentes partes del sistema social.

Una de las principales preocupaciones del estructural funcionalismo es el análisis de lo que requiere un sistema social para sobrevivir, las estructuras y particularmente las funciones. Ver Ritzer, George Teoría Sociológica Contemporánea. Editorial Félix Varela. Ciudad de la Habana. Cuba, 1993, pág. 111

^{xx} C. Northcote Parkinson ha hablado en su conocida sátira sobre el aumento del personal de oficinas superior al aumento del trabajo objetivamente necesario, como si obedeciera a una ley. En este sentido, lo mismo que en la concepción popular, la burocracia es la ´´ enfermedad de la organización ´´.

ⁱ El “*London Times*” (12/12/ 1966) informaba desde Cuba que Fidel Castro se quejaba en un discurso del fracaso en la lucha contra la burocratización, y explicaba que: “era necesario desburocratizar la comisión para la lucha en contra de la burocracia, algunas de esas oficinas tenían un cuadro de cien funcionarios donde veinte bastarían. Esos empleados se habían convertido en enemigos de la Revolución y derrochaban los dineros del pueblo, el tiempo del pueblo y la inteligencia.”

ⁱⁱ Colectivo de autores: *Hacia la codificación del análisis funcional en Sociología*. en *El funcionalismo en la sociología norteamericana*. Editorial Ciencias Sociales. La Habana.1973. p.200.

ⁱⁱⁱ Esta teoría cuenta con tres premisas básicas de esta teoría, que son: Los individuos actúan sobre la base del significado que tengan las cosas para ellos. El significado surge de la acción social. Los individuos modifican esos significados sobre la base de procesos de interpretación.

ⁱⁱⁱⁱ Este entendió que la persona es un organismo dotado de un sí mismo, cuya posesión le convierte en un tipo especial de gente, transformando su relación con el mundo y confiriendo a su acción un carácter. Lo cual se argumenta con la siguiente afirmación: “Esta interacción consigo mismo se produce al formularse indicaciones y responder a dichas indicaciones formulándose otras nuevas. En suma, la posición de un “sí mismo” dota al ser humano de un mecanismo de interacción consigo mismo que le permite afrontar el mundo, y que utiliza para confrontar y orientar su propia conducta”. Colectivo de Autores, *Historia y Crítica de las Teorías Sociológicas*, Tomo II, Primera parte, Editorial Félix Varela, La Habana, 2003, Pág.212.

^{lv} Colectivo de autores. *El interaccionismo simbólico perspectiva y método*. Editorial Horas S.A. Barcelona. pp. 159

^{lvi} *Los significados*. Las personas los encuentran en las representaciones, en su sistema de interpretación aprendido en su proceso de socialización y de acuerdo a ello actúan, accionan; debemos partir de las acciones aprendidas y de las posibilidades que tienen los sujetos a partir de su condición de modificarlas, de ajustarlas según sus intereses valiéndose de esa cualidad. En este punto se deben tener en cuenta los objetos hacia los cuales, va dirigida la acción.

^{lvii} La acción social consiste: en las actividades individuales y colectivas de las personas que intervienen en la interacción social, es decir, aquellas actividades cuya propia formación es fruto de las actividades recíprocas de los individuos; en una expresión concreta de la misma. Ya sea como “yo” o como “self” orientadas por las representaciones o posiciones mentales que asuma el individuo o los individuos.

^{lviii} Weber, Max. *Economía y Sociedad*. Tomo I. Editorial Ciencias Sociales, La Habana. 1970. pp18. Recomendamos véase también el prólogo a la edición cubana, en el mismo volumen.

^{lix} Consideramos que si comienzan a realizarse estudios de ésta naturaleza, entonces serán mayores las inclusiones de las Ciencias Sociales, en especial la Sociología, en el tratamiento de este tema.

^{lx} *Su dinámica*. Los actos sociales, tanto individuales como colectivos, surgen de un proceso en el que el agente actuante advierte, interpreta y enjuicia las situaciones con las que tropieza. Existe una compleja relación de concatenación entre los actos que son configurados en las organizaciones, instituciones, divisiones del trabajo y las afiliaciones a determinadas actividades en una red de interdependencias; que resulta expresar una condición movilizadora y por ende dinámica en este proceso.

