

FACULTAD DE BELLAS ARTES DE SAN CARLOS  
**Master en Artes Visuales y Multimedia**



**“TAN CERCA Y TAN LEJOS”**  
**Prototipo de proyecto multimedia aplicado a las**  
**disfunciones de la burocracia**

**Proyecto final de Máster**

**Presenta:** Saúl Miranda Bonilla

**Dirigido por:** Marina Pastor Aguilar

Septiembre, 2009.

## **Agradecimientos**

A pesar de que puede sonar a lugar común, quiero agradecer a toda mi familia, por creer en mí para poder cumplir la meta de llegar a España y estudiar un máster. Quiero agradecer a Maria José Martínez de Pisón, por ser un verdadero ejemplo de servicio desinteresado, por la pasión y cariño que demuestra a sus alumnos. A Marina Pastor, quien me ha acompañado durante el proceso de este proyecto y a todos los que de alguna manera han colaborado para verlo terminado, especialmente a Emanuele Maza y Francisco Sanmartín.

## Índice

<b>Agradecimientos.....</b>	<b>2</b>
<b>Protocolo.....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>Motivación inicial.....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>8</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>9</b>
<b>Estructura del trabajo.....</b>	<b>10</b>
<b>Limitaciones, condicionantes y restricciones.....</b>	<b>11</b>
<b>PRIMERA PARTE</b>	
<b>Capítulo 1. La burocracia. Funciones y disfunciones.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Concepto de burocracia.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 El modelo burocrático de Weber.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Disfunciones de la burocracia.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Visión contemporánea de la burocracia.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4.1 Elementos para una crítica a la burocracia.....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.1.1 La burocracia como una nueva clase.....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.1.2 Burocratismo.....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.1.3 Inhumanidad en las burocracias.....</b>	<b>26</b>
<b>SEGUNDA PARTE</b>	
<b>Capítulo 2. Referentes. Críticas en campos ajenos al de la</b>	
<b>Administración.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1 Pintura.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2 Cine.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3. Animación.....</b>	<b>38</b>
<b>2.4 Televisión.....</b>	<b>39</b>
<b>2.5. Literatura.....</b>	<b>40</b>
<b>2.6. NetArt.....</b>	<b>52</b>
<b>2.7. Fráses célebres.....</b>	<b>52</b>
<b>2.8 Otros referentes.....</b>	<b>53</b>
<b>2.8.1. Burocracia para combatir la Burocracia.....</b>	<b>53</b>

2.8.2 Percepción ciudadana del funcionamiento de los servicios públicos.....	54
<b>TERCERA PARTE</b>	
<b>Capítulo 3 Experimentos previos.....</b>	<b>56</b>
3.1. Experimento 1: ¿En que no puedo servirle?.....	56
3.2. Experimento 2: Ejercicios video tracking.....	59
3.3. Experimento 3: Burocranet.....	61
<b>Capitulo 4. Proyectos.....</b>	<b>65</b>
4.1 Proyecto 1: Instalación: Tan cerca y tan lejos.....	65
4.1.2 Recursos.....	66
4.1.2.1 Recursos Técnicos.....	66
4.1.2.1.1 Video Tracking.....	68
4.1.2.1.2 Referentes Video Tracking.....	69
4.1.2.1.3 Descripción de la interacción.....	76
4.1.2.1.4 Vídeo.....	77
4.1.2.1.5 Sonido.....	77
4.1.2.2 Recursos tecnológicos.....	77
4.1.3 Montaje.....	78
4.1.4 Limitaciones.....	80
4.2 Proyecto 2. Formulario Web cíclico.....	81
4.2.1 Recursos.....	82
4.2.2 Montaje.....	84
4.3 Proyectos conectados en un mismo espacio expositivo	
Propuesta de montaje.....	84
4.4 Conceptos aplicados.....	85
4.4.1. Conceptos trabajados en “Tan cerca y tan lejos”.....	86
4.4.1.1 La distancia.....	86
4.4.1.2 Mecanización – Deshumanización.....	88
4.4.2 Conceptos trabajados en “Formulario Cíclico”.....	89
4.4.2.1. El proceso del exceso.....	91
4.4.2.2 Incongruencia: Lentitud – Eficiencia. Eternidad.....	92
4.4.2.3 Impotencia.....	93

<b>4.4.3 Análisis Semántico de elementos.....</b>	<b>94</b>
<b>4.4.3.1 “Tan cerca tan lejos” .....</b>	<b>94</b>
<b>4.4.3.2 Formulario cíclico.....</b>	<b>94</b>
<b>A modo de conclusiones.....</b>	<b>95</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO 5.....</b>	<b>120</b>

“Tan cerca y tan lejos”

## **Protocolo**

## Protocolo

*Viene contento  
el nuevo  
la sonrisa juntándole los labios  
el lápizfaber virgen y agresivo  
el duro traje azul  
de los domingos*

*Decente  
un muchachito.  
Cada vez que se sienta  
piensa en las rodilleras  
murmura sí señor  
se olvida  
de sí mismo.  
Agacha la cabeza  
escribe sin borrones  
escribe escribe  
hasta  
las siete menos cinco.  
Sólo entonces  
suspira  
y es un lindo suspiro  
de modorra feliz  
de cansancio tranquilo”<sup>1</sup>*

## Introducción

El Proyecto Final de Master tiene como objetivo poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades adquiridos durante el periodo de docencia.

Este proyecto se inscribe en el Master en Artes Visuales y Multimedia organizado por los Departamentos de Pintura y Escultura de la facultad de Bellas Artes San Carlos de la Universidad Politécnica de Valencia, en su segunda edición. Dentro de las líneas de investigación determinadas en el Máster, el proyecto se vincula a: Estética Digital, Interacción y Comportamientos; sublíneas: Redes (Networking) y Sistemas dinámicos de interacción.

Debido al enfoque multimedia que está englobado en el mismo título del

---

<sup>1</sup> Benedetti, Mario. Fragmento de “El nuevo” corresponde a “Poemas de la oficina 1953-1955”, en *Inventario Uno.Poesía Completa (1950-1985)*, Madrid, Visor, 1997. pp. 572-573

máster, la convergencia de diferentes disciplinas es necesaria y evidente. Es por ello que el proyecto pretende ser una aplicación que recoja un poco de las diversas actividades que se involucraron durante el máster. Así mismo pretende unirse al numeroso cúmulo de obras de arte contemporáneo que hacen una crítica al mismo contexto sociocultural del que forman parte y en el cual se originaron.

### **Motivación inicial**

Siendo originario de México, y habiendo crecido en una sociedad eminentemente religiosa, fui educado dentro de la ideología jesuita, uno de cuyos principios básicos es la opción por el débil o el desfavorecido. Es por ello y por el continuo contacto con otro tipo de abusos, desigualdades e injusticias contra los que deseo colaborar, desde mi formación como diseñador, y respecto a un planteamiento más general de la reflexión y crítica de la sociedad en que vivimos y en la que dichas acciones ocurren, con la expectativa de que estas mismas se reduzcan, por lo que surge el interés por conformar el presente proyecto.

Es la burocracia uno de los pilares que se erigen como fundamentales en el funcionamiento del sistema capitalista en el que nos encontramos. Pero con el tiempo ha demostrado tener fallas, muchas veces acusadas a la propia “humanidad” de los funcionarios y ser causa y motivo de situaciones desfavorecedoras para la sociedad a la que cual sirven. Es mi deseo, tanto por experiencia personal como por las motivaciones antes mencionadas, buscar la crítica a la burocracia como concepto y sistema.

### **Objetivos.**

1.-Desarrollar una metodología que consiga correlacionar creación e investigación y que sirva para la conformación de mis propios proyectos artísticos.



2.-Investigar acerca de los desarrollos contemporáneos del término burocracia desde un punto de vista crítico, e indagar acerca de posibles maneras de paliar sus manifestaciones en las sociedades actuales

3.-Elaborar dos prototipos de obra multimedia cuyo concepto critique algunas de las disfunciones de la burocracia como sistema organizacional en nuestra sociedad,

4.-Analizar desde distintos referentes el uso de aquellos recursos que les han servido para abordar el tema de la burocracia en sus obras, desarrolladas en diferentes campos y disciplinas artísticas.

5.-Determinar y sintetizar los conceptos teóricos y visuales investigados en el desarrollo de los prototipos de obra multimedia, en aquellos recursos audiovisuales que se determinen como más apropiados para abordar la temática propuesta.

6.-Lograr la consolidación de un proyecto que en su materialización permita motivar la reflexión y análisis por parte del usuario sobre las disfunciones de la burocracia.

## **Metodología**

Para conseguir el efectivo cumplimiento de estos objetivos hemos ido desarrollando una metodología que contemplaba de manera paralela la investigación y profundización en determinados aspectos conceptuales y visuales, como la búsqueda de referentes y la indagación bibliográfica sobre el tema, y las fases de producción del proyecto multimedia. No obstante, queremos precisar que metodológicamente la tesis está dividida en dos partes nucleares: el marco teórico por un lado, y la fase experimental en la que se desarrollará el prototipo por otro. Para la

investigación recurriremos a métodos exploratorios y descriptivos, apoyándonos fundamentalmente en la recolección de material bibliográfico, videográfico y documental, enfocándola básicamente de manera cualitativa, aunque no se descarta la recolección de datos vía exploración de campo. Una vez recolectados y estudiados los datos se buscará generar una táctica para traducirlos al desarrollo del prototipo. Me centraré en aquellos conceptos que resulten clave, sintetizándolos para facilitar su posterior abstracción y utilización en la etapa experimental.

### **Estructura del trabajo.**

Para sistematizar el desarrollo de una metodología que funciona retroactivamente entre los dos ámbitos de estudio que he destacado (las idas y venidas entre la búsqueda de referentes y la plasmación de los aspectos creativos, la introducción en diferentes momentos de fases experimentales y el desarrollo de la programación de las piezas), he decidido dividir la exposición en tres partes. En la primera me refiero a todos aquellos desarrollos de carácter teórico que he ido encontrando y que resultaban útiles para extraer ideas y apoyar la semántica de los proyectos que iba realizando en paralelo. En la segunda hemos seleccionado aquellos referentes de los que he ido extrayendo información visual y conceptual que resultaba útil para el conocimiento y plasmación del proyecto multimedia. En la tercera me he centrado en los proyectos, exponiendo aquellos aspectos visuales y desentrañando los seleccionados como recursos, la interacción con el usuario, el funcionamiento de las instalaciones, el video-tracking, e incluyendo, por último, los datos de programación en los anexos.

### **Limitaciones, condicionantes y restricciones.**

- Mis conocimientos sobre sistemas organizacionales y administración son limitados, a pesar de tener bases de publicidad y teoría de la administración.
- Como diseñador, el arte ha representado básicamente un referente y un recurso, por lo que no poseo conocimientos profundos sobre el arte y sus conceptos.
- Mi origen como extranjero me obliga a hacer un esfuerzo extra para adaptarme e involucrarme con todo lo que conlleva la investigación y abordamiento del tema. Incluso y a pesar de tener el mismo idioma, existen diferencias en él que obligan a prestar atención a aspectos a los cuales en otro contexto no habría necesidad de atender.
- Muchos de los conocimientos en programación que son necesarios para la parte práctica del proyecto se obtuvieron mientras el mismo se llevaba a cabo. Por lo que en general es un aspecto poco pulido y desarrollado de mi formación.

## **Capítulo 1**

### **La burocracia. Sus funciones y disfunciones**

## Capítulo 1. La burocracia. Sus funciones y disfunciones.

### 1.1 Concepto de burocracia.

Burocracia tiene su origen etimológico en las palabra latin *bure*, que refiere a un color pardo y que a la larga dio origen al vocable francés “bureau”, que se refería a las oficinas en las que había escritorios cubiertos por un paño de ese color. La palabra burocracia está compuesta entonces por los términos “bureau” (oficina) y del griego, *kratos* (poder) por lo que significa entonces el poder que se ejerce desde las oficinas.

El término burocracia fue empleado en numerosas ocasiones por el sociólogo Max Weber, incluso hay teorías que defienden que el término fue acuñado por él. Weber la reconocía como la forma ideal de organización de una sociedad, aunque no la definía en sí misma como un sistema sino como un tipo de poder —cabe señalar que la popularización y divulgación de la burocracia como sistema, como lo proponía Weber, se dió en los años sesenta y ya en ese momento el mismo Max Weber se dio cuenta de posibles disfunciones.

Merton reconoce que en una estructura social formal, como la nuestra, organizada racionalmente es necesario establecer normas que definan las acciones que se relacionan estrechamente con los objetivos de esta organización<sup>2</sup>, es por ello que acepta que el tipo ideal de organización es la burocracia, considerando sobre todo el modelo burocrático de Max Weber.

---

<sup>2</sup> Merton, Robert K. Teoría y Estructuras Sociales, Fondo de Cultura Económica, México, 1992, p. 202.

## **1.2 El modelo burocrático de Weber.**

El modelo weberiano está enmarcado por lo que él mismo menciona como “dominación legal” que se caracteriza por su creencia en las leyes y el orden legal. Merton menciona una serie de factores que constituyen la base del modelo burocrático de Weber, las cuales podemos enunciar de la siguiente manera:

1. La burocracia supone la división tajante de actividades.
2. En su reglamentación se formula un sistema de control y sanciones.
3. Carácter formal de las normas y reglamentos

La burocracia es una organización que se basa en normas y reglas preestablecidas que intentan prever todas las situaciones posibles; las cuales se ponen por escrito para asegurar que se interpreten siempre igual. Dichas reglas son racionales porque van de la mano con los objetivos previstos, por lo tanto la burocracia es un sistema racionalmente organizado. El carácter general de estas reglas requiere la categorización de problemas en base a criterios definidos.

4. Carácter formal de las comunicaciones

Toda comunicación: regla, decisión y acción se registra por escrito, de esta manera se asegura su comprobación y documentación.

5. Impersonalidad en las relaciones

Las personas involucradas en el sistema no son considerados como individuos sino como ocupantes de cargos, ya que es el puesto y el eficaz cumplimiento de las funciones, lo que importa. Así se asegura la

continuidad y estabilidad de la función no siendo factor de inestabilidad que las personas vayan o vengan.

#### 6. Jerarquía de autoridad

Los cargos en la burocracia se establecen en base al principio de jerarquía en el que un cargo inferior está bajo control y es supervisado por el superior. La acción está regulada por procedimientos establecidos para evitar abusos y roces que pudieran ser originados por acciones arbitrarias.

#### 7. Rutinas y Procedimientos estandarizados.

#### 8. Competencia técnica

La asignación de papeles se da en base a aptitudes técnicas que se averiguan mediante formularios informales, como los exámenes. El burócrata no es elegido, se nombra en base a su competencia impersonal.

#### 9. Especialización en la administración

Los funcionarios no son los dueños de los medios de producción que ellos administran. El burócrata no vende, compra o negocia, únicamente administra.

#### 10. Profesionalización de los participantes

Los burócratas son profesionales porque:

- Son especialistas en las actividades que se les asignan.
- Es asalariado, su sueldo depende de la posición que ocupe, lo recibe de la organización y no de sus clientes.

- Ocupa un cargo que le absorbe todo el tiempo y es su forma de ganar el sustento.
- Es nombrado por un superior en base a su competencia profesional.
- Su tenencia del cargo es por tiempo indeterminado, enmarcado por las normas previamente establecidas. La seguridad en la tenencia del empleo, en el sueldo y las prestaciones se garantiza sólo con el cumplimiento escrupuloso de las labores.
- Hace carrera dentro de la organización, debido a sus méritos, permanencia y otros factores puede ser promovido.
- No es dueño de los medios de producción, solo los administra.
- El burócrata defiende los intereses y principios de la organización

Cierta flexibilidad en la burocracia se logra con la elección de altos funcionarios que probablemente expresan la voluntad del cuerpo electoral.

Todas estas características en su conjunto hacen posible la previsión del funcionamiento del aparato y de sus participantes con el objetivo de lograr la máxima eficiencia de la organización. El mérito de la burocracia es su eficacia técnica, con un gran apego a la rapidez, control experto, y discreción; se aproxima a la eliminación de las relaciones personalizadas y consideraciones sentimentales.

### **1.3 Disfunciones de la burocracia**

Merton encuentra fallas en el trabajo de Weber, al señalar que no existe una organización plenamente racional que trabaje con el formalismo que el propone. Básicamente las siguientes disfunciones son ocasionadas por alguna desviación o exageración de las características del modelo de Weber, antes mencionadas.



### *1. Interiorización de las normas y apego extremo a los reglamentos*

Keneth Burke toma prestado de Thorstein Veblen el concepto de “Incapacidad adiestrada”<sup>3</sup>, para referirse al estado en que los talentos funcionan como insuficiencias. Es decir, actos que funcionaron en el pasado pueden no funcionar o ser contraproducentes en situaciones nuevas, si no se actúa con flexibilidad.

Este excesivo apego a las reglas produce que a la larga las normas que los burócratas siguen dejen de servir a los objetivos de la organización para convertirse en los objetivos en si mismos.

### *2. Formalismo y papeleo excesivos*

La necesidad de documentar y formalizar toda comunicación dentro de la burocracia, con el fin de que todo quede certificado por escrito, (*verba volant, scripta manent*) puede conducir a un exceso de papeleo.

### *3. Resistencia al cambio*

El mismo Burke recupero de Dewey el concepto de “psicosis profesional”<sup>4</sup> el cual sería analizado por Robert K. Merton al mencionar que la gente adquiere preferencias y antipatías, discriminaciones con rutina diaria y debido a la exigencia de la organización al burócrata de ser fiel a su papel. Por esta misma rutina el burócrata se acostumbra a la repetición absoluta de su tarea, lo que le brinda seguridad de su futuro dentro del sistema y cualquier posibilidad de cambio la asimila como una amenaza, pues rompe con el status quo que le brinda estabilidad y tranquilidad.

---

<sup>3</sup> Burke, Kenneth, “Orientation” en *Permanence and change*, University of California Press, Los Angeles, 1984, Pág. 7.

<sup>4</sup> Merton, Robert K. *Teoría y Estructuras Sociales*, Fondo de Cultura Económica, México, 1992, p. 241.

El mismo sistema burocrático produce la sensación que todos los funcionarios tienen el mismo destino porque trabajan juntos, por lo que cuando algún alto funcionario, al que supuestamente deben de servir, representa un cambio, el grupo de burócratas intentará defender su posición como grupo y le hará más difícil su tarea.

#### *4. Despersonalización de las relaciones*

Uno de los rasgos de la burocracia es la insistencia en la despersonalización de las relaciones, ya que presta mayor importancia a los cargos y no a las personas que los ocupan. Por lo que muchas veces no se llega a conocer al compañero por su nombre sino por el nombre de su puesto o por alguna etiqueta de clasificación que el sistema haya impuesto.