^{lxi} Esto se puede ver desde el ejemplo representativo de un hospital (como en cualquier centro) corresponde al director o supervisor tomar decisiones acerca de la distribución general de recursos entre los departamentos. A cada médico jefe de departamento corresponden las decisiones acerca de cómo organizar los recursos que le han sido designados por el director o supervisor en relación a la atención que su departamento ofrece al público (horas y tipos de atención de médicos, enfermeras...— y uso de materiales —camas, quirófanos, etc. —). Etc.

^{lxii} Además esto muestra como la burocracia en el ámbito de las actividades públicas, aparece como un tipo de estructura que con el tiempo se va cristalizando en el aparato administrativo de sectores tan diversos como los entes públicos, instituciones, sindicatos y escuelas. Es decir, la función pública se va diversificando y haciendo más compleja, por lo cual la autoridad gobernante tiene que aumentar el número de servidores (capacitarlos, establecer si son ideales para esta función, etc.) para cumplir con las tareas públicas; entre los ejemplos varios de las burocracias cotidianas se pueden contar las de hospitales, tribunales, iglesias, escuelas, ejército y las empresas, tanto públicas como privadas, etc.

^{lxiii} Otras de las ventajas son la continuidad de la organización mediante la sustitución del personal que se retira; reducción de la fricción entre las personas, pues cada funcionario conoce aquello que se exige de él y cuáles son los límites entre sus responsabilidades y las de los demás; coherencia, pues los mismos tipos de decisión deben tomarse

en las mismas circunstancias; subordinación de los más nuevos a los más antiguos, de modo bien riguroso y conocido, para que el superior pueda tomar decisiones relacionadas con los niveles inferiores.

^{lxiii} Incluso una burocracia no degenerada puede verse afectada por ciertas manifestaciones negativas como: sobreespecialización; rigidez e inercia en los procesos, tomando decisiones con lentitud o siendo imposible aplicarlas al presentarse casos inusuales, e igualmente retrasando los cambios, evolución y adaptación de viejos procesos a nuevas circunstancias; suposición de que el sistema es siempre perfecto y correcto por definición, provocando que su organización sea poco proclive al cambio y a la autocrítica; poca estima por las opiniones disidentes; creación de más y más reglas y procesos, creciendo su complejidad y disminuyendo su coordinación, facilitando la creación de reglas contradictorias. ^{lxiii} Al final de estas manifestaciones negativas es el individuo quien sufre los daños mayores que se reflejan en conductas (manifiestas de diversas maneras) posteriores hacia el sistema en toda su generalidad, en un rechazo que puede ser temporal o ocasional o permanente.

^{lxiv} Ibidem p. 494.

^{lxv} Todas las ideas analizadas aquí son extraídas y analizadas del texto: Foulcault Michel: Sujeto y Poder. Edición electrónica de www.philosophia.cl Escuela de Filosofía Universidad ARCIS.

^{lxvi} En el sometimiento hay una serie de formas sutiles, de orden más psicológico, que están a veces instrumentadas en mecanismos arquetípicos, seminconscientes, en mitologías, donde, por ejemplo, se producen procesos de maximización de las figuras centrales que en un momento determinado están dirigiendo un proceso —en una empresa, un organismo del Estado—, de producción de elementos del imaginario social en ese sentido semirreligioso, de poder y de efectividad supremos, que crean un conjunto de patrones rutinarios que empobrecen la vida cotidiana de las personas: tanto de los que ejercen la autoridad sin límite como de los sometidos u oportunistas que la toleran. La institución se dirige hacia una forma de entropía en la que se van condensando las prácticas, homogeneizando las creencias, uniformando las actuaciones, y por tanto alcanza sencillamente un punto de inoperancia o, por lo menos, de operatividad solo para la supervivencia dentro del sistema burocrático, pero que a la larga es una inoperancia real.

^{lxvii} Con el propósito de entender de qué se tratan las relaciones de poder, investigó las formas de relaciones y los intentos hechos para disociar estas relaciones. Para ello parte de una serie de oposiciones que se han desarrollado en los últimos años: la oposición del poder del hombre sobre la mujer, la de padres sobre los niños, la de la psiquiatría sobre la enfermedad mental, la de la medicina sobre la población, la de la administración burocrática sobre la forma de vivir de la gente. Se trata de luchas antiautoritarias.