#### *5. Jerarquización como base del proceso decisorio*

La burocracia se apoya en una rígida jerarquización de la autoridad, de esta manera quien tome las decisiones será el que se encuentre en el puesto más alto, no importando su conocimiento del asunto. Esta jerarquización también lleva a tener menos alternativas de decisión ante diferentes problemas.

#### *6. Conformidad extrema con rutinas y procedimientos.*

Dewey denominó psicosis ocupacional al hecho de que la gente adquiera antipatías, preferencias y discriminaciones debido a su rutina diaria. Esto debido a la conformidad extrema de los funcionarios con las rutinas, las normas y reglas conduce a una rigidez de comportamiento, la organización deja de ser flexible y el funcionario se conforma con el desempeño mínimo, perdiendo iniciativa, creatividad y capacidad de innovación.

### *7. Exhibición de símbolos de autoridad*

Apoyado en la jerarquía, dentro de la burocracia es necesario crear un sistema que muestre a todos quien es el que posee el poder. Por ello se crean símbolos de estatus que indican en qué posición se encuentran los funcionarios (uniformes, localización de oficina, lugar de estacionamiento o incluso la localización respecto al baño). Estos símbolos de estatus también se hacen evidentes con el público, incluso con el simple hecho de encontrarse el burócrata detrás de un mostrador, exhibiendo una separación física con cliente, separándolo y colocándolo en otra posición.

### *8. Dificultad en la atención a los clientes y conflictos con el público*

Debido a que el trabajo del burócrata se orienta a la organización, a sus normas y procedimientos, así como a su superior jerárquico, quien evalúa su desempeño, éste le lleva a crear conflictos cuando entra en contacto con el cliente. El excesivo apego a las normas internas hace tratar los problemas individuales de las personas de forma estandarizada, las características particulares que tiene un determinado asunto, y de las cuales está convencido el cliente son ignoradas. Esto lleva a la acusación de soberbia y altivez al burócrata.

De la misma manera, el burócrata actúa como representante del poder y del prestigio de la estructura, y una de las vías que encuentra el funcionario de acentuar esto es mediante la discrepancia con el público y con la misma exhibición de símbolos de poder del que es sujeto dentro del sistema. El cliente podrá acudir con otros funcionarios, pero se encontrará con las mismas diferencias pues el cuerpo burocrático es más o menos solidario y seguirán los mismos objetivos.

#### 1.4 Visión contemporánea de la burocracia.

El modelo de Weber se basa en algunas suposiciones derivadas de la excesiva racionalidad que supone el tipo “ideal”. Actualmente el término burocracia se utiliza en dos sentidos, alejándose o acercándose de dicho tipo ideal y entendida en términos de poder.

Dentro del sentido que se aleja del tipo ideal encontramos varias formas actuales de utilización.

- Cuando el término burocracia lleva la connotación de ineficiencia y papeleo, valoración que es común en el lenguaje vulgar e incluso en el de las ciencias sociales. De esta manera una organización será llamada “burocrática” cuando se acerque a las deficiencias antes mencionadas.
- Cuando se convierte en sinónimo de racionalidad, entendida como la relación entre medios y fines. Lo que a la larga lleva a los individuos a convertirse en piezas de un mecanismo que buscan cumplir los objetivos de una gran empresa y los aleja de buscar los suyos propios, al punto de perder el sentido de porqué desarrollan tal o cual actividad.
- Cuando se disocia del término eficiencia como Weber lo planteaba. Blau consideró que la burocracia debía buscar deshacer todos los obstáculos que pudieran interponerse entre una organización y sus objetivos. Esto incluye todo exceso de reglamentaciones y órdenes.<sup>5</sup>
- Cuando se busca que las reglas surgan apoyadas en el conocimiento técnico, en una intención racionalizada de evolución de la organización pero dichas reglas no van necesariamente ligadas a una mayor eficiencia.

---

<sup>5</sup>Blau, Peter M, “La dinámica de la estructura burocrática” en *Sociología del poder*, Andrés Bello, Santiago, 1960

En términos de poder la burocracia también adquiere la connotación de abuso de autoridad, de oligarquía. Hace referencia comunmente a la administración del gobierno y puede tener diversas variantes como controles autoritarios, excesiva centralización, ausencia de democracia en la toma de decisiones (dedazos). Es en este sentido que muchos estudios actuales de burocracia se centran en la administración del estado. En la medida en que la burocracia se hace necesaria para el funcionamiento del sistema, va acumulando poder propio y específico, lo que la hace ser considerada por algunos autores como “clase dominante” en una sociedad, al poseer la capacidad de decisión y el acceso a la información.<sup>6</sup>

Entendida de esta manera encontramos dos variantes dicha clase social:

1. La alta burocracia, constituida por los dirigentes políticos del Estado, que asumen el poder político por medio del voto o por otros medios.
2. La baja burocracia, usualmente designada por un superior, a veces no sobre la base de los méritos del desempeño, sino en razón de las relaciones de compadrazgo, amistad o intereses (nepotismo).<sup>7</sup>

Lejos de estas connotaciones modernas del término, estudiadas por expertos en el campo de la administración y organización, encontramos el significado vulgar o popular de burocracia. Comunmente el término va ligado con conceptos tales como pereza, holgazanería, improductividad e ineficiencia. Básicamente como el cúmulo de disfunciones que fueron detectadas por los especialistas: lentitud, exceso de tramites, apego desmedido a las reglas y procedimientos, distanciamiento con el usuario etc. "Se considera que la burocracia es un mal "irremediable" que el

---

<sup>6</sup> Olías de Lima G, Blanca, “Burocracia” en revista *Política y sociedad*, Complutense, Madrid, 2001

<sup>7</sup> Araujo Trelles, Gustavo, “Burocracia”, en <http://www.monografias.com/trabajos12/burocra/burocra.shtml#DISFUN>. 2008

ciudadano percibe como un fantasma que pesa demasiado y que le resulta muy costoso”<sup>8</sup>

Todas estas visiones disfuncionales de la burocracia han encontrado en algunos autores un término propio, en el cual se encierra, en mayor o menor medida todas estas visiones: el burocratismo, pues se insiste que la burocracia esta asociada a la continua búsqueda de eficiencia.

En el siglo pasado, Sleznick elaboró un estudio práctico en el que concluyó que el sistema burocrático no puede aislarse de su ambiente, y encontró que la interacción de elementos ambientales con la burocracia es una característica que le afecta.

El término “modelo ideal” para referirse al modelo weberiano, tomó forma cuando Gouldner comprobó que las organizaciones se burocratizan en diferentes grados y dimensiones, por lo que no existe un modelo absoluto.

Esto llevó a muchos expertos a estudiar las diferentes dimensiones de la burocracia, como Katz y Kahn, quienes se enfocaron en encontrar las debilidades de la “teoría máquina”, aplicable al modelo de Weber, que considera a la organización como un sistema rígido de piezas y órganos. Sus principales críticas se enfocan a que esta teoría ignora que toda organización es parte de un ambiente y que pone poca atención a la organización informal que surge dentro de la organización formal.

Pero por otro lado, tenemos a Perrow, que concluyó que a pesar de las posibles debilidades de la burocracia, era la más eficiente alternativa de organización jamás creada y que incluso estaba estrechamente relacionada con la democracia.

---

<sup>8</sup>Araujo Trelles, Gustavo, “Burocracia”, en <http://www.monografias.com/trabajos12/burocra/burocra.shtml#DISFUN>. 2008

## 1.4.1 Elementos para una crítica a la burocracia.

### 1.4.1.1 La burocracia como una nueva clase

El poder burocrático, surgido de la socialización de la sociedad, no puede ser entendido sin el desarrollo de la sociedad capitalista, en su momento la clase burguesa que dio origen al libre mercado y a otros mecanismos propios del capitalismo requirió de la gestión del Estado, para regular las infraestructuras productivas básicas (redes viales, energía, comunicaciones etc.) y para asegurar el crecimiento del capital de manera segura, interviniendo el Estado en el control de salario, de la competencia, de los impuestos, entre otros. Los estados y el gran capital transnacional son a la larga dos caras de la misma moneda, el estado y las transnacionales se usan mutuamente. La burocracia puede prescindir del poder político, no ejerce su dominio desde allí, aunque puede hacerse de éste. La sociedad burocrática ha surgido como otra sociedad de clase, pasando de dominada a dominante, heredando el poder de la sociedad burguesa.

A conclusiones muy próximas llegan otros autores como Lefort<sup>9</sup> y Castoriadis<sup>10</sup> que, partiendo de los análisis de Rizzi, estudian la posición de la burocracia en los países socialistas. Para éstos, la burocracia es una clase dominante inédita en la historia, ya que asienta su poder no en la posesión legal sino en el control real del Estado y de las decisiones fundamentales de la economía.

Cuando se habla de burocracia, el objeto primordial de estudio lo constituye el Estado. De ahí, que la mayor incidencia que tienen los estudios sobre la burocracia en el sector público, se debe, en buena

---

<sup>9</sup> Lefort, Claude, “Qué es la burocracia?” en *¿Qué es la burocracia? y otros ensayos*, El viejo topo, París, 1930.

<sup>10</sup> Delahanty Matuk, Guillermo. “El pasaje del Marxismo al psicoanálisis e imaginario social de Castoriadis”, en revista *Convergencia*, Cd. De México, enero-abril del 2000, Núm. 21.

medida, a que la Administración pública es la organización formal de mayor trascendencia no sólo en cuanto a su envergadura y al número de personas que en ella trabajan, sino también por su especial posición respecto de la sociedad. “Su pertenencia al Estado imprime a la burocracia pública unas características peculiares en cuanto que ejercen poder desde dentro de las instituciones estatales y tienen a su disposición los instrumentos de la dominación”<sup>11</sup>

El dominio burocrático estará basado por mucho tiempo en la búsqueda de equilibrio entre dualidades: iniciativa privada v.s. regulación estatal, democracia v.s. dictadura, libertad individual v.s. interés social; aún cuando estas dualidades parecen hoy en día totalmente ilusorias. La iniciativa privada solo tiene sentido bajo el imperio de la regulación creciente. Las democracias manipuladas, con partidos políticos idénticos rotando en el poder, son al final, dictaduras. La propiedad social es una idea encubierta por la regulación y control de la burocracia sobre dicha propiedad.

“El poder de las sociedad burocrática alcanza su expresión más propia y eficaz en su capacidad tecnológica para manejar la diversidad, para generar diversidad ilusoria, para mantener una centralización interactiva del control, que considera las diferencias locales entre los diversos sectores que administra y domina”<sup>12</sup>. La sociedad burocrática domina a través de separar a los actores sociales en individuos puros, indefensos ante la administración global o los convierte en sujetos estandarizados, dominables. Reconciliación, consenso, racionalización son los nombres del pensamiento crítico enajenado.

En la medida en la que la burocracia se hace indispensable para el

---

<sup>11</sup> Olías de Lima G, Blanca, “Burocracia” en revista Política y sociedad, Complutense, Madrid, 2001, p.37

<sup>12</sup> Pérez Soto, Carlos, “Para una crítica del poder burocrático” en *Para una crítica del poder burocrático: comunistas otra vez*, Ed. Lom, 2001, pags. 81-94



funcionamiento del sistema, acaba acumulando un poder propio y específico, la competencia técnica y organizativa, que utilizará de acuerdo con sus singulares intereses. Sin embargo, esta pretensión de que es en el saber técnico y especializado donde hay que buscar el origen del poder burocrático ha sido puesta en cuestión desde perspectivas diversas. El examen del comportamiento de la burocracia como grupo social revela que su poder está más ligado a su fuerte cohesión y al manejo de instrumentos específicos de poder que a su pretendida competencia.

Para algunos analistas la burocracia en un sistema capitalista es diferente al socialista, en el primero se recluta entre diversas clases sociales, presenta múltiples estratos, está fragmentada en corporaciones cerradas, etc., y carece del espíritu unitario de la clase social. La burocracia es una capa social que juega un papel destacado en el sistema de dominación, pero le faltan las condiciones necesarias para constituirse en clase social.

Son los tecnoburócratas los que detentan la información, el saber y la capacidad de tomar decisiones, y aunque éstas, en principio, no parecen enfrentarse con los intereses de los grandes capitalistas, la realidad es que son ellos los que deciden la marcha de los asuntos económicos, adaptando cada vez más las empresas a sus particulares intereses. La opción fundamental de las sociedades avanzadas está no entre los poseedores y los no poseedores, sino entre los administradores, técnicos y organizadores, los que toman decisiones, y los ejecutantes, que no tienen acceso a las decisiones fundamentales.

#### **1.4.1.2 Burocratismo.**

Todo aquello que se deriva de las deformaciones de la burocracia. y de las consecuencias secundarias que de ellas se arrastran: el burocratismo.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Pérez Betancourt, Armando, Díaz Lorca, Carlos “Guerra contra el burocratismo” en *Lo que todo empresario cubano debe conocer*, Ciencias Sociales, 1999

Es la tendencia a utilizar el aparato burocrático de manera coactiva. Aparte de la ineficiencia administrativa, la consecuencia más palpable del burocratismo es el inevitable distanciamiento entre las personas y los organismos administrativos ya sean estos organismos pertenecientes a estados, empresas o cualquier otro tipo de organización.

El caso del burocratismo estatal es una forma deliberada de alejar a las masas de sus derechos legítimos mediante la desorientación y el desgaste utilizando para ello exigencias administrativas excesivas. Se opone por tanto al concepto de democracia real pudiendo decirse que en mayor o menor grado está presente en todo tipo de regímenes.

#### **1.4.1.3 Inhumanidad en las burocracias**

El mismo Max Weber anuncia en *Economía y Sociedad* lo que puede ocurrir con la burocratización de una sociedad. “Aquella máquina viva que representa la organización burocrática con su especialización del trabajo profesional aprendido, su delimitación de las competencias, sus reglamentos y sus relaciones de obediencia jerárquicamente graduadas. En unión con la máquina muerta, la viva trabaja en forjar el molde de aquella servidumbre del futuro a la que tal vez los hombres se vean algún día obligados a someterse, impotentes como los fellahs del antiguo Estado egipcio, si una administración buena desde el punto de vista puramente técnico llega a representar para ellos el valor supremo y único que haya de decidir acerca de la forma de dirección de sus asuntos”<sup>14</sup>

Los miembros de una burocracia, al funcionar aislados del resto de la sociedad y como lo haría cualquier grupo con esta característica, comienzan a generar su propio lenguaje y código con el fin de proteger su integridad. “La burocracia, enfrentada a algo que se llama público y que se asoma por encima de su hombro intenta a pegarse aún más a sus

---

<sup>14</sup> Weber, Max, “Sociología de la dominación” en *Economía y sociedad*, Fondo de cultura económica, Cd, de México, 2008, p. 1074.

símbolos y rituales cuando el público pretende saber que está sucediendo”<sup>15</sup> En cuanto más aislada se encuentre una burocracia más ritualista será su comportamiento, la burocracia se alejará más de su público, no sólo por funcionar detrás de un mostrador o en ocasiones no mostrarse al público sino por sostener un sistema de códigos ininteligible para la persona común.

Entendido como burocratismo, burocratización o como burocracia, sus disfunciones han sido abordadas por Håns Seller, de manera un tanto pesimista, intentando explicar las causas por las que las burocracias actuales son percibidas como inhumanas, distanciadas de la gente, de sus “clientes”. Y distingue diez factores que colaboran en el entendimiento de esta deshumanización.

### **Ciega obediencia a la autoridad**

Zygmund Bauman, en *Modernidad y Holocausto* pone de manifiesto el crucial papel que jugó el principio de obediencia presente en las burocracias modernas. “En esta burocracia las preocupaciones morales del funcionario no cuestionan los objetos de la acción”<sup>16</sup> Las acciones del funcionario están validadas por una responsabilidad que no recae en persona alguna, o recae en fines últimos abstractos, como la ciencia o la investigación. Esto inmediatamente acarrea un problema de deshumanización.

Recientemente en el debate abierto de la revista cubana “Temas”, Ovidio de Ángelo abordó las dinámicas de obediencia y describió el hecho como una cuestión de sobrevivencia, tanto “para los empleados que tratan de descifrar los códigos del lenguaje de la superioridad como para la propia estructura, que impide que haya un escape de las relaciones de poder”.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Wolfe, Alan, “La reificación del estado” en *Los límites de la legitimidad*, Siglo XXI, Cd. de México, 1980, p. 300

<sup>16</sup> Salazar, Luz María, Bauman: “Algunos debates sobre la modernidad” en *Colección: Documentos de Investigación del Colegio Mexiquense*, Colegio Mexiquense, Toluca, 2007, p.14

<sup>17</sup> González Menéndez, Yaíma, “Último Jueves” espacio de debate de la revista *Temas*, Temas, La Habana, Marzo de 2009

## **Comportamiento estadístico**

La disminución de los frenos morales propios del ser humano ante determinadas acciones, propician un comportamiento estadístico que se repite dadas circunstancias similares. Así, individuos comunes y corrientes entregados a un sistema burocrático, actuarán de igual forma.

“El ideal establecido por el Partido era enorme, terrible y alucinante(...) todos pensando los mismos pensamientos y gritando los mismos eslógans, trabajando, peleando, trinufando, persiguiendo perpetuamente—trescientos millones de personas, todos con la misma cara”<sup>18</sup>

## **Refuerzo de actitudes conductistas**

Las burocracias promueven la idea, utilizando diversas acciones, de que las personas pueden ser condicionadas mediante la negación de su autonomía como individuos, para provocarles a actuar de determinada manera. Muchas de estas acciones han sido analizadas previamente por Merton al distinguir las disfunciones de la burocracia: las recompensas ante el trabajo bien hecho, el ascenso en el escalafón jerárquico, entre otras. No es extraño que estas acciones incluyan el uso de la fuerza, del “castigo”. Un tanto como los perros de Pavlov.

## **Conformidad con procedimientos contra la responsabilidad individual.**

Entre las críticas descritas a lo largo de este trabajo se ha reconocido al sistema de Wéber como mecanicista. Es ideal entonces que los burócratas deban llevar sus tareas de forma “mecánica”, con ausencia de la iniciativa propia, ajustándose a las conductas aceptadas y propiciadas

---

<sup>18</sup> “The ideal set up by the Party was something huge, terrible, and glittering (...) all thinking the same thoughts and shouting the same slogans, perpetually working, fighting, triumphing, persecuting—three hundred million people all with the same face.” Orwell, George, “VII” en 1984, New American Library, Nueva York, 1981. p.301

para generar “eficiencia”. Esta condición favorece la ausencia de una responsabilidad individual, al convertirse los funcionarios en un conglomerado conformado por más números y puestos que por personas. Es igual quien esté en determinado sitio en una burocracia pues deberá ejecutar siempre las mismas acciones.