^{lxviii} Según el propio Foulcault gobernar no sólo cubre las formas legítimamente constituidas de sujeción política o económica, sino también modalidades de acción más o menos consideradas y calculadas, orientadas a actuar sobre las posibilidades de acción de los otros. Gobernar, en este sentido, es estructurar el posible campo de acción de los otros.

^{lxix} Según Foulcault hay dos significados de la palabra sujeto, sujeto a otro por control y dependencia, y sujeto como constreñido a su propia identidad, a la conciencia y a su propio autoconocimiento. Ambos significados sugieren una forma de poder que sojuzga y constituye al sujeto.

^{lxx} Foulcault reconoce el papel del estado moderno cuando plantea que en el siglo XVIII con el estado moderno surge una nueva distribución, una nueva organización de este tipo de poder individualizante. Es una entidad, una estructura muy sofisticada a la cual los individuos pueden ser integrados bajo una condición: que esa individualidad puede ser moldeada de otra forma y sometida a una serie de patrones muy específicos. El estado es una moderna matriz de individualización, o una nueva forma de poder pastoral. (1. Trata de asegurar la salvación de la gente en este mundo. Entiéndase salvación como: bienestar (riqueza, nivel de vida, etc.), salud, seguridad y protección contra accidentes; 2. Sus oficiales (funcionarios) policías, etc. se multiplican cada vez más).

^{lxxi} En este devenir histórico de la Teoría de las Representaciones Sociales es de gran relevancia la influencia del sociólogo francés Emile Durkheim, quien desde la Sociología propuso el concepto de Representación Colectiva referido a "... la forma en que el grupo piensa en relación con los objetos que lo afectan..." las considera hechos sociales de carácter simbólico, producto de la asociación de las mentes de los individuos.... *"Los hechos sociales no difieren sólo en calidad de los hechos psíquicos; tienen otro sustrato, no evolucionan en el mismo medio ni dependen de las mismas condiciones. Esto no significa que no sean también psíquicos de alguna manera, ya que todos consisten en formas de pensar o actuar. Pero los estados de la conciencia colectiva son de naturaleza distinta que los estados de conciencia individual; son representaciones de otro tipo: tiene sus leyes propias..."* En su teoría de las dos conciencias (individual y colectiva), Durkheim suponía que los miembros de las colectividades compartían de manera inconsciente modelos que asimilaban, reproducían y propagaban a otros a través de la educación, como formas de comportamiento.

^{lxxii} Del latín *opinio*, una opinión es un juicio que se forma sobre algo cuestionable. La opinión también es el concepto que se tiene respecto a algo o alguien.

^{lxxiii} Otras de las fuentes esenciales de las representaciones so: la experiencia acumulada por la humanidad a lo largo de la historia, escenario donde cristaliza la cultura, que va a asumir sus particularidades en cada contexto socioeconómico concreto; las tradiciones, creencias, normas, valores, llega a cada hombre con expresiones de la memoria colectiva y es a través del lenguaje que se transmite todo este arsenal cultural que es determinante en la formación de las representaciones sociales la comunicación social en sus diferentes formas, dentro de la que se puede mencionar los medios de comunicación como transmisores de conocimientos, valores, modelos, informaciones; y la comunicación interpersonal, de la cual podemos destacar las conversaciones cotidianas en las cuales recibimos y ofrecemos todo un cúmulo de informaciones el cual es imprescindible en la estructuración de la representación social.

^{lxxiv} La preocupación de hoy es la creciente burocratización de la sociedad y el anonimato y poder que se concentra en manos de los burócratas y la indefinición que percibe los individuos ante el aparato burocrático y sus manifestaciones negativas. Dentro de este método y en relación con los demás se encuentra también la revisión bibliográfica que proporciona el acceso a toda esta información y nos permitió revisar diferentes bibliografías para facilitar el conocimiento de los efectos relacionados con el tema lo que hizo posible desarrollar el marco teórico.

^{lxxv} Asumimos esta clasificación según el texto Selección de lecturas de Metodología, métodos y técnicas de investigación social II. Editorial Félix Varela, La Habana. 2002. p.72. artículo de María Jesús Varas e Isabel Rubio.