### **Categorización de las personas por su grado de conformidad**

Normalmente las burocracias clasifican a las personas en cuanto a que están de acuerdo o no con sus estándares, de tal manera que cuanto más alejado de las normas, más sea tratado con distanciamiento, incluso físico, como puede ser el otorgar al funcionario una oficina alejada. Otra consecuencia de esto es que el resto de los funcionarios puedan actuar de manera discriminatoria contra los distanciados.

### **El fin justifica los medios.**

Esta frase asociada a Maquiavelo, representa de manera nuclear su visión del Estado, en el cuál éste representa un fin en sí mismo y está por encima de la ética o la moral.

Las instituciones políticas son fundamentalmente amorales, la historia lo ha demostrado en numerosos casos. La evidencia de esta actitud es la famosa frase “Yo sólo hago mi trabajo”.

### **Beneficio personal**

Normalmente los burócratas defienden que su tarea y función está dedicada a la defensa de los intereses del pueblo, por ello suelen llamarse “servidores públicos”. Sin embargo, numerosos casos existen de que estas afirmaciones sólo son aparentes cuando se exhibe la esperanza de obtener algún beneficio personal por ser parte de una burocracia; ya sea llegar a algún puesto de mayor jerarquía, impulso de la carrera profesional, dinero, etc.

“El interés de quienes trabajan en el sector público es sacar el mayor provecho posible de su posición (...) promoviendo reglas y leyes que los favorecen frente a quienes no tienen el privilegio de estar dentro del presupuesto”.<sup>19</sup>

### **Falta de control externo**

Los burócratas suelen estar protegidos por la falta de un contralor que regule sus acciones. En muchas sociedades existen leyes que les confieren inmunidad, protegiéndolos de consecuencias políticas o responsabilidades penales, como lo fue el caso Imbler versus Pachtman en los E.E.U.U..

### **Secreto burocrático y supresión de los informantes**

Las burocracias suelen presentar un código de silencio de hecho que contribuye a ocultar las posibles acciones ilegales de sus miembros. Los “valientes” informantes de estas acciones suelen ser disgregados, aislados o eliminados.

El aislamiento de la burocracia surge en el momento en el que se pierde el interés público, dado lo cual perdería sentido; sin embargo se recurre a medidas de auto-legitimación que siendo en sí mismas ilógicas y absurdas, llevan a la clase burocrática a aislarse del resto de la gente. Evidencia de ello es el uso de un código particular para la comunicación entre los miembros de una burocracia. Alan Wolfe la reconoce en su libro *Los límites de la legitimidad* al manifestar que el uso de este código lo protege del público, ávido de saber “que está pasando”.

---

<sup>19</sup> Sarmiento, Sergio, “Clase burocrática”, en diario *El Siglo de Torreón*, AEE, Torreón, 20 Octubre 2003, p.5

Todos estos factores ponen en evidencia la deshumanización de las burocracias. Para Gilles Amado se tratan del equivalente institucional de un psicópata<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Amado, G., “Why psychoanalytical knowledge helps us understand organizations; a discussion with Elliott Jaques” en *Human Relations*, SAGE, Vol. 48, no. 4.

## **Capítulo 2.**

### **Referentes**

#### **Críticas en campos ajenos al de la Administración**



## **Capítulo 2. Referentes. Críticas en campos ajenos al de la Administración.**

El término burocracia ha sido criticado por diversos especialistas de diversas profesiones. Escritores, cineastas, pintores, caricaturistas, entre otros han hecho referencia al término, normalmente de forma crítica y poco favorecedora. En las siguientes piezas podemos ver exhibidas una o más de las disfunciones propias del burocratismo o bien expresada la opinión personal del autor sobre este tema.

### **2.5.1 Pintura**

**Título: “Art against Bureaucracy”**

**Autor: Svetlana Vinokurtsev**

**Género: Pintura**

**Año: 2008**

**Disfunciones detectadas: Resistencia al cambio, exhibición de señales de autoridad.**

La artista israelí nos presenta una obra abstracta en la que podemos apreciar dos mitades con mensajes muy sugerentes; la primera, representando al arte sometido al yugo del control burocrático, se ve como una pieza sin vida, inerte, incapaz de comunicar. Evoca a un pesado manto que cubre la vitalidad y capacidad de expresión de la pintura. La segunda mitad, por el contrario, representa al arte libre, colorido, “gritando” un mensaje e incitando al espectador.

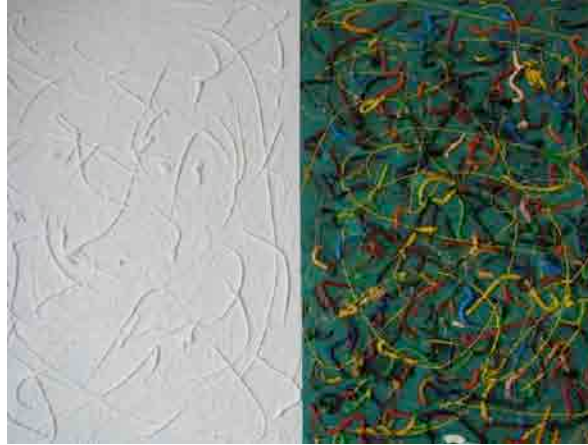


Figura 1 Art against bureaucracy

### 2.5.2 Cine

**Título: Brazil**

**Director: Terry Gilliam**

**Género: Cine**

**Año: 1985**

**Disfunciones detectadas: Exhibición de señales de autoridad, adherencia exagerada a las rutinas y procedimientos, exagerado apego a los reglamentos, exceso de formalismo y papeleo, despersonalización de las relaciones.**

Dentro de la tradición de películas de ciencia ficción de los 80, encontramos la obra de Terry Gilliam, que narra las andanzas de un funcionario que se da cuenta de su vida rutinaria y alienada como miembro de un sistema social mega burocratizado cuando intenta investigar un error en la aparentemente infalible burocracia del estado. Motivado por sus sueños de un mundo libre inicia el proceso de transgresión a este sistema, encontrando incluso a la que parece ser la mujer de sus sueños; sin embargo, al final acaba por ser una víctima más de dicho sistema.

Brazil se ubica dentro del tipo de película conocido como “distópica” en el que se muestra una sociedad no deseable en el futuro de la humanidad. Las características principales del mundo planteado por Terry Gilliam son la burocracia y a vigilancia. Se busca controlar todos los movimientos de los ciudadanos, y para ello la burocracia es un fiel aliado, al establecer normas, leyes, estatutos y comunicados para facilitar este control.

"Este espacio cerrado, recortado, vigilado, en todos sus puntos, en el que los individuos están insertos en un lugar fijo, en el que los menores movimientos se hallan controlados, en el que todos los acontecimientos están registrados, (...) en el que cada individuo está constantemente localizado, examinado"<sup>21</sup>

Asociamos este excesivo control a las disfunciones declaradas por Merton, y que en *Brazil* son las causantes de la alienación del individuo y con el tiempo la pérdida de su identidad; lo cual se hace obvio cuando los personajes en lugar de nombres tienen un número de control. En la sociedad de *Brazil* el ciudadano que puede ser observado y, por tanto, controlado en todo momento; o por lo menos, eso es lo que se quiere hacer creer.



Figura 2 "Brazil"

<sup>21</sup> Foucault, Michael, “El panoptismo” en *Vigilar y castigar, el nacimiento de la prisión*, Siglo XXI, Madrid, 2009, p. 201

*Brazil* también nos recuerda el peso de la burocracia y del papeleo, qu en este caso parece tener más valor que el propio ciudadano. Al personaje Tuttle, le llaman Buttle, ya que así lo establece un documento.

**Título: El Proceso, Fahrenheit 451 y 1984.**

**Director: Orson Welles, François Truffaut y Michael Radford**

**Género: Cine**

**Año: 1962, 1966 y 1984**

Todas estas películas son las contrapartes en celuloide de tres de las grandes novelas distópicas en la hisotria de la literatura y en las que es posible encontrar a la burocracia referida como un mal de la humanidad. Las novelas se analizan más adelante.

**Título: La muerte de un burócrata**

**Director: Tomás Gutiérrez Alea**

**Género: Cine**

**Año: 1966**

**Disfunciones detectadas: exagerado apego a los reglamentos, exceso de formalismo y papeleo, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos.**

Es la historia de un trabajador, que tras su muerte es sepultado junto con su tarjeta de afiliación al sindicato. Lamentablemente para que la viuda pueda cobrar su pensión necesita de esta tarjeta, es entonces cuando el sobrino de la viuda sufre una serie de penurias para poder conseguir el desenterrar a su tío.



Figura 3 La muerte de un burócrata

Siendo una de las joyas del cine cubano, el director nos lleva por los líos que resultan de intentar caminar por el laberinto burocrático. Siendo una comedia, se aprovecha de las incogruencias generadas por las disfunciones propias del burocratismo (eficiencia – ineficiencia) para llevarnos al absurdo.

El filme termina como empieza con la locura del sobrino, quien lamentablemente no ha podido encontrar la salida del laberinto.

Es importante estacar que la película atravesó, curiosamente, duros controles burocráticos que respondían a intereses políticos, para que pudiera ser visionada fuera de la isla caribeña.

**Título: In the loop**

**Director: Armando Iannucci**

**Género: Cine**

**Año: 2009**

**Disfunciones detectadas: jerarquización del proceso decisorio, despersonalización de las relaciones, exhibición de señales de autoridad.**

Se trata de una sátira que aborda los manejos casi maquiavélicos de los funcionarios norteamericanos y británicos, con el fin de iniciar una guerra. Documentos alterados, declaraciones truculentas, falta de inteligencia y conflictos internos, son elementos que a pesar de manejarse como ficción están muy cerca de lo que identificamos como realidad en una burocracia moderna.

Los integrantes del aparato burocrático, por diferentes motivos, son capaces de alterar documentos en aras de sus objetivos, personales o los de un superior, bajo el argumento de “si tu no te cuidas, nadie más lo hara por ti”.

La reflexión que hay como conclusión, y que da nombre a la película es que la burocracia, con todas sus consecuencias, seguirá independientemente de quien sean los encargados de hacerla funcionar, como un ente con vida propia, las personas suben y bajan del círculo.



Figura 4 In the loop

### 2.5.3. Animación

**Título: Astérix. Las doce pruebas**

**Directores: René Goscinny, Albert Uderzo, Pierre Watrin.**

**Año: 1976**

**Disfunciones detectadas: exceso de formalismo y papeleo, dificultad en la atención a clientes.**

Las doce pruebas de Astérix, es una película de animación en la que el personaje tenía que realizar toda una serie de pruebas a fin de dar una pequeña lección de humildad a Julio César. Una de ellas consistía en la solicitud de un documento, la forma A-38, lo cual se antoja fácil en un principio pero el protagonista acaba en medio de una espiral burocrática.

Para cumplir su objetivo, los protagonistas se dirigen a la *Casa que Enloquece*, cuyo nombre nos recuerda la incongruencia que existe entre el modelo ideal y la real aplicación de la burocracia. Astérix y Obélix se enfrentan a funcionarios incompetentes que no son capaces de responsabilizarse por nada. El primero de éstos, es el portero, quien es medio sordo, lo cual representa una clara alegoría a los conflictos que

hay entre los funcionarios y el público, y a la dificultad de comunicarse con ellos. Miles de papeles de colores nos recuerdan a las copias que en muchos documentos deben hacerse, cada una con su respectivo color, duplicado, triplicado, cuadruplicado.



Figura 5 “Las doce pruebas”

#### 2.5.4 Televisión

**Título: “Funcionary”. Vaya Semanita.**

**Productor: Euskal Telebista**

**Género: Televisión**

**Año: 2008**

**Disfunciones detectadas: exceso de formalismo y papeleo, jerarquización del proceso decisorio, dificultad en la atención a clientes.**

El programa de televisión “Vaya semanita” presentó en uno de sus programas, al “funcionary” el juego de la burocracia, en una sátira más de las disfunciones de este sistema en la que es posible ver a una familia enfrentándose a tiempos de espera exagerados, papeleo excesivo, decisiones unilaterales, entre otras.

“Consiga ya su *Funcionary*, sólo necesita 30 euros y... fotocopia del DNI, dos fotos de carnet, certificado médico, aval bancario y declaración jurada de estar exento de antecedentes penales. Todo claro, por duplicado”<sup>22</sup>

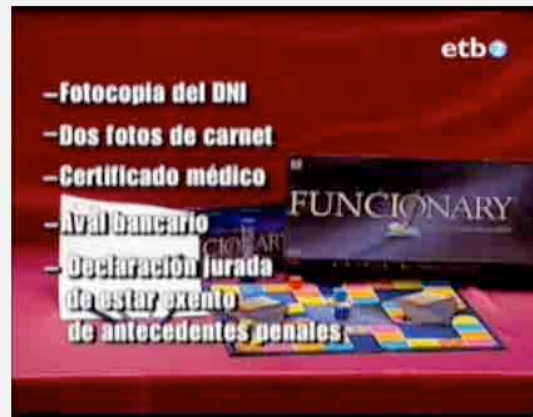


Figura 6 "Funcionary"

### 2.5.5. Literatura

Quizá el campo en el que más encontremos continuas críticas al estatismo y a la burocracia es el de la literatura. Numerosos escritores han dedicado páginas al tema; novelas, cuentos, poesía. A continuación están quizá algunos de los más representativos. Sin embargo es totalmente seguro que el burocratismo y sus defectos se encuentren en obras literarias que aquí no aparecen.

**Título: Un mundo feliz**

**Género Literatura**

**Autor: Aldous Huxley**

**Año: 1932**

**Disfunciones detectadas: despersonalización de las relaciones, exagerado apego a los reglamentos, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos.**

---

<sup>22</sup> “Vaya semanita”, transcripción de extracto del audio de spot *Funcionary*, Euskal Telebista, España, 2008



Aldous Huxley resaltó cómo la burocracia se escuda en el anonimato y se justifica en un conjunto de formalidades, reglas y normas para constituirse como un poder independiente del Estado, pero su principal aliada en el objetivo de mantener controlados y alienados a los ciudadanos. *En Un mundo feliz* la burocracia es la encargada de la educación y crianza de los niños (existe una cantidad limitada de apellidos) y es también la responsable de distribuir la droga que mantenía felices a los ciudadanos. El otro aliado es la tecnología, que proporciona los recursos prácticos para mantener este control.

Se trata de una referencia más al complejo sistema burocrático que se erige como elemento indispensable para el correcto funcionamiento de un estado totalitario. Huxley asocia el avance de la tecnología con el crecimiento de las organizaciones y la burocracia.

“The advance of technology is being accompanied by an advance in the science of organization (...)and so that you have more and more people living their lives out as subordinates in these hierarchical systems controlled by bureaucracies, either the bureaucracies of big business or the bureaucracies of big government.”<sup>23</sup>

**Título:1984.**

**Género: Literatura**

**Autor: George Orwell**

**Año: 1949**

**Disfunciones detectadas: despersonalización de las relaciones, exagerado apego a reglamentos, resistencia al cambio, adherencia exagerada a las rutinas y procedimientos, exhibición de señales de autoridad.**

---

<sup>23</sup> Huxley, Aldous, fragmento de entrevista en *The Mike Wallace Interview*, CBS, Nueva York, 18 Mayo 1958.

*Winston*, el personaje principal de la novela trabaja para el partido en el poder, aunque no comulga con sus ideales. Escribe sus pensamientos e ideas en un pequeño diario, hasta que decide rebelarse contra el partido. El amor entre ciudadanos es visto como infracción, pero Winston se enamora de Julia, una mujer que conoce todo sobre la ilegalidad en la sociedad de 1984. Finalmente nuestro protagonista es perseguido por sus acciones contra el gobierno, torturado y obligado a amar al *Gran Hermano*. Que es la representación del todopoderoso que lo controla todo porque es capaz de verlo todo. El concepto nos recuerda a Foucault.

"La inspección (desde la posición de poder, o sea de quien vigila) funciona sin cesar. La mirada está por doquier en movimiento"<sup>24</sup>

Al igual que en *Brazil* y *Un mundo feliz*, Orwell intenta demostrar cuanto puede influir en nuestra vida el poder apoyado en la interacción de diversas oficinas. Encuentra al sistema burocrático necesario para que el *Gran Hermano* puede ejercer su control. A la burocracia de 1984, no le importa la verdad, la libertad y la identidad de los ciudadanos, se apega a funcionar eficientemente tal como lo establece la ley. Además, SE reconoce a burócratas y administradores como la clase más acomodada.

**Título: El Castillo. El Proceso. Ante la ley**

**Género: Literatura**

**Autor: Franz Kafka**

**Año: 1922, 1925, 1925.**

**Disfunciones detectadas: despersonalización de las relaciones, resistencia al cambio, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos, dificultad en la atención a clientes, exhibición de símbolos de autoridad, exceso de formalismo y papeleo, jerarquización del proceso decisorio.**

---

<sup>24</sup> Foucault, Michael, “El panoptismo” en *Vigilar y castigar, el nacimiento de la prisión*, Siglo XXI, Madrid, 2009. P. 211

Franz Kafka es sin duda uno de los escritores más representativos de lo que se conoce como literatura “antiestatista”. En varias de sus novelas, cargadas de surrealismo, podemos encontrar continuas referencias a los defectos del burocratismo, evidentemente influenciado por sus experiencias personales como funcionario. Son “El Castillo” y “El Proceso” las obras en las que mejor queda establecida lo tortuoso que puede resultar ser “víctima” de un proceso burocrático, siendo la última, una aventura sofocante enteramente dedicada a describir sus más terribles aspectos.

El personaje Joseph K. de Franz Kafka en *El Proceso* es el símbolo de una persona que es sumergida en los procesos burocráticos al enfrentarse al intentar defenderse de un delito que jamás le es revelado. Joseph K. camina por un laberinto administrativo, en el que la racionalidad parece no tener cabida y en el que queda de manifiesto que las altas instancias son el vivo reflejo de una autoridad inaccesible e inalcanzable. Kafka asume el problema de la burocracia llevando sus contradicciones al plano del absurdo, en un sistema que está al servicio de la ciudadanía pero que ante todo hace que se respeten las normas.

“Mi principio conductor es: la culpa es indudable”<sup>25</sup>

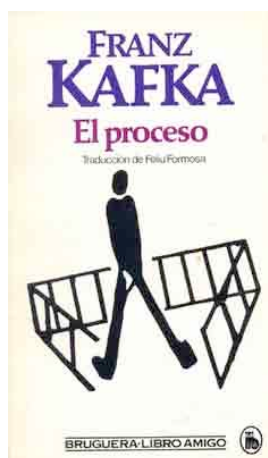


Figura 7 "El Proceso"

<sup>25</sup> Kafka, Franz, en *En la colonia penitenciaria*, Alianza, Madrid, 1995, p. 14

En *El Castillo* el personaje principal es víctima y testigo de un sistema burocrático inhumano en el que los funcionarios, fuera de sus tareas, carecen de personalidad, es decir, de presencia. K. compara sus rostros:

¿Cómo distinguir el uno del otro?. La única diferencia entre vosotros son vuestros nombres; aparte de esto, sois todos iguales... Se detuvo, y continuó involuntariamente... Sois iguales como dos serpientes”.<sup>26</sup>

Es evidente la analogía que el autor hace entre el castillo de la novela y los detentores del poder de una sociedad moderna. El castillo es un ente inaccesible, inalcanzable, más que distante. El protagonista se ve imposibilitado a acceder nunca a él, a pesar de sus continuos esfuerzos. Se ve sumergido y confundido en un sistema que es creado por personas, pero que a pesar de ello parece escapar a la lógica humana; se administra de modo deshumanizado, fría y calculadoramente, cómo una máquina. La obra de Kafka es el referente principal del proyecto que abarca esta tesina, pues los conceptos abordados por el escritor son los mismos que se integran el prototipo.

En ambas obras es inevitable encontrar analogías a la obra de Max Weber, particularmente en el caso de *El Castillo* y *El Proceso*, con el concepto de la “jaula de hierro”, representada por Kafka como un sistema laberintico que encierra a la persona entre trámites y papeleo. Una jaula que coarta la libertad y aliena al individuo y cuyos barrotes se simbolizan con largos pasillos sin final, rodeados de oficinas y llenas de funcionarios y documentos.

---

<sup>26</sup> Kafka, Franz, “Barnabás” en *El Castillo*, Alianza, España, 1973. p. 94

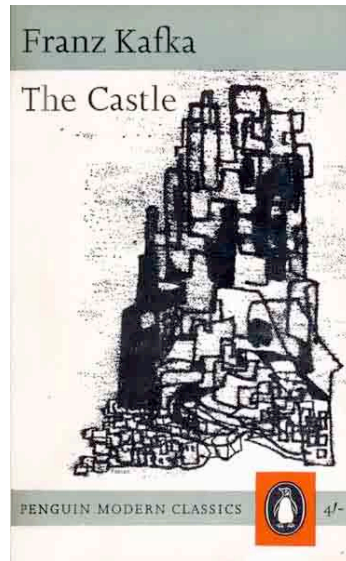


Figura 8 "El Castillo"

En el breve relato *Ante la ley* se narra la historia de un campesino que intenta acceder a la ley, pero hay un guardián que se lo impide, condicionando el acceso a la respuesta de varias preguntas sin mucho sentido. Este cuento aparece referenciado en un capítulo de *El Proceso*.

Vale la pena mencionar que Franz Kafka pudo haber recibido influencia directa de Max Weber, a través de su hermano Alfred Weber, quien fuera profesor universitario del escritor y quien luego a través de varios artículos, influyera la obra de Kafka.<sup>27</sup>

Franz Kafka por a través de su obra se erige como uno de los más severos críticos del sistema burocrático en la historia. Prácticamente en la totalidad de sus obras encontramos referencias surrealistas a las disfunciones del sistema, vale la pena leer *El artista del hambre* y *En la colonia penitenciaria*.

---

<sup>27</sup> González García, José M., “Jaulas, máquinas y laberintos” en *La Balsa de la Medusa*, No. 8, 1988, Madrid, Visor Distribuciones, pags. 16-36

**Título: Fahrenheit 451.**

**Género: Literatura**

**Autor: Ray Bradbury**

**Año: 1953**

**Disfunciones detectadas: dificultad en la atención a clientes, exagerado apego a los reglamentos, resistencia al cambio, exhibición de símbolos de autoridad.**

Situada junto con “1984” y “El Proceso” como las principales novelas distópicas. Narra la odisea de un bombero cuya labor es, irónicamente, quemar libros. El protagonista intenta defender la literatura impresa ante el exterminio literario que las autoridades desean ver realizado, con el objetivo de evitar los cuestionamientos por parte de las sociedad a la que dirigen. Ya que el estado asocia el conocimiento con el cuestionamiento, y este con el cuestionamiento a la forma de gobernar.

En esta obra queda de manifiesto, una vez más, el alejamiento entre los deseos del poseedor del poder y las aspiraciones del pueblo. Pues todo aquel que va en contra de los estatutos establecidos por la autoridad, es relegado y distanciado, etiquetándole como antisocial.

**Título: Catch-22.**

**Género: Literatura**

**Autor: Joseph Heller**

**Año: 1943**

**Disfunciones detectadas: exagerado apego a reglamentos, jerarquización del proceso decisorio, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos, exhibición de señales de autoridad.**

Joseph Heller satiriza la burocracia y el militarismo en su mejor obra, Catch 22, que es frecuentemente citada como una de los grandes logros

literarios del siglo XX. Yossarian, el personaje principal, es un piloto desea evitar volar un bombardero y efectuar una operación de combate, para lo cual intenta hacerse pasar por loco. Catch-22 hace referencia a una situación sin salida, de perder-perder. En el libro Catch-22 es un estatuto burocrático por el que se regula el proceso que tiene que pasar el piloto para evitar realizar la misión. En uno de los pasajes un personaje menciona acerca de la cláusula burocrática Catch-22:

“La Trampa-22 dice que tiene el derecho a hacer todo aquello que no podemos evitar que haga”<sup>28</sup>

Heller sugiere que las burocracias pueden llegar a extremos insanos e inhumanos, cuando las autoridades trivializan aspectos como la vida y la muerte.

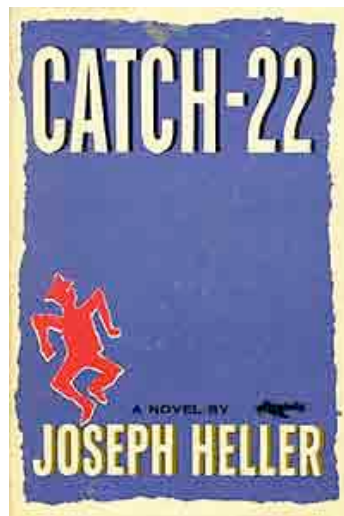


Figura 9 "Catch-22"

La secuela “Closing Time” (Joseph Heller, 1999) volvió a abordar estas temáticas en un tono menos satírico.

---

<sup>28</sup> “Catch-22 says they have a right to do anything we can’t stop them from doing”. Joseph Heller, Capítulo 26 en *Catch-22*, Simon and Schuster, New York, 1961

**Título: Poemas de la oficina**

**Género: Poesía**

**Autor: Mario Benedetti**

**Año: 1953-1956**

**Disfunciones detectadas: despersonalización de las relaciones, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos, exceso de formalismo y papeleo, exhibición de símbolos de autoridad.**

El escritor recoge en una colección de poemas los haceres y quehaceres de la vida burocrática uruguaya de los años 50. En el contexto de una oficina, los versos describen las disfunciones de la burocracia, y como afectan al individuo corriente.

Es posible observar como el autor percibe que la vida burocrática acaba por consumir al ser humano, para convertirlo en un ser desgastado, achacoso y quejumbroso.

Claro  
uno ya lo sabe  
se agacha demasiado  
dentro de veinte años  
quizá  
de veinticinco  
no podrá enderezarse  
ni será  
el mismo  
tendrá unos pantalones  
mugrientos y cilíndricos  
y un dolor en la espalda  
siempre en su sitio.  
No dirá  
sí señor  
dirá viejo podrido  
rezará palabrotas



despacito.<sup>29</sup>

El autor uruguayo aborda de manera muy obvia en su poema “Ellos” la distancia que se crea entre el público y el funcionario, que en el siguiente poema incluso parece no tener definición y sólo encaja dentro de un pronombre en tercera persona.

“Ellos saben si soy o si no soy,  
ellos miran al cielo y dicen «¿Cuánto?»,  
pasan y relativamente son nombrados,  
pero yo, como ellos me instruyeron,  
no digo ni caramba ni ahí te pudras.”<sup>30</sup>

**Título: El Doble**

**Género: Literatura**

**Autor: Fiodor M. Dostoievsky**

**Año: 1846**

**Disfunciones detectadas: jerarquización el proceso decisorio, resistencia al cambio, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos.**

Esta novela nos sitúa enfrente de un servidor público que es parte de la burocracia zarista, y acaba siendo víctima de otro aparente funcionario que no es más que la representación del deseo constante de hacer méritos en frente de su inflexible superior; y así sobrevivir en un sistema burocrático opresivo e injusto.

El servidor público es presentadao como un individuo alienado, cuya vida está destiada a la rutina y a servir más que a las personas, a sus propios objetivos y al deseo de escalar en la jerarquía del sistema.

---

<sup>29</sup>Benedetti, Mario. Fragmento de “El nuevo” corresponde a “Poemas de la oficina 1953-1955”, en *Inventario Uno. Poesía Completa*, 1950-1985, Madrid, Visor, 1997

<sup>30</sup>Benedetti, Mario. Fragmento de “Ellos” corresponde a “Poemas de la oficina 1953-1955”, en *Inventario Uno. Poesía Completa*, 1950-1985, Madrid, Visor, 1997



Figura 10 "El Doble"

**Título: Todos los nombres**

**Género: Literatura**

**Autor: José Saramago**

**Año: 1997**

**Disfunciones detectadas: adherencia exagerada a rutinas y procedimientos, despersonalización de las relaciones.**

Narra la historia de "Don José", un solitario empleado del registro civil, que lleva una vida monótona y sin emociones; lleva toda su vida llenando actas de nacimiento y defunción dejando que el tiempo le pase por encima y su labor le consume cada día. El protagonista tiene como pasatiempo recortar noticias de personas famosas, coleccionarlas y conseguir información sobre ellas por medio de los datos de la oficina donde labora. Su vida cambia cuando se aferra a encontrar a una mujer a la que busca como si fuera lo último que le puede dar algo de sentido a su vida.

José Saramago aborda principalmente el tema del sentido de la existencia y en como reside en cada persona encontrarlo. Critica la opresión de un sistema que es capaz de alienar al individuo al punto de no dejarle buscar ese "algo" que da dirección a la vida.

**Autor: Quino**

**Género: Caricatura**

**Año: 1955 – 2005**

**Disfunciones detectadas: despersonalización de las relaciones, resistencia al cambio, adherencia exagerada a rutinas y procedimientos, dificultad en la atención a clientes, exhibición de símbolos de autoridad, exceso de formalismo y papeleo, jerarquización del proceso decisorio.**

El caricaturista Joaquín Lavado “Quino”, creador del personaje “Mafalda”, recurre frecuentemente a la burocracia como fuente de inspiración para sus cartones. Siendo el más representativo el ejemplo que nos regala con la mascota de Mafalda, una tortuga cuyo nombre “Burocracia”, hace una alegoría de la lentitud con la que proceden los funcionarios.



Figura 11 Caricatura de “Quino”

### 2.5.6. NetArt

**Título: DWG Dirty Works.**

**Género: NetArt**

**Autor: Dimitrios Fotiou.**

**Año: 2006**

**Disfunciones detectadas: jerarquización del proceso decisorio, exhibición de señales de autoridad.**

El escultor y netartista griego Dimitrios Fotiou montó un sitio web que satirizaba el “modo griego” de conseguir un puesto de trabajo, ya sea en la esfera pública o privada. En su página se ofrecía a cambio de dinero un puesto de trabajo seguro; de esta manera Dimitri criticaba fuertemente los malos manejos de los funcionarios públicos griegos. El netartista fue censurado y fue sujeto de juicio por su sitio web.



Figura 12 Dirty Works Greece

### 2.5.7. Frases célebres.

Varias son las personalidades a lo largo de la historia han elaborado famosas citas criticando al sistema burocrático. La siguiente es una recopilación de algunas de ellas, recogidas oportunamente por el escritor, empresario y blogger mexicano, Pedro Aguirre <sup>31</sup>

- “La burocracia es un mecanismo gigante operado por pigmeos”

<sup>31</sup> Pedro Aguirre, “Burocracia: citas de marzo del oso Bruno”, texto on-line, <http://www.slideshare.net/beaconsfield/la-burocracia>. [consulta 20/07/2009]

Balzac

- “Mientras papel gastan los burócratas, menos es lo que trabajan” De Gaulle
- La burocracia es el arte de hacer imposible lo posible. H. L. Mencken
- “El perfecto burócrata es aquel que es capaz de no tomar ninguna decisión ni asumir ninguna responsabilidad” Brooks Atkinson.
- La Burocracia (el gobierno de nadie) acaba siendo tan nociva como el despotismo (el gobierno de uno). G. Stresemann
- “Un comité burocrático se crea para ahorrar los minutos y perder las horas” W. Churchill

## **2.5.8 Otros referentes**

### **2.5.8.1. Burocracia para combatir la Burocracia**

No es raro encontrar casos en los que las autoridades, por diversas razones, han realizado concursos o convocatorias para involucrar al público común y corriente en la búsqueda de una solución ante las disfunciones burocráticas.

En este caso resulta interesante y hasta irónico observar que cualquier persona que desee participar en dichos concursos deberá cumplir con ciertos requisitos y ser sometido a un trámite burocrático, con el fin de recabar la información necesaria para el concurso.

### **Gobierno de México**

El año pasado la Secretaría de la Función Pública del gobierno de México ha convocado a un concurso para denunciar el trámite más inútil y engorroso entre los muchos que hay en las diferentes secretarías del estado mexicano. Este hecho llama la atención, toda vez que es una unidad del complejo sistema gubernamental y que tiene a su cargo a varios funcionarios, la que convoca a este certamen. Los resultados, a

pesar de ser publicados, no parecen haber generado cambio tangible en los trámites acusados<sup>32</sup>.

## Unión Europea

En marzo de 2007 el Consejo Europeo marcó para 2012 el objetivo de reducir un 25% la carga administrativa impuesta por la normativa de la UE. Por tal motivo se lanzó a través de su web, el año pasado, el concurso “Best Idea Award”, con el cual se premiaría la mejor idea para lograr reducir los trámites burocráticos.<sup>33</sup>



Figura 13 Banner del concurso "Best idea award"

### 2.5.8.2 Percepción ciudadana del funcionamiento de los servicios públicos

En 2006 la “Agencia de evaluación y calidad” del gobierno español, realizó junto con la compañía C.I.S. (Centro de investigaciones sociológicas) el estudio denominado “Percepción ciudadana del funcionamiento de los servicios públicos”.

Dicho estudio abarcó temas como las dificultades que el público percibe en el momento de contactar con el Estado o las características que se aprecian de la Administración del estado. Algunos resultados concretos se referirán en los capítulos siguientes por los que no se detallan aquí las conclusiones que arrojó.

---

<sup>32</sup> Para consultarlos se puede acceder a la página El trámite más inútil:  
[http://200.34.175.29:8080/wb3/wb/SFP/el\\_tramite\\_mas\\_inutil](http://200.34.175.29:8080/wb3/wb/SFP/el_tramite_mas_inutil)

<sup>33</sup> [www.best-idea-award.eu](http://www.best-idea-award.eu)

## **Capítulo 3**

### **Experimentos previos**

## Capítulo 3 Experimentos previos

### 3.1 Experimento 1: ¿En que no puedo servirle?

**Asignatura:** VideoInstalaciones

**Técnica:** VideoTracking

**Medidas:** 6 x 3 mts. (propuestas)

La idea del proyecto se originó durante el segundo trimestre del master, cuando se nos fue requerido la realización de un proyecto para la asignatura de Videoinstalaciones, en ese momento tuvo el nombre de “¿En que no puedo servirle?”. Aunque se gestó más como un proyecto de instalación en el espacio físico, su realización quedó a nivel de pantalla, se planteó su realización apoyado con el software Flash.



Figura 14 Captura de la presentación del proyecto

El montaje propuesto era mucho más elaborado, consistía en una serie de monitores dispuestos a los lados de una escalera que ascendía hacia a un ultimo monitor de mayor tamaño. Se pretendía emular y hacer evidente la necesidad de muchos ciudadanos de moverse de una oficina a otra, de funcionario en funcionario para encontrar respuesta a su trámite. El usuario debería ascender yendo de derecha a izquierda o viceversa acercándose a los monitores como lo haría cualquier persona



buscando la solución a un trámite, queja o sugerencia. Al encontrarse con una negativa, el usuario subiría hasta el último peldaño donde encontraría un gran monitor, en el cual obtendría el mismo resultado, obligado a retirarse sin ningún objetivo cumplido. Este último gran monitor nos recuerda al Gran Hermano de Orson Welles en su novela 1984.

"El Gran Hermano te vigila."<sup>34</sup>

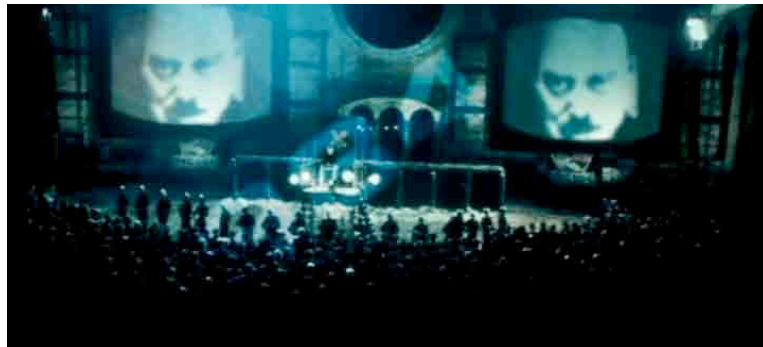


Figura 15 El Gran Hermano en la adaptación para cine de "1984"

Apoyado por una serie de librerías del software Macromedia Flash el núcleo de la interacción propuesto consistía en un primer video (el funcionario dispuesto a servir) que se repetía continuamente hasta que la cámara colocada por encima del monitor detectara movimiento. Entonces se reproducía un segundo video en el que el burócrata cierra de mala gana la ventanilla. A este juego de videos se le denominó en su momento las "2 caras de la burocracia".

---

<sup>34</sup>Big Brother is watching you. Orwell, George, "1" en 1984, New American Library, Nueva York, 1981. p. 29



Figura 16 Las dos caras de la burocracia

### Observaciones

Aunque la idea fue bien evaluada por el profesor, se encontraron limitantes como los recursos económicos y la portabilidad de la pieza. La mayor limitación fue dotar de independencia al funcionamiento de cada monitor, ya que se anticipó, dado el funcionamiento del software, que se entorpecerían unos con otros.

El funcionamiento del video tracking con Flash, fue eficiente, aunque no llegó a trabajar totalmente como era deseado, y la programación jamás fue retomada por lo que el avance de esta obra no superó la fase de ensayo presentada a la asignatura de Videoinstalaciones. El proyecto presentaba problemas difíciles de resolver para que el montaje de la instalación fuera, instalación portable e itinerante. El hecho de usar nueve monitores y montar y desmontar una escalera, lo suficientemente fuerte para soportar el peso de un ser humano, eran factores que dificultaban dicha portabilidad. Así mismo, elevaban mucho el costo del proyecto.

### 3.2 Experimento 2: Ejercicios video tracking

**Asignatura:** Video interactivo y procesado de la imagen en tiempo real

**Técnica:** VideoTracking

**Medidas:** 17 pulgadas aproximadas.

Fue en el tercer trimestre cuando en la asignatura *Video interactivo y procesado de la imagen en tiempo real*, se reabrió la posibilidad de utilizar el software PureData para lograr una relación más estrecha entre los conceptos de burocracia y la instalación. Así, la distancia real entre el sujeto y la interface sería un factor determinante en el desarrollo del proyecto.

Entonces se comenzó por alterar un primer ejercicio de PureData, utilizando librerías GEM, que mostraba la posibilidad de que el cursor del ordenador siguiera la mano del usuario.



Figura 17 Ejercicio GEM-8

Se realizó una práctica en la que se renderizaba la imagen que la cámara captaba, en un cuadro de dimensiones variables. Las dimensiones y posición de dicho cuadrado cambiaban dependiendo de la posición y cercanía del sujeto a la cámara.

“Tan cerca y tan lejos”

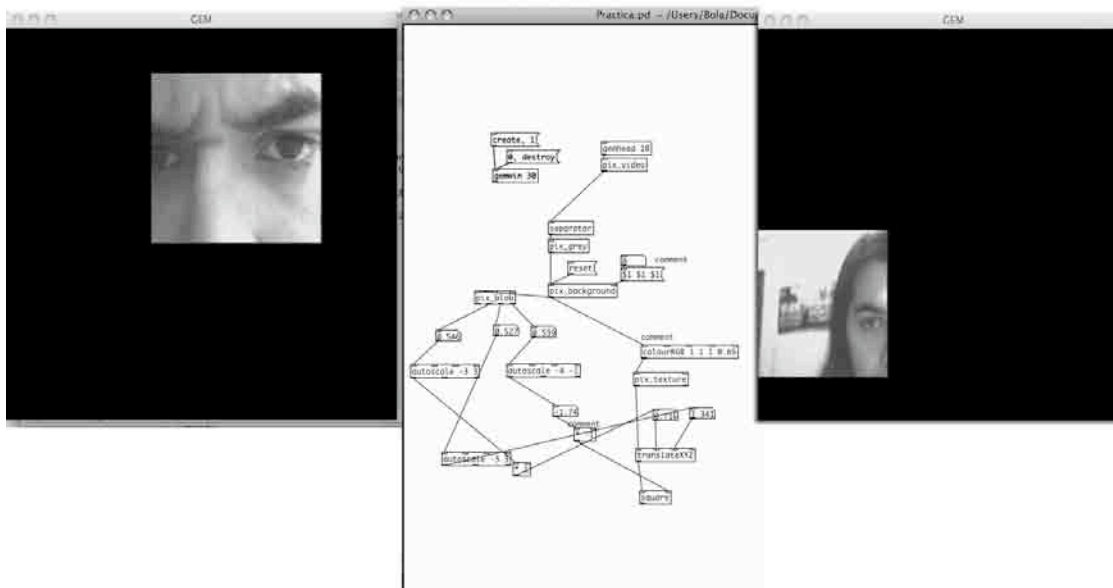


Figura 18 Práctica Video tracking

El seguimiento del sujeto es interpretado por el software en un sistema de coordenadas, a los que les asigna un valor variable y correspondiente a lo que la cámara “ve”. Haciendo corresponder alguno de estos valores con los frames de un video se llegó a un primer esfuerzo por controlar el flujo de una película utilizando la posición del usuario.

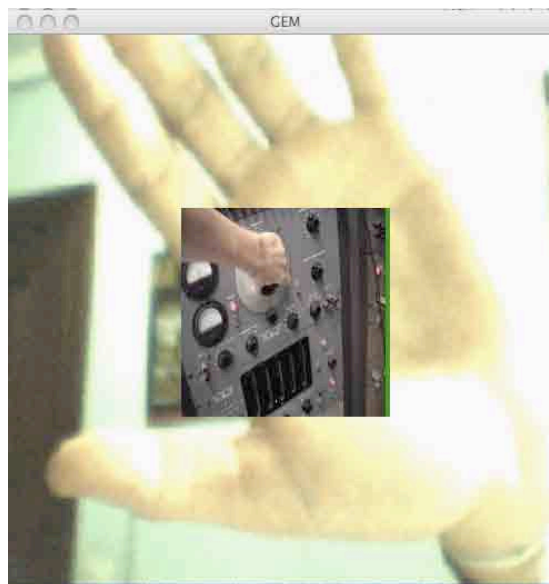


Figura 19 Práctica Video tracking modificada

## Observaciones

Las prácticas no fueron sometidas a una evaluación exhaustiva, sin embargo promovieron el origen del núcleo de la obra “Tan cerca y tan lejos” y pueden considerarse exitosas en tanto que consiguieron sus objetivos, que aunque poco ambiciosos, motivaron el planteamiento del proyecto final. Entre las limitaciones de estos ejercicios destaca la dificultad en la programación por el poco conocimiento de programación que poseía.

### 3.3. Experimento 3: Burocranet

**Asignatura:** Diseño de interfaces

**Técnica:** HTML

**Medidas:** 800 x 600 píxeles.

Este proyecto se gestó durante el curso de la asignatura de Interfaces, en el segundo trimestre del máster. Inspirado en el tortuoso y largo trámite de declaración de impuestos. La idea era hacer una crítica directa al excesivo papeleo que hay que enfrentar al momento de realizar un trámite en cualquier instancia gubernamental, plantenando una web contradictoria que aparentara facilitar los supuestos trámites de un gobierno, pero que en realidad los obstaculizara al grado de hacerlos prácticamente imposibles, requisitando documentos inexistentes o alegando fallas del sistema.



Figura 20 Entrada de "Burocranet"

La interfaz era sumamente amigable, la navegación sencilla, en apariencia, como sucede normalmente al momento de enfrentar un trámite, se promueve la imagen de amabilidad y simplicidad, pero conforme se va navegando, el usuario se encuentra con impedimentos y requisitos que hacen difícil y tortuoso el proceso.

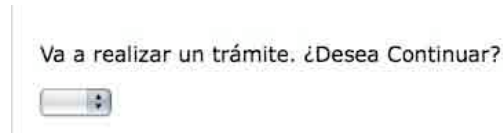


Figura 21 Pregunta simple de "Burocragnet"

A screenshot of a web form titled "Forma TCT". The instructions say "Rellene el siguiente formulario correctamente en menos de 30 segundos." The form contains several fields with absurd prompts: "Creador de la Wikipedia", "Año en que se independizó Costa de Marfil", "Promedio de vida de un Neandertal macho promedio", and "Describa en 30 palabras el tercer resultado que arroja Google Images al buscar la palabra 'arbol'". There is an "Enviar" button at the bottom.

Figura 22 Formulario absurdo de "Burocragnet"

La burocragnet era una mezcla de ficción y realidad al crear elementos de la nada, exagerar o bien reproducir fielmente los elementos presentes particularmente en el papeleo que hay que enfrentar para hacer un trámite



Figura 23 Sección de Transparencia de "Burocragnet"

Contenía también su dosis de humor satírico, al incluir una sección de “Transparencia”, un recurso popular en países en los que la corrupción en las altas esferas del poder es un mal reconocido por la población y cuya función básica es mostrar clara y detalladamente las gestiones que un gobierno realiza. La “Burocragnet” sin embargo, manda a un “error grave” en el que no es posible ver nada sino una serie de manchas que “ensucian” dicha sección. La sección de “Quejas” estaba eternamente en construcción, por lo que jamás se podría en hacer siquiera una sugerencia.

### **Observaciones**

Algunas de las críticas recibidas fue que el sitio quedaba corto en cuanto a su objetivo de criticar seriamente las disfunciones de la burocracia. El sitio era más bien divertido y no se concentraba en el exceso de formalismos y papeleo, muchos de los cuestionamientos no respondían a una investigación, lo restaba seriedad. De igual manera su objetivo inicial se vio desviado al criticar otro tipo de males conocidos en las administraciones del Estado, como la falta de transparencia.

El concepto inicial de la “Burocragnet” evolucionaría al “formulario cíclico” con el objetivo de centrar la atención del usuario en el mensaje principal. Busca también reducir al mínimo la ficción, al incluir los tipos de requisitos y cuestionarios solicitados a los usuarios de estos servicios en una web real.

Para cumplir dichos objetivos se inició por investigar algunos requisitos solicitados en este tipo de trámites en países de habla hispana, o donde haya una gran comunidad de ellos.

## **Capítulo 4**

### **Prototipos de Proyectos**



## Capítulo 4. Prototipos de proyectos

Se plantea desarrollar dos proyectos que aborden esencialmente a 3 de las 9 disfunciones de la Burocracia detalladas en capítulos anteriores, dichas disfunciones son las que popularmente más afectan de manera directa a los usuarios, y que también suelen encontrarse mayormente referenciadas en los trabajos de otros autores que han abordado el tema.

- Formalismo y papeleo excesivos.
- Dificultad en la atención a los clientes y conflictos con el público
- Despersonalización de las relaciones

Ambos proyectos se proponen para su exposición en un arreglo modular, para presentarse, ora independientes, ora interconectados. De tal manera que cada proyecto pueda ser expuesto de forma individual o bien como parte de esos espacio interconectados.

Aunque escapa a los objetivos de este proyecto diseñar un sistema modular adecuado para conectar los más de dos proyectos deseables, se propone un arreglo en base a mamparas, basados en un espacio expositivo hipotético, en el cual, la división por paneles permitirá a cada proyecto tener su espacio independiente y a la vez permitirá la adaptabilidad de su exposición en diferentes foros. De cualquier manera y para permitir el montaje aislado de ambas obras, dentro de cada una se detallan los elementos necesarios para posibilitarlo.

### 4.1 Proyecto 1:

#### Instalación: Tan cerca y tan lejos.

El proyecto pretende hacer una crítica a las disfunciones de la burocracia detalladas en los capítulos anteriores. Aborda de manera particular la que se refiere a los conflictos con el público al que pretende servir y la despersonalización de las relaciones. Dichas disfunciones crean barreras

entre el usuario y el funcionario. Estas barreras pueden ser tangibles, pues en la mayoría de las ocasiones los burócratas se encuentran detrás de un mostrador o ventanilla; o intangibles, relacionadas directamente con la capacidad de respuesta de un funcionario ante una situación específica, por su excesiva obediencia a las reglas, lo que conduce en grado máximo a la deshumanización-mecanización. Dichas barreras representan distancia no material pero real entre el público y el burócrata, al ser éste último incapaz de respetar su fin último, que debiera ser, servir a la persona que tiene enfrente.

“Tan cerca y tan lejos” aborda de forma crítica y un tanto satírica este problema. El usuario pretenderá llegar a un funcionario cualquiera pero pronto se dará cuenta que en cuanto más cerca se encuentre de la ventanilla de servicio, más difícil será establecer comunicación alguna con aquél que está detrás, debido a que con cada paso del usuario para acercarse, el funcionario irá, en el mismo grado, cerrando su ventanilla de servicio. De esta manera la persona nunca puede establecer un contacto cercano con el burócrata.

Una de las características de una instalación para considerarse tal, es la influencia directa del espacio sobre la pieza, de tal manera que éste es parte fundamental del sentido de la obra. Cobra también suma importancia la necesidad de que el sujeto recorra físicamente este espacio, en un tiempo determinado. “Tan cerca y tan lejos” precisa del avance gradual del usuario en un pasillo delimitado para que la pieza sea capaz de comunicar.

#### **4.1.2 Recursos**

##### **4.1.2.1 Recursos técnicos.**

El funcionamiento nuclear de la instalación reside en el uso del video-tracking. Mediante una cámara web, colocada por encima de un monitor

que reproduce el vídeo de un funcionario que cierra su ventanilla de servicio. La cámara, trabajando junto con un programa elaborado en PureData, detectará la distancia a la que se encuentra el usuario para avanzar o retroceder los frames del video del sujeto, de tal manera que cuando el usuario se encuentre lejos de la cámara web, el burócrata del video abrirá su ventanilla y al contrario, si el usuario está cerca, el funcionario la cerrará.

Como ya se ha dicho, el programa elaborado en PureData, será capaz de detectar la distancia, y así mandar información a un video para avanzar o retroceder (para el detalle de la programación dirigirse al anexo 1). El funcionamiento básico de este video-tracking se encuentra en el contraste que genera el sujeto respecto a un fondo neutro, lo cual se ve afectado por el color de la vestimenta de los usuarios, el entorno y la iluminación del espacio expositivo. Es por ello que se ha propuesto el arreglo la definición del espacio base a mamparas blancas, las cuales además de ayudar al buen funcionamiento del proyecto se asocian con el concepto de inhumanidad que se ha comentado previamente.

La cámara “detecta”, basada en el contraste que genera el sujeto respecto de su fondo, la posición del sujeto dentro de un plano determinado. En realidad lo que hace el programa es detectar el tamaño de una masa de píxeles en relación al fondo. De esta manera, cuando el sujeto esta más cerca, la masa de píxeles aparece más grande dentro del área que abarca el rango de visión de la cámara, y por el contrario, cuando el sujeto está más lejos, el tamaño de la mancha es menor. Este valor genera un equivalente en un frame de un video para ser visualizada en el monitor. De tal manera que cuando se arroje el valor que ubica al sujeto en la posición más cercana a la cámara, se alcanzará el último frame de la película.



contraste entre el fondo y la figura. Ya sea un fondo claro en un fondo oscuro o viceversa. Este es el tipo de interacción que “Tan cerca y tan lejos” utiliza.

- Detección simple: Detecta el punto más brillante de cada frame.

El uso del video tracking inicialmente tuvo fines militares, pero conforme los recursos técnicos y tecnológicos se fueron haciendo accesibles, surgieron creativos que lo incorporaron como parte de piezas artísticas y con fines de entretenimiento, como es el caso reciente de la consola Nintendo Wii.<sup>36</sup>

#### 4.1.2.1.2 Referentes para el proyecto. Video Tracking

##### White Glove Tracking

Se trató de una propuesta de Evan Roth y Ben Engebretth para aislar el guante de Michael Jackson de él mismo, en los más de mil fotogramas que existen en el tradicional vídeo de Billy Jean.



Figura 25 White glove tracking

<sup>36</sup> Levin, Golan, “Computer Vision for Artists and Designers: Pedagogic Tools and Techniques for Novice Programmers”, en [http://www.flong.com/texts/essays/essay\\_cvad/](http://www.flong.com/texts/essays/essay_cvad/), 2006

### **Skye Bender-deMoll. Video Tracking Project (1999)**

Skymeome.net

Skye desarrollo un proyecto interesado en los patrones de movimiento y velocidad de las personas en un espacio determinado. Por medio de una cámara y asignando a cada individuo presente un pixel, los movimientos de las personas eran dibujados en un plano cartesiano de tres dimensiones.



Figura 26 Video Tracking de Skye Bender-deMoll

### **Videotrack.nl**

Sitio web montado por Reza Tahami, en el cual hace una videocolocción de videos, imágenes y sonidos de temas de interés e impacto mundial, normalmente relacionados con la guerra, en él encontramos videos Afghanistan, líderes políticos o terrorismo entre otros.

<http://revolwear.com/p/>. Max Neupert (2004)

Proyecto que recurría al videotracking para localizar las coordenadas de localización del usuario, para deformar una imagen geométrica

proyectada en un muro frontal.

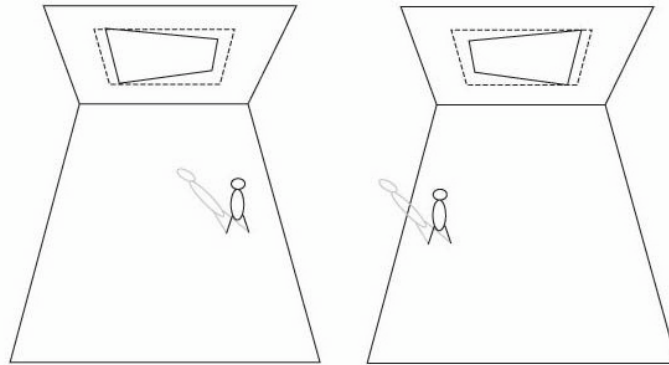


Figura 27 "Perspective"

### **VIDEOPLACE. Myron Krueger (1969)**

<http://www.jtnimoy.net/itp/newmediahistory/videoplace/>

Videoplace es una instalación de realidad aumentada que presentaba una proyección interactuando con la sombra de los espectadores. Mediante el uso de un complejo sistema de sensores, tabletas gráficas y cámaras los usuarios podían interactuar con videoproyecciones de diversos elementos generados por el ordenador, en base a la propia interacción. La obra de Myron Krueger es reconocida como la primera en utilizar el video tracking como modo de interacción.



Figura 28 "VideoPlace"

**DanceSpace. Flavia Sparacino (1996)**

<http://alumni.media.mit.edu/~flavia/DanceSpace/dancespace.html>

Se trata de un espacio interactivo en el que un bailarín generaba música y un complejo patrón gráfico basándose en los movimientos de su baile.



Figura 29 "DanceSpace"

**Messa di voce. Golan Levin y Zach Lieberman(2003)**

<http://www.tmem.org/messa/messa.html>

Los sonidos producidos por los usuarios generaban gráficos diversos en un muro; dichas imágenes se correspondían con la intensidad y cualidad del sonido, de tal manera que un sonido más fuerte producía un gráfico más impactante.



Figura 30 Messa di voce



### **Graffonic (2004)**

<http://indicio.net/graffonic/>

Graffiti interactivo que utiliza el videotracking para generar imágenes RGB sobre cualquier superficie, utilizando un proyector, un puntero láser y una cámara de video.



Figura 31 Graffonic

### **Interactive shadows or interactive sound?**

**Giovanni Cannata, Anurag Sehgal, Irlab (2006)**

<http://www.interactiondesign-lab.it>

Una cámara reconocía el movimiento de los huéspedes en la recepción de un hotel y generaba una estela de sombras que emulaban sus movimientos pero con un ligero retraso. de tiempo.



Figura 32 Interactive Shadows

**Standars and Double Standars. Rafael Lozano-Hemmer. 2004**

La instalación incorpora el uso de todo el cuerpo para la interacción. Se trata de 50 cinturones de piel suspendidos a la altura de la cintura. El video tracking detecta la posición del usuario y hace rotar los cinturones para orientarse hacia donde se encuentra éste, en una metáfora de la figura paterna y el desenvolvimiento en medio de multitudes.



*Figura 33 Standards and double Standards*

**Sorting Daemon. David Rokeby. 2003**

Rokeby aborda el tema de la vigilancia el avance de los sistemas de rastreo a razón de la seguridad como parte de la guerra contra el terrorismo. Su trabajo se ubica en el espacio público, como lo haría una cámara de vigilancia común. Rastrea todo aquello que se mueva y selecciona lo que pueda ser una persona, extrayéndola de su fondo. Luego divide al sujeto en áreas de color similar, las cuales organiza por color, saturación y tamaño para obtener una imagen compuesta.



Figura 34 Sorting Daemon

**Suicide Box. Bureau of Inverse Technology. 1996**

Otra aplicación que aborda el tema de la vigilancia, consistía en un sistema de video tracking que apuntaba directamente al puente Golden Gate, el cual es uno de los sitios donde más suicidios se llevan a cabo en Estados Unidos. Cuando el sistema identificaba un elemento en movimiento vertical, registraba el hecho en vídeo. Durante 100 días se grabaron 17 suicidios los cuales superaron a los 13 que las autoridades portuarias registraron. El proyecto fue sujeto de polémica, como suele suceder con las piezas que trabajan con evidencia real.

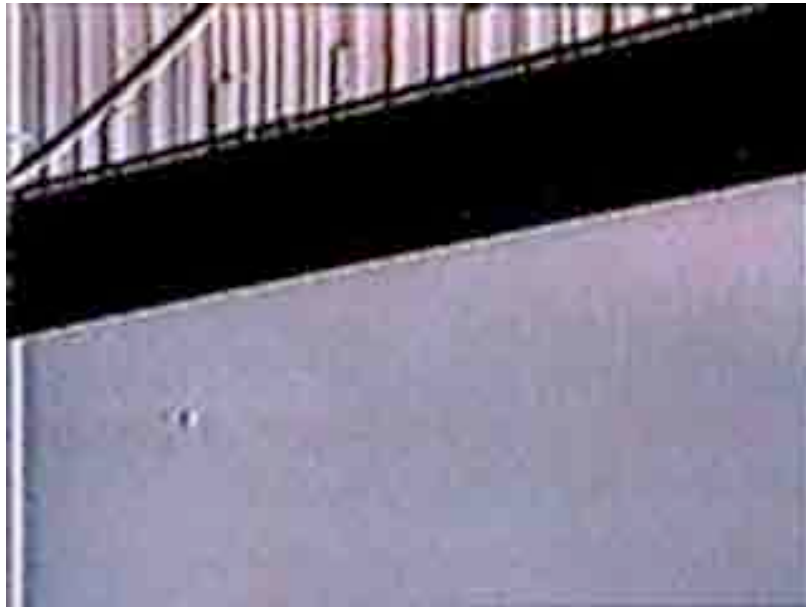


Figura 35 *Suicide Box*

**Cheese. Christian Möller. 2003**

El natural de Alemania elaboró un complejo sistema de tracking para evaluar la intensidad de la sonrisa de seis actrices, a quienes se les pidió sostener el gesto tanto tiempo como fuera posible (hasta una hora y media). La “felicidad” de la actriz se reflejaba en un medidor fluctuante, que cuando bajaba a determinado nivel, hacía sonar una alarma que les advertía a las actrices de mostrar sinceridad.



Figura 36 Las dos caras de *Cheese*

#### 4.1.2.1.3 Descripción de la interacción en “Tan cerca y tan lejos”

La interacción con la pieza es bastante sencilla y se limita a que el usuario ande por el espacio expositivo, definido como un pasillo en el que al final se encuentra al funcionario (monitor). La pieza en su funcionamiento ideal trabaja de tal manera que cuando el usuario se encuentra lejos, el video muestra al servidor público amablemente posicionado sobre el escritorio, con disposición de servicio, pero conforme la persona se acerca, el funcionario “reacciona” cerrando la ventanilla de servicio al público; así, cuando la persona se encuentra en un punto muy cercano, el necesario para establecer comunicación con el funcionario, éste ya ha cerrado y se ha dado la espalda

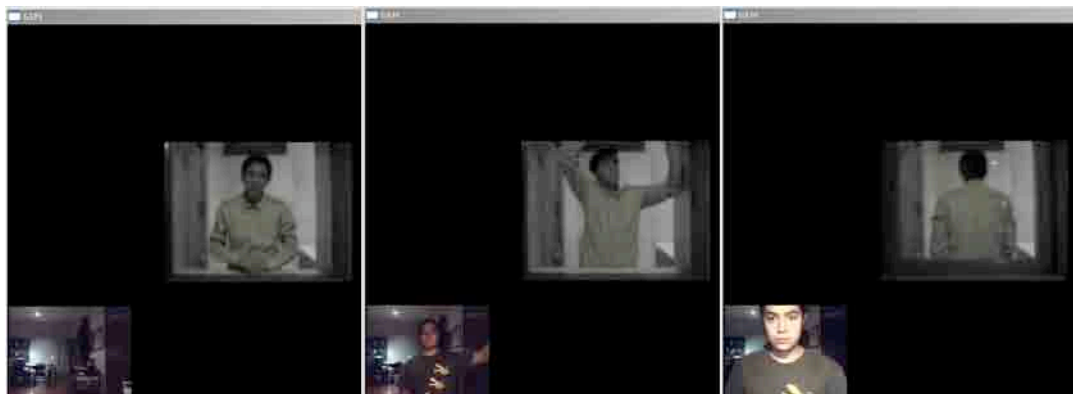


Figura 37 Detalle de la interacción de "Tan cerca y tan lejos"

#### **4.1.2.1.4 Vídeo**

El material fue recogido en la ventanilla de servicio localizada en el recibidor de un piso de Valencia. El actor, un compañero del Máster en Artes Visuales y Multimedia, representa a un servidor público como los hay en cualquier oficina, que al comienzo del vídeo parece agradable y con disposición de servicio hasta que llega un momento en que le cambia la cara, decide cerrar su ventanilla y darse la espalda.

En un principio el video tuvo una duración aproximada de 31 segundos, lo cual nos arrojaba más de 900 cuadros de vídeo, que al usarse en Pure Data afectaban el rendimiento del parche. Por lo que por medio del software Final Cut Pro se editó su duración hasta dejarlo en escasos 8,5 segundos en los que es posible apreciar los dos caracteres básicos del actor. Después del proceso de compresión, en formato AVI, el vídeo presenta un total de 68 cuadros (8 cuadros por segundo).

#### **4.1.2.1.5 Sonido**

Sin ninguna otra función que la de ambientar el espacio expositivo y alimentar la idea de que el usuario se encuentra en una oficina o despacho administrativo. Se escoge reproducir la pista de audio del ambiente de una oficina. Dicha pista se repetirá continuamente.

#### **4.1.2.2 Recursos Tecnológicos.**

- 1 Ordenador. 1.5 Ghz. 1.5 Gb RAM.
- 1 Copia del software PureData con sus respectivos drivers.
- 1 Monitor. Mínimo 19 in.
- 1 Cámara Web.
- 1 Cajón en forma de mostrador para ocultar el ordenador y colocar el monitor.

- 1 Altavoces.
- Iluminación equivalente a la de una bombilla de 80 Watts para colocar por encima del monitor en posición cenital. Se recomienda una lámpara de escritorio.
- Iluminación ambiental equivalente a la de una bombilla de 40 watts.

Se elige un ordenador con características superiores a aquel en el que las pruebas ejecutadas fueron satisfactorias para evitar problemas ajenos a la programación. Se escoge un monitor de 19” debido a que es una medida en la cual el video puede ser visto desde una distancia considerable.

El cajón de madera deberá ser manufacturado como cualquier otro mostrador en el que un burócrata trabaja. Se prefieren materiales que faciliten el ensamble y desensamble del mostrador como el conglomerado o el PVC espumado, pero no se descarta la madera. Deberá tener las medidas suficientes para albergar la CPU del ordenador así como un par de altavoces que reproduzcan continuamente una pista de audio.

La iluminación es un factor muy importante por lo que debe tenerse especial consideración a la luz ambiental. Las pruebas realizadas demostraron que favorece mucho a la interacción la existencia de una luz cenital dirigida sobre el monitor. Dicha luz es deseable que sea más intensa que el resto de la iluminación del espacio, de esta manera es posible lograr un mayor contraste y un mejor rastreo del sujeto.

#### **4.1.3 Montaje**

La cámara web encima del monitor, el monitor colocado encima del cajón, al centro, y dentro del cajón el ordenador y los altavoces.

Siguiendo el esquema de la imagen siguiente.

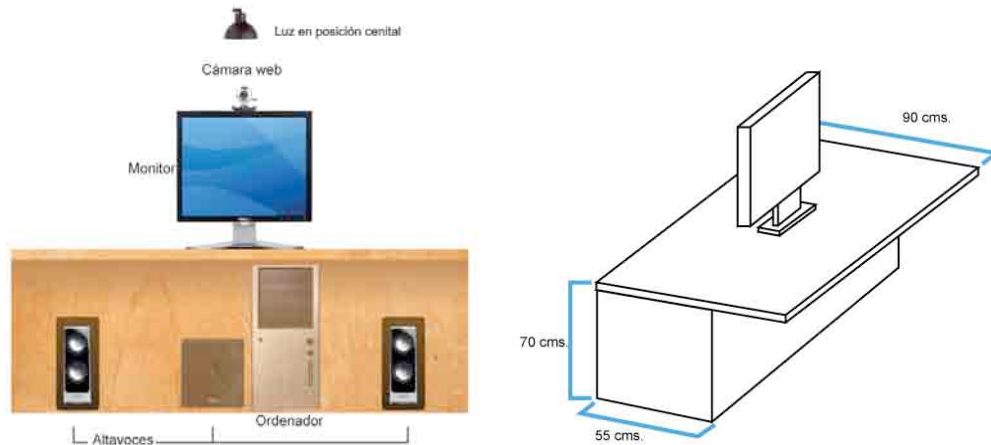


Figura 38 Disposición de los elementos del proyecto

El cuerpo del ordenador irá escondido detrás y debajo del escritorio o mostrador. La parte frontal presentará dos perforaciones por donde los altavoces dejarán escuchar la pista de audio. Por encima, en el centro del mostrador se colocará el monitor y en la parte central superior de éste, la cámara web. Un foco de luz deberá caer sobre el monitor.

Dispuesto como lo indica el diagrama siguiente a lo largo de un pasillo que medirá aproximadamente de 3,5 metros de longitud. Los límites de interacción estarán definidos por un sistema de 9 paneles modulares, de medida 1,20 por 2,10 mts y de color blanco que facilitaran el contraste entre el usuario y el fondo. El acceso a este pasillo deberá ser, preferentemente, y por los mismos motivos, posicionado en alguna de las esquinas inferiores del espacio. Totalmente opuesto a la posición del ordenador.

Siguiendo el siguiente arreglo.

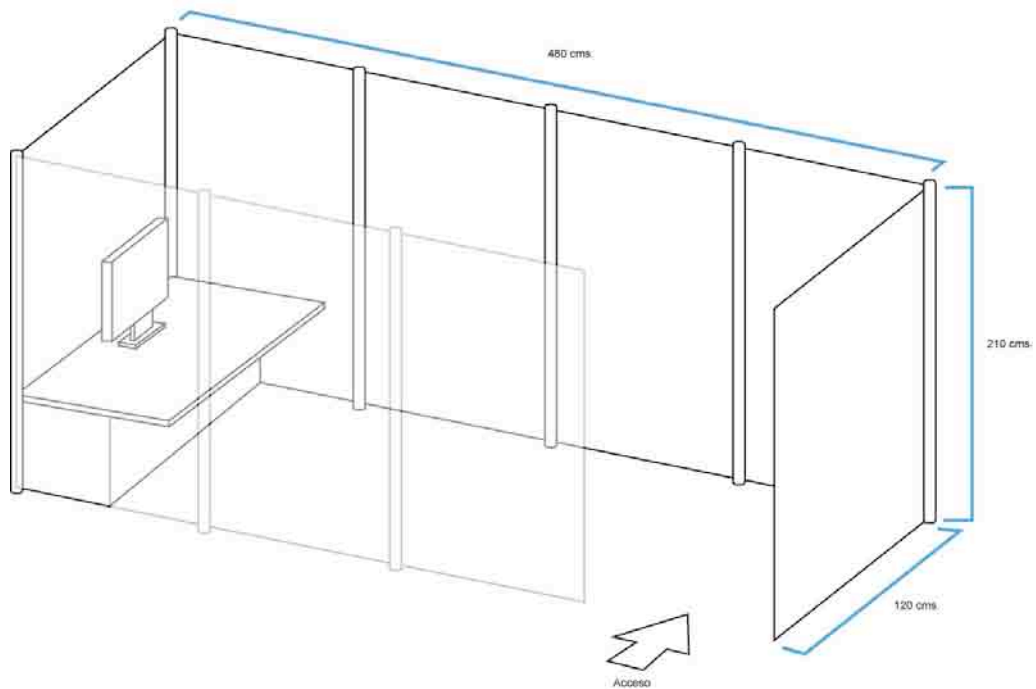


Figura 39 Arreglo de paneles modulares

#### 4.1.4 Limitaciones

Debido a que se trata de un prototipo el proyecto aún es perfectible. Tras las pruebas realizadas la pieza tiene un funcionamiento deseado, si están dadas todas las condiciones para que el contraste del individuo con su fondo sea máximo. Lamentablemente esto no siempre es posible debido a la variedad de usuarios que pueden hacer uso de la pieza, por lo que a pesar de tener un funcionamiento correcto, no se considera estable o uniforme.

De igual manera existe una limitación conforme al rango de movimiento en el cual, según las pruebas realizadas, el usuario puede interactuar con la pieza para que ésta tenga el funcionamiento adecuado. El usuario así, no puede acercarse a más de 90 cms. del monitor.

Esto queda controlado en la pieza por las medidas del mostrador, pues sus dimensiones son 90 x 140 x 70 cms.



## 4.2 Proyecto 2

### Formulario: Formulario Web cíclico

Surge eminentemente justificada en la crítica directa a la disfunción de la burocracia que refiere al excesivo papeleo y el cual es el culpable en muchas ocasiones de horas perdidas en alguna oficina o de largas esperas para la resolución de un trámite.

Con la intención de criticar esta disfunción se elabora esta sencilla aplicación web utilizando javascript. El usuario accederá a un formulario electrónico como los que hay muchos en la internet, aparentemente sencillo y con una interfaz sin muchas pretensiones, muy similar a sus contrapartes de papel. Conforme vaya rellenando los campos de datos que le son requisitados, se encontrará con nuevos datos que tendrá que aportar, así sucesivamente hasta que, una de dos... el usuario abandone la tarea o el programa colapse y lo regrese al principio del formulario.

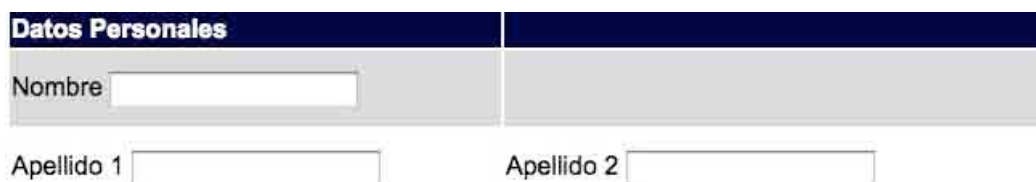
Replanteando una práctica en la asignatura de Interfaces en el Máster Artes Visuales y Multimedia surge este proyecto. El ejercicio en aquel momento consistió en una web que emulaba ser la de un ministerio de economía en cualquier gobierno. Todas las secciones estaban llenas de absurdos formularios que eran imposibles de cumplimentar.

Buscando una mayor universalidad en el proyecto se decidió hacer sólo un formulario, con preguntas típicas de cualquier formulario, no especificando si pertenecen a algún supuesto ministerio, al gobierno a una determinada institución. Conforme estas preguntas se vayan respondiendo aparecieran otras más complejas pero no irreales, como las que se pueden pedir para realizar algún trámite en oficinas del estado o instituciones privadas.

## 4.2.1 Recursos

### Recursos técnicos.

Una programación típica de HTML, presentará en un ordenador común un formulario como cualquier otro que se puede encontrar en internet. El cual deberá ser cumplimentado como normalmente se procede con otros formularios. Para la programación recurriremos al software Dreamweaver y a varios navegadores de internet (Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Apple Safari y Opera) para realizar pruebas.



The image shows a web form with a dark blue header bar containing the text "Datos Personales" in white. Below the header, there are three input fields. The first field is labeled "Nombre" and is a single-line text box. Below it, there are two more input fields: "Apellido 1" on the left and "Apellido 2" on the right, both single-line text boxes. The form has a light gray background.

Figura 40 Aspecto inicial del formulario

El funcionamiento básico de este proyecto consiste en hacer aparecer campos extras en el formulario cuando se presiona el botón “Aceptar”. De tal manera que en un primer momento el formulario solo presenta algunos campos en blanco, pero conforme estos se van cumplimentando se solicita más información, por lo que aparecen otros campos, en una reacción continua que lleva al usuario a tener tantas preguntas por contestar que no le caben en la pantalla. Lamentablemente para el usuario, en cada ocasión que presione “Aceptar” y deba proporcionar más datos, tendrá por fuerza, que volver a cumplimentar la información que ya había respondido. Se continua así hasta que el usuario decida abandonar la operación o el tiempo necesario para llenar el formulario haya expirado, momento en el que se regresa al primer formulario.

Datos Personales	
Nombre	<input type="text"/>
Apellido 1	<input type="text"/>
Apellido 2	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Sexo	Mujer <input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/>
Estado civil	Soltero (Jamás se ha casado) <input type="text"/>
Nombre del padre	<input type="text"/>
Nombre de la madre	<input type="text"/>
Documento de Identidad	
Nacionalidad	<input type="text"/>
Tipo	D.N.I. <input type="text"/>
Número	<input type="text"/>
Dirección Personal	
Nombre de la vía	<input type="text"/>

Figura 41 Formulario cíclico en un punto intermedio

### Recursos Tecnológicos.

Debido a que es una aplicación web, sencilla y amigable solo se requiere de un ordenador con mínimas capacidades.

- 1 Ordenador.
- 1 Navegador de Internet. Internet Explorer , Mozilla Firefox, Apple Safari, Google Chrome u Opera.



Se sugiere también, a modo de elemento de conexión (a pesar de que es natural inferir que ambos proyectos están relacionados) someter en primera instancia al usuario a la experiencia del formulario cíclico, bajo la premisa de que deberá completar el formulario para poder presentarse ante el funcionario, en este caso se colocará este anuncio justo por encima del monitor del primer ordenador, emulando un anuncio presente en cualquier oficina.

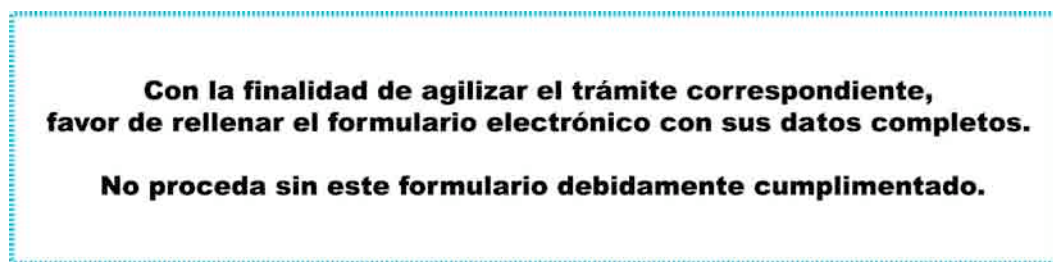


Figura 43 Aviso en caso de que los proyectos se presenten juntos

#### 4.4 Conceptos aplicados.

Los conceptos fundamentales abordados por la pieza no fueron estudiados previo al desarrollo de ésta, ya que la obra no fue resultado de un proceso ordenado en el cual primero viene la teoría y luego la práctica, o viceversa. Salvo la idea de lo lejano que se convierte en inalcanzable, el resto de temas significados fueron resultado de un análisis posterior. Es importante señalar que como toda obra, es propensa a abordar más ideas de las que el autor pretende y las cuales pueden ser tan extensas como la imaginación del usuario.

De igual manera los conceptos introducidos en ambas piezas no se trabajan aislados, por lo que no pueden entenderse el uno sin el otro. Así la inhumanidad del burócrata no puede ser entendida sin el alejamiento que existe entre él y su público, ni este alejamiento sin el grado de burocratización del funcionario u organismo. O el mismo papeleo no se entiende sin un apego excesivo a las normas. Para fines de análisis se

propone el siguiente desglose.

#### 4.4.1. Conceptos trabajados en “Tan cerca y tan lejos”

##### 4.4.1.1 La distancia

Uno de los conceptos más repetidos durante el análisis de las disfunciones burocráticas ha sido el de la distancia. Del alejamiento que se produce entre el burócrata y el público, en cuanto empieza a manifestar síntomas de burocratismo, dicha distancia se hace mayor conforme la llamada “burocratización” ocurre. Analistas como Castoriadis, Baumann o el mismo Weber y artistas entre los que encontramos a Kafka o Helles advirtieron y criticaron el problema.

“Cierto es que se dice que todos pertenecemos al castillo y que no existe ninguna distancia y por lo tanto que no hay nada que superar y eso quizá sea verdad por regla general, pero por desgracia hemos tenido la oportunidad de ver que, cuando realmente llega la hora de la verdad, no es así”<sup>37</sup>

Se plantea pues la siguiente hipótesis, abstraída en forma de proporción matemática y que sirve de sustento a la obra.

**Hipótesis:** “La distancia física entre el funcionario y el público es inversamente proporcional a la distancia que se genera entre el funcionario y su capacidad de servicio a dicho público”

Analizando el estatuto, obtenemos que mientras más tenga necesidad un usuario de acercarse al servidor público, éste se verá más lejano e incapaz de servir. Dicha necesidad puede ser traducida en un acercamiento físico real al funcionario; elemento que es parte crucial de la interactividad del usuario con la obra “Tan cerca y tan lejos”.

---

<sup>37</sup> Kafka, Franz, “El secreto de Amalia” en El Castillo, Alianza, España, 1973

La misma hipótesis puede ser expresada mediante la fórmula matemática:

$$Das = \frac{B}{Df}$$

Donde:

*Df*: Distancia física, expresada en metros (m)

*Das*: Distancia del funcionario respecto de su actitud de servicio.

*B*: Grado de burocratización del funcionario.

Comprobando esta fórmula obtenemos que mientras mayor sea el grado de burocratización, y menor sea la distancia real existente entre el público y el servidor público, menor será la actitud de servicio del funcionario.

Esta falta de actitud de servicio aparece representada en el proyecto, de manera muy evidente, por el segmento del video donde el funcionario cierra su ventanilla y da la espalda. Esta conducta es elemento claro de la expresión de una distancia existente entre el público y el funcionario, aún a pesar de estar justo a unos centímetros el uno del otro.

Si deseamos graficar la fórmula matemática anterior, valorándola respecto a una escala propuesta del “grado de burocratización” que va del 1 al 10, donde 1 es nada burocratizado y 10 totalmente burocratizado. Otorgando valores variables a la distancia del funcionario respecto a su actitud de servicio con el público, dentro de una escala de 1 al 10, donde 10 es muy distante, y 1 es poco distante, obtenemos los siguientes gráficos.

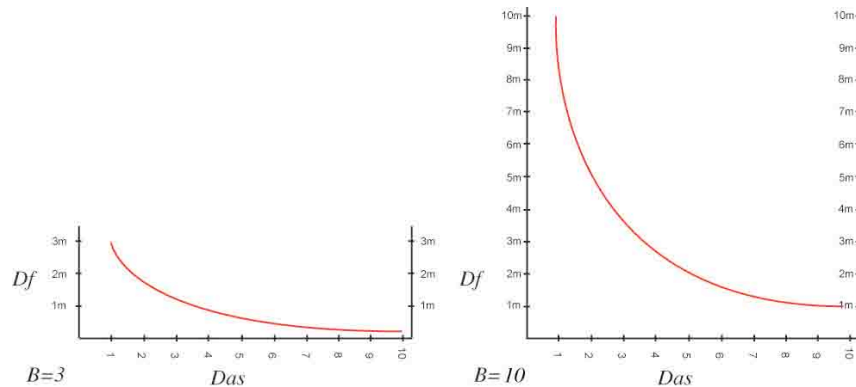


Figura 44 Gráficas

Es interesante observar que mientras el grado de burocratización es bajo, la curva se proyecta menos pronunciada, mientras que cuando la burocratización es máxima, la curvatura es notablemente mayor. Podemos aplicar las siguientes gráficas a una visualización en planta del proyecto que ayuda a ejemplificar el concepto desarrollado.

#### 4.4.1.2 Mecanización – Deshumanización

No es de sorprender que en el análisis de los efectos de la burocratización, historiadores, sociólogos, politólogos y literatos, utilizan la metáfora de la máquina para referirse a la burocracia. El modelo burocrático de organización es en esencia, mecanicista, ya que busca la precisión, eficiencia, disciplina y rapidez.

“Precisión, velocidad, certidumbre, conocimiento de los archivos, continuidad, discreción, subordinación estricta, reducción de desacuerdos y de costos materiales y personales son cualidades que, en la administración burocrática pura, y fundamentalmente en su forma monocrática, alcanzan su nivel óptimo”<sup>38</sup>

Max Weber, así advirtió que el modelo burocrático tenía potencial para mecanizar casi todos los aspectos de la vida humana, en algo que reconoció como un férreo estuche.

<sup>38</sup> Weber, Max. Capítulo 6 en *¿Qué es la burocracia?*, Siglo XX, Cd. de México, 2001



“Nadie sabe todavía quién habitará en el futuro esta envoltura vacía, nadie sabe si al cabo de este prodigioso desarrollo surgirán nuevos profetas o renacerán con fuerza antiguos ideales y creencias, o si, más bien, no se está en un estadio de la humanidad superior a todos los anteriores”<sup>39</sup>

Este concepto se trabaja en la obra con el video del burócrata, no se trata de un ser humano sino de una serie de datos que se visualizan a través de una máquina, que bien podría entenderse como una jaula de circuitos y materiales inertes, recordándonos el concepto de la “jaula de hierro”, el férreo estuche que representa la sociedad capitalista y burocratizada.

“Es espíritu coagulado asimismo aquella máquina viva que representa la organización burocrática con su especialización del trabajo profesional aprendido, su delimitación de competencias, sus reglamentos y sus relaciones de obediencia jerárquicamente graduados”<sup>40</sup>

Otros autores estudiosos de la modernidad, han abordado también, las consecuencias de la aplicación de un sistema mecanizado, en exceso racional. La creciente complejidad en las formas de organización del Estado y en la economía conlleva, para Horkheimer, al “atrofiamiento de la individualidad” y, para Adorno, al “mundo administrado”<sup>41</sup>.

#### 4.4.2 Conceptos trabajados en “Formulario Cíclico”

El papeleo es uno de los conceptos más populares con los que se asocia al burocratismo, Franz Kafka reveló a Gustav Janouch en 1922 que “las verdaderas cadenas de la humanidad torturada están hechas de papeleo burocrático”.<sup>42</sup>

---

<sup>39</sup> Weber, Max. Capítulo 16 en *Estudios sobre la sociología de la religión*, Istmo, Madrid, 1997

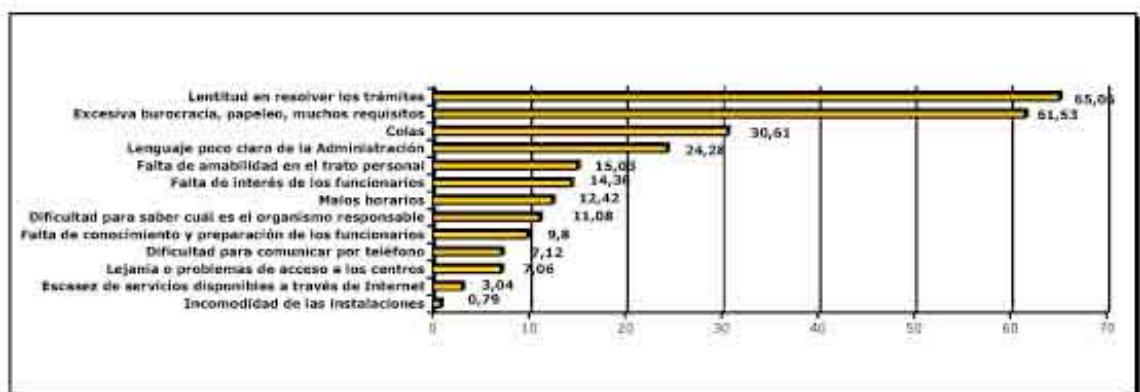
<sup>40</sup> Weber, Max, “Sociología del estado” en *Economía y sociedad*, Fondo de cultura económica, Cd, de México, 2008. P. 1074

<sup>41</sup> Habermas, Jürgen. “Heidegger: Socavación del Racionalismo Occidental” en *El discurso filosófico de la modernidad*, Katz, Buenos Aires, 2008, p. 159

<sup>42</sup> Janouch, Gustav, “Conversations with Kafka”, New Directions, Nueva York, 1971

El exceso de papeleo y documentación es quizá uno de las disfunciones más populares entre la gente, tanto que incluso estudios a nivel gubernamental, lo han demostrado. Como es el caso del que la “Agencia de evaluación y calidad” del gobierno español realizó en pasado 2006.

“Las principales trabas identificadas por los ciudadanos en sus relaciones con la Administración son la lentitud en resolver los trámites, el excesivo papeleo (muchos requisitos)”<sup>43</sup>



\* Se trata de una pregunta multirespuesta, razón por la que la suma de porcentajes supera el 100%

Figura 45 Dificultades identificadas en las relaciones de los ciudadanos con la administración<sup>44</sup>

Ambas dificultades son trabajadas como conceptos en la pieza, como detallaremos más adelante.

Para ayudar este análisis se realizó un sondeo entre personas residentes en España, mayores de dieciocho años que hubieran debido de llenar algún formulario al momento de realizar un trámite burocrático. De esta manera se pretende apoyar la siguiente hipótesis.

**Hipótesis:** Las formas o formularios asociados a los trámites burocráticos son un elemento crucial en la lentitud de los procesos, por lo que se perciben como molestos y excesivos. Si el público no está sujeto a ver

<sup>43</sup> Agencia de Evaluación y Calidad. “Percepción ciudadana del funcionamiento de los servicios públicos”, 2006, p. 9

<sup>44</sup> Ídem. P. 10

resuelto un formulario para la consecución de un trámite, abandonará el proceso tan pronto lo considere aburrido, tedioso o absurdo.

De entre las conclusiones que se pudieron obtener de dicho sondeo fue que la mayoría de los encuestados consideraba que de entre los formularios que hubieran debido realizar había por lo menos una pregunta que consideraban innecesaria, y que hay razones diversas para considerar el rellenado de documentos como molesto, entre las cuales encontramos: demasiadas preguntas, preguntas que no quedn claras o incluso el temor a no estar resolviendo la forma correctamente. A pesar de esto se pudo encontrar que los formularios se consideran muy necesarios para la realización de trámites burocráticos.

Los detalles y resultados del sondeo se presentan en el anexo 2

#### **4.4.2.1. El proceso del exceso.**

Mario Benedetti expresa de manera muy coherente el papeleo excesivo que se produce como disfunción en un sistema burocratizado. La necesidad de asentar por escrito todo movimiento, trámite y gestión realizada, puede llevar a excesos como los que el autor refiere. Es importante señalar que el cabalístico número siete es usado por numerosos autores, incluido el mismo Benedetti en sus poemas y escritos. El número ha sido asociado al concepto de eterno, magnánimo, perfección, por lo que no es aventurado inferir que en este caso el autor se refiere a “una cantidad eterna de copias”.

“yo frente al miedo  
de la Ciudad Vieja  
más allá del fervor  
y el pesimismo  
porque a mis dedos  
ya  
nadie los mueve

y quedan más planillas  
más planillas  
más inmundas planillas  
todas  
con siete copias”<sup>45</sup>

El proceso de este exceso es uno de los conceptos que aborda la obra, pues si bien Weber planteó en su modelo la idea de registrar toda comunicación con el fin de facilitar su comprobación cuando se excede en este número de registros (formularios, copias, recibos, acuses etc) dicha comprobación se vuelve por el contrario, más difícil, y el proceso, largo y tedioso. La pieza aborda esta observación con un formulario que comienza siendo simple, con la aparente necesidad de registrar sólo algunos datos, pero conforme se avanza se llega a un exceso de preguntas que llenan la pantalla, bajo la petición de proporcionar información completa. Las preguntas se repiten una y otra vez, tal como si fueran copias del mismo formulario.

#### **4.3.2.2 Incongruencia: Lentitud – Eficiencia. Eternidad.**

Uno de los objetivos del sistema burocrático es llevar al máximo la eficiencia y la rapidez. Sin embargo, el papeleo excesivo, el tiempo invertido para poder conseguir, cumplimentar y entregar los documentos causa el efecto contrario.

Un trámite burocrático puede alargarse tanto como preguntas se planteen, formularios se requirieran o documentos se solicitaran al público. La obra aborda este concepto mediante la continua solicitud de llenado de los campos del formulario, los cuales deben ser cumplimentados para poder continuar. El autor de esta tesina ha vivido recientemente esta incongruencia, al intentar realizar un trámite a distancia, con las autoridades de su país.

---

<sup>45</sup> Benedetti, Mario. Fragmento de “Elegía extra” corresponde a “Poemas de la oficina 1953-1955”, en *Inventario Uno.Poesía Completa* (1950-1985), Madrid, Visor, 1997.

El conjunto de requisitos y el tiempo de resolución parecen oponerse totalmente a la eficiencia que el sistema pretende. (Mayores detalles en el anexo 4).

El colmo de esta incongruencia se ve expresada al final del formulario, cuando expira el tiempo para cumplimentarlo y el proceso se tiene que reiniciar, desde cero. Lo cual lo hace un proceso no sólo largo, sino llevado al límite de la exageración, lo hace eterno.

Es importante destacar que todas las preguntas presentes en la obra proceden de formularios verdaderos encontrados en internet o en oficinas de administración pública por lo que no existe ningún elemento inventado. Es posible revisar algunos de los formularios explorados en el anexo 5.

#### **4.4.2.3 Impotencia**

A pesar de que muchas personas perciben como innecesarias alguna de las preguntas presentes en los formularios, siempre se intenta otorgar toda la información posible, ya que en caso contrario, podría resultar en un trámite trunco o incompleto.

De igual manera, y a pesar de las desaveniencias que pueden surgir, el público siempre está sometido si es que desea ver realizado su trámite. La responsabilidad de la consecución o no de un trámite no recae en persona alguna y se asume el “se hace así porque así son las cosas”. Es común percibir la sensación de impotencia que provoca el no poder dirigir a una persona específica la inconformidad generada ante un mal proceso.

Esta impotencia alcanza en la pieza su grado máximo al momento en que expira el tiempo para rellenar todo el formulario y se regresa,

inevitablemente, al principio.

#### **4.4.3 Análisis Semántico de elementos.**

##### **4.4.3.1 “Tan cerca tan lejos”**

Monitor; Hombre mecanizado.

Mostrador: Símbolo característico de la burocracia, el escritorio detrás del cual está el funcionario.

Muros Blancos: Espacio totalmente frío, jaula de hierro.

Audio: Ambiente de oficina.

##### **4.4.3.2 Formulario cíclico**

Exceso de preguntas: Exceso, saturación.

Preguntas continuas: Repetición, duplicado, triplicado, cuadruplicado.

Tiempo expirado: Lentitud, ineficiencia, eternidad.

## Conclusiones

Cuando hablamos de burocracia es imposible no pensar en palabras de carácter peyorativo, sin embargo aceptamos este mal como uno más de los muchos que nos aquejan hoy en día. Se antojaba difícil abordar un tema ya trillado y sumamente tratado por diversos autores de todos los campos del saber y las artes. En este sentido, si bien ha resultado muy enriquecedor ir investigando acerca de la multiplicidad de referentes respecto al tema, ha resultado muy trabajoso seleccionar aquellos de entre todos los posibles, que estimo que son más cercanos al trabajo que he presentado.

Por otra parte, podemos establecer que las conclusiones generales a las que esta tesis de máster conduce son las siguientes:

1.-Hemos desarrollado una metodología que correlaciona creación e investigación. Podemos afirmar que muchos de los procesos de investigación en arte son fundamentalmente visuales, y también creativos, y que es posible conjugar los pensamientos vertical y lateral de un modo en el que ambos se beneficien. Entendemos que la manera de proceder en esta tesis ha jugado con ambos aspectos.

2.-He mostrado una síntesis, aquella que hemos valorado como relevante y que ha influido en el desarrollo del proyecto, de la conceptualización contemporánea y crítica de la burocracia, así como de los modos de atenuar sus efectos en las sociedades contemporáneas.

3.-He elaborado dos prototipos de obra multimedia con la intención de criticar algunas de las disfunciones de la burocracia como sistema organizacional en nuestra sociedad.

4.-He reseñado y analizado los referentes fundamentales de entre todos

los que hemos encontrado y destacado en este análisis el uso de los recursos que entendíamos que resultaban útiles y relevantes para la cuestión de la burocracia.

5.-La determinación y la síntesis realizada de los conceptos teóricos y visuales presentes en el desarrollo de los trabajos y que eran más importantes y apropiados para abordar la temática propuesta son destacados tanto a nivel visual como en una breve exposición lingüística.

6.-El presente proyecto y su plasmación proyectual multimedia en su materialización incide en una reflexión del usuario sobre las disfunciones de la burocracia en la que él mismo se encuentra inmerso. Quizás la novedad se otorga por el recurso del video tracking como medio de interacción con una pieza que, al final, a pesar de sus limitaciones; lleva a la reflexión de un sistema que está incrustado en nuestra sociedad; las respuestas ante los efectos dañinos de la burocracia vendrán dadas por los usuarios, que también, pasaran un buen rato, o por lo menos mejor de lo que se puede estar haciendo cola para que les atiendan.

Con todo, entendemos que es la propia usabilidad de los proyectos la que concluye, de manera abierta el presente trabajo y este apartado de conclusiones.

Claro  
uno ya lo sabe  
se agacha demasiado  
dentro de veinte años  
quizá  
de veinticinco  
no podrá enderezarse  
ni será  
el mismo  
tendrá unos pantalones  
mugrientos y cilíndricos



y un dolor en la espalda  
siempre en su sitio.  
No dirá  
sí señor  
dirá viejo podrido  
rezará palabrotas  
despacito  
y dos veces al año  
pensará  
convencido  
sin creer su nostalgia  
ni culpar al destino  
que todo  
todo ha sido  
demasiado  
sencillo.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Benedetti, Mario, fragmento de “El nuevo” de “Poemas de la oficina 1953-1955”, en *Inventario Uno.Poesía Completa* (1950-1985), Madrid, Visor, 1997, p. 572-573

## Bibliografía

### Libros

- BENEDETTI, Mario. "Poemas de la oficina 1953-1955", en Inventario Uno. Poesía Completa (1950-1985), Madrid, Visor, 1997.
- BLAU, Peter M, "La dinámica de la estructura burocrática" en *Sociología del poder*, Andrés Bello, Santiago, 1960.
- BURKE, Kenneth, "Orientation" en *Permanence and change*, University of California Press, Los Angeles, 1984.
- FOUCAULT, Michael, "El panoptismo" en *Vigilar y castigar, el nacimiento de la prisión*, Siglo XXI, Madrid, 2009.
- HABERMAS, Jürgen. "Heidegger: Socavación del Racionalismo Occidental" en *El discurso filosófico de la modernidad*, Katz, Buenos Aires, 2008.
- HELLER, Joseph, Capítulo 26 en *Catch-22*, Simon and Schuster, New York, 1961
- HORKHEIMER, Max y ADORNO, Theodor, "La industria cultural. Iluminismo como mistificación de masas" en *Dialéctica del iluminismo*, Sudamericana, Buenos Aires, 1988.
- ILLOUZ, Eva, "La ética comunicativa como espíritu de empresa" en *Intimidaciones congeladas, las emociones del capitalismo*, Katz, Buenos Aires, 2007.
- JANOUCHE, Gustav, "Conversations with Kafka", New Directions, Nueva York, 1971
- KAFKA, Franz, "El Castillo", Alianza, España, 1973
- KAFKA, Franz, "El Proceso", Alianza, España, 1989
- KAFKA, Franz, en *En la colonia penitenciaria*, Alianza, Madrid, 1995
- LEFORT, Claude, "Qué es la burocracia?" en *¿Qué es la burocracia? y otros ensayos*, El viejo topo, París, 1930.
- MERTON, Robert K. *Teoría y Estructuras Sociales*, Fondo de Cultura Económica, México, 1992.

- MOUZELIS NICOS P., “Organización y burocracia : Un análisis de las teorías modernas sobre organizaciones sociales”, Península, Barcelona, 1993.
- ORWELL, George, “VII” en 1984, New American Library, Nueva York, 1981.
- PÉREZ BETANCOURT, Armando, DÍAZ LORCA, Carlos “Guerra contra el burocratismo” en *Lo que todo empresario cubano debe conocer*, Ciencias Sociales, 1999
- PÉREZ SOTO, Carlos, “Para una crítica del poder burocrático” en *Para una crítica del poder burocrático: comunistas otra vez*, Ed. Lom, 2001.
- VV.AA. “Modos de hacer: Arte crítico, esfera pública y acción directa”, Universidad de Salamanca, 2001
- WEBER, Max, “Sociología de la dominación” en *Economía y sociedad*, Fondo de cultura económica, Cd, de México, 2008.
- WEBER, Max. Capítulo 6 en *¿Qué es la burocracia?*, Siglo XX, Cd. de México, 2001
- WEBER, Max. Capítulo 16 en *Estudios sobre la sociología de la religión*, Istmo, Madrid, 1997
- WOLFE, Alan, “La reificación del estado” en *Los límites de la legitimidad*, Siglo XXI, Cd. de México, 1980
- WOLFF, J., “La producción social del arte”, Istmo, Madrid, 1997.

### **Artículos/Prensa**

- Agencia de Evaluación y Calidad. “Percepción ciudadana del funcionamiento de los servicios públicos”, 2006
- ALHAMA BELAMARIC, Rafael; ALONOSO ARRASTRA, Francisco, “Nuevas formas organizativas”, Instituto de Estudios e Investigaciones del Trabajo del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de Cuba, La Habana 2004
- AMADO, G., “Why psychoanalytical knowledge helps us understand organizations; a discussion with Elliott Jaques” en *Human*

- Relations, SAGE, Vol. 48, no. 4.
- BLANCHARD, Daniel, “Creación humana y creación política” en sección dossier de revista *El viejo topo*, Mataró, 2006, no 222 – 223
  - COUSIÑO, Carlos, “La jaula de hierro (acerca de Max Weber)”, conferencia en el marco del ciclo Riqueza y miseria de las formas de vida en la sociedad contemporánea, Universidad Católica de Chile, transcripción de la conferencia pronunciada el 13 de mayo de 1997.
  - DELAHANTY MATUK, Guillermo, “El pasaje del Marxismo al psicoanálisis e imaginario social de Castoriadis”, en revista *Convergencia*, Cd. De México, enero-abril del 2000, Núm. 21, pp.145-166
  - GONZÁLEZ GARCÍA, José M., “Jaulas, máquinas y laberintos” en *La Balsa de la Medusa*, No. 8, 1988, Madrid, Visor Distribuciones, pags. 16-36
  - GONZÁLEZ MENÉNDEZ, Yaíma, “Último Jueves” espacio de debate de la revista *Temas*, Temas, La Habana, Marzo de 2009
  - HUXLEY, Aldous, fragmento de entrevista en *The Mike Wallace Interview*, CBS, Nueva York, 18 Mayo 1958.
  - LUJÁN, Néstor, “El desprecio de los monopolios” en diario *La Vanguardia*, Barcelona, Miércoles 3 de Octubre 1990, p. 17
  - OLÍAS DE LIMA G., Blanca, “Burocracia” en revista *Política y sociedad*, Complutense, Madrid, 2001.
  - RODRÍGUEZ ÁLVAREZ Ana, SUÁREZ PANDIELLO Javier, “Organizaciones burocráticas en Ineficiencia X” en *Revista de Economía Pública*, Instituto de Estudios fiscales, Madrid, 2003
  - SALAZAR, Luz María, “Bauman: Algunos debates sobre la modernidad” en Colección: *Documentos de Investigación del Colegio Mexiquense*, Colegio Mexiquense, Toluca, 2007
  - SARMIENTO, Sergio, “Clase burocrática”, en diario *El Siglo de Torreón*, AEE, Torreón, 20 Octubre 2003.

- WALKER, John A., “Radical Artists & Art Students versus Management & Bureaucracy during the 1970s” en *Journal of Art & Design Education*, Toronto, Volumen 20, no. 2 , 2001 p. 230 - 237

### Internet

- AGUIRRE, Pedro, “Burocracia: citas de marzo del oso Bruno”, texto on-line, <http://www.slideshare.net/beaconsfield/la-burocracia>. [consulta 20/07/2009]
- ARAUJO TRELLES, Gustavo, “Burocracia” en <http://www.monografias.com/trabajos12/burocra/burocra.shtml#DISFUN>. 2008.
- LEVIN, Golan, “Computer Vision for Artists and Designers: Pedagogic Tools and Techniques for Novice Programmers”, en [http://www.flong.com/texts/essays/essay\\_cvad/](http://www.flong.com/texts/essays/essay_cvad/), 2006
- PETRELLA, Carlos, “Análisis de la teoría burocrática”, Revista Electrónica de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica del Uruguay, Montevideo, 2007.
- SÉLLER Hans, “La inhumanidad de las burocracias gubernamentales”, Documento on-line, 1961 en <http://www.scribd.com/doc/6764084/La-ad-de-Las-Burocracias-Gubernamentales-Completo>, [consulta 16/05/2009]
- [www.best-idea-award.eu](http://www.best-idea-award.eu)

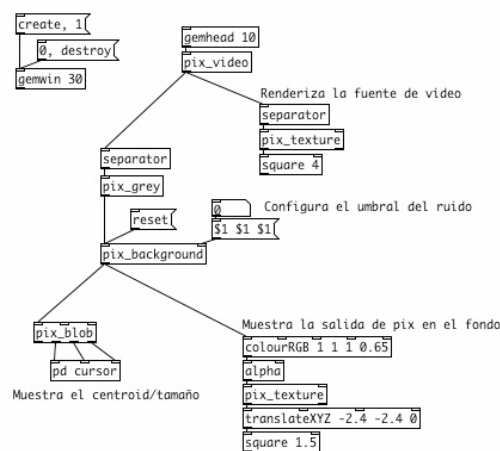
## Anexo 1. Desarrollo de los parches usados en PureData para el proyecto “Tan cerca y tan lejos” y resolución de otros aspectos.

Antes de presentar los parches usados en el software PureData, se recuerda la formación en programación es escasa, por lo que este compendio carecerá de algunos elementos propios del lenguaje técnico.

### Parche 1

El primer parche aquí referenciado es el que corresponde al ejercicio de la asignatura de “Procesado de Imagen en Tiempo real”, titulado GEM-8 y cuya función era demostrar el uso del video tracking. Mostraba al cursor siguiendo al usuario. El funcionamiento del video tracking se apoyaba en estos tres objetos principalmente:

- Pix grey: convierte una imagen en escala de grises.
- Pix background: extrae una imagen de su fondo, comparando una imagen estática del fondo con la fuente en tiempo real de video. Manda el fondo a valores de negro y el primer plano a valores de blanco.
- Pix blob: es el que se encarga del seguimiento mediante la ubicación del centro de una masa de pixeles blancos.



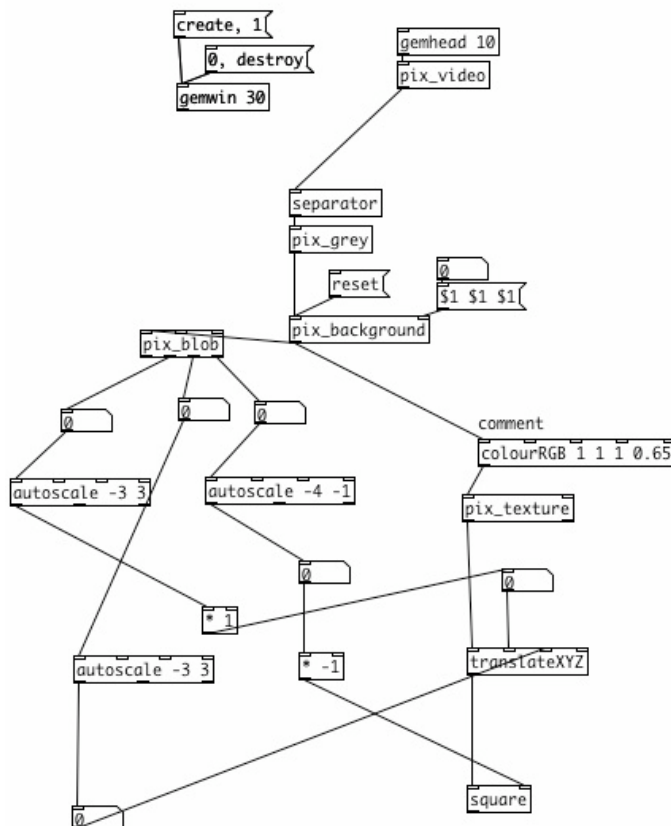
Parche 1 “GEM-8”

## Parche 2

El paso siguiente después de probar el primer parche, fue hacer una práctica libre, para lo cual se editó el parche original “GEM-8”, en el cual se introducía el siguiente nuevo objeto:

- Autoscale: ajusta un rango de números de la entrada a otro cierto rango de números en la salida.

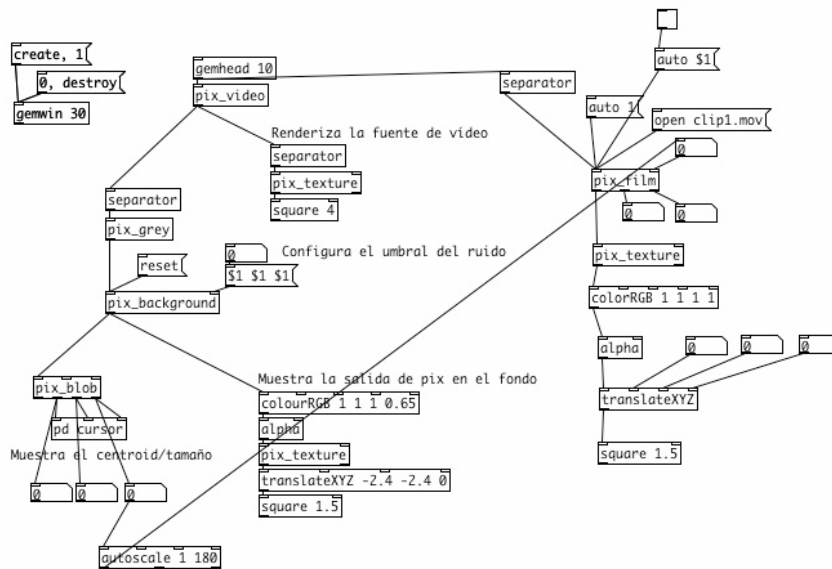
Por medio de este parche se lograba que el cuadrado donde se mostraba la salida de video, se hiciera grande o pequeño y se ubicara siguiendo la posición de un sujeto actuando frente a la cámara. “Autoscale” funcionaba de tal manera que las variaciones detectadas por la camara (valores decimales) se tradujeran en valores considerables y notorios (números enteros).



Parche 2 Práctica

### Parche 3

El siguiente paso fue intentar relacionar los valores que se obtenían de la entrada de video mediante “pix blob” con los frames de un video. De esta manera se lograba cierto control sobre un clip determinado. En este momento no estaba correctamente solucionado el problema de correr el video, sólo y únicamente, cuando la camara detectara movimiento, ya que se presentaban problemas como que el video se reprodujera automáticamente o o indefinidamente.



Parche 3

### Parches 4 y 5

Se decidió introducir el vídeo que muestra al burócrata y hacer pruebas con él. Se obtuvo previamente el número de frames total del clip, pues para ajustar los valores con el objeto “autoscale” era necesario.

A partir de aquí, el trabajo se centró en resolver estas complicaciones y encontrar soluciones mediante el uso de otros objetos como:

- Moses: toma un conjunto de números y los evalúa respecto a un número de control, de tal manera que si un valor es menor que el número de control, lo saca por la izquierda y si es mayor, por la derecha.





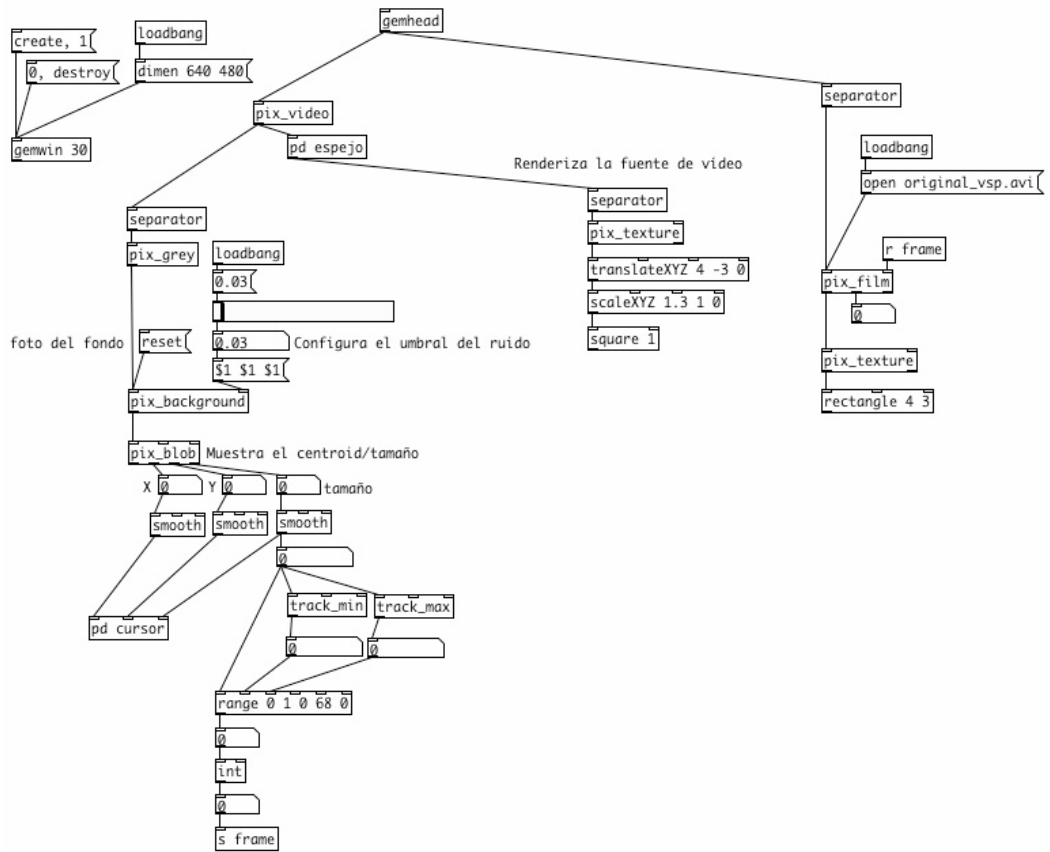




Figura 46 Especificaciones de compresión para el vídeo utilizado

En el parche final se agregaron objetos que resolvieron problemas de estabilidad y de funcionamiento. El objeto “cursor” y todo el contenido que sigue a partir de “espejo”, inclusive, se incluyen para hacer pruebas de sensibilidad y rastreo, pero no son necesarios en la aplicación final.

- Smooth: suaviza los valores para hacer el parche más estable.
- Track\_min: rastrea el valor mínimo.
- Track\_max: rastrea el valor máximo.
- Range: establece un rango de valores.
- Send(s): envía un valor al objeto “receive”.
- Receive(r): recibe el valor del objeto “send”.
- Espejo: sirve para visualizar la fuente de video reflejada.



Parche 7 Parche final

## **Anexo 2. Sondeo de percepción sobre los formularios en los trámites burocráticos.**

El sondeo se compuso de 5 cuestionamientos, los cuales se realizaron libremente entre personas mayores de 18 años, que hayan debido rellenar un formulario para la realización de un trámite burocrático.

1. *¿Ha realizado algún trámite burocrático en el que haya debido de llenar un formulario?*

SI\_\_ NO\_\_

2. *Piensa que el uso