^{lxxvi} Ruiz Olabuénaga, José Ignacio: Metodología de la Investigación Cualitativa. 2da Edición. Universidad de Deusto, Bilbao, 1999, p. 112.

^{lxxvii} Según el criterio de Francisco Alvira Martín y coautores, etc. Ver: Alvira, Francisco y coautores: Selección de lecturas de Metodología, Métodos y técnicas de Investigación Social II. La Habana, Editorial Ciencias Sociales. 2002.

^{lxxviii} Pues es una comunidad en que las personas levantan casas de forma indiscriminada sin permiso de planificación física, vivienda y las otras entidades encargadas de esta labor de forma planificada.

^{lxxix} El grupo de trabajo del sistema de prevención y atención social, fue constituido en la circunscripción el día 12 de Julio del 2007, a partir de ese momento se realizó un diagnóstico social en la comunidad, para diagnosticar los problemas existentes que afectan la Comunidad.

^{lxxx} En la opinión del autor de esta investigación será negativa la opinión del individuo cuando las idea, conceptos, o criterio de juicio sobre el sistema político tengan una tendencia al rechazo o desconfianza en sus funcionarios, de las decisiones que se toman, etc., esto no necesariamente implica o significa una conducta continuada, que va a ir más allá de la expresión verbal; sin embargo deja un sabor amargo, un pensamiento de que las cosas no están funcionando bien y en final pueden orientar el pensamiento y deseos del individuo hacia el cambio político, casi radical, como la única vía de solución al problema.

^{lxxxi} Siempre desde la relación dialéctica entre lo macro y lo micro, así como la relación entre lo objetivo y lo subjetivo que nos muestra como las condiciones del contexto social en que se desarrolla el ser social contribuye a la generación de determinados niveles de conciencia social, dado que las circunstancia determinan a los hombres, de la misma forma nos orienta en la necesidad de analizar todos los factores sociales en una interrelación dialéctica, tanto en el nivel comunitario, como social en general.

^{lxxxii} Todas las recomendaciones antes propuestas se deberán cumplir de forma sistemática y rigurosa para obtener resultados que significaran la mejoría de la atención a la población y por consiguiente un estado de opinión más favorable al sistema político y social imperante en nuestro país.

Se tuvo en cuenta la entidad de vivienda que es la que más quejas genera en su actuar, así como también las ideas planteadas por los autores y investigadores que han abordado el tema, y las funciones que asumen determinados organismos de la administración y el poder estatal; para la determinación de cuáles organismos, órganos y instituciones dirigir las recomendaciones –quedando dentro del plan de recomendaciones los que cumplen con estas especificaciones.

^{lxxxiii} Dentro de las funciones del Poder Popular están las de tramitar, controlar, fiscalizar y canalizar las demandas de la población y de otros actores sociales dígase entidades e instituciones del Estado y otras formas no estatales para el buen desempeño de estas, sin constituir una intromisión en los asuntos de índole empresarial o de otro tipo no correspondiente a su funciones.

^{lxxxiv} El autor pone este título pues son diversas las instituciones estatales que prestan servicios a la población que son objetos de quejas diversas; las quejas sobre el burocratismo en estas entidades giran en torno a las mismas problemáticas burocráticas por lo que en su esencia las soluciones son las mismas, aunque a la hora de aplicar se tenga en cuenta las particularidades de cada entidad; es decir las problemáticas de las que más se quejan los individuos clientes de estas entidades son: exceso de documentación oficial que no siempre son necesaria para ciertos trámites(papeleo), envío de una oficina a otra de forma excesiva e irracional(peloteo), respuestas incorrectas ante las quejas y sugerencias, entre otras. Las entidades las cuales son objetos de más quejas son: Oficinas de Vivienda (Distritales), Aguas Santiago, Empresa eléctrica, y Acueducto y Alcantarillado.

^{lxxxv} El mal trabajo de los funcionarios no solo está dado por la falta de conciencia, sino también por problemas de índole material que a la larga inciden en la vida social cotidiana y por consecuencia en el pobre desempeño laboral. Es necesario motivar el trabajo humano, nadie trabaja por que sí sino para satisfacer necesidades materiales y espirituales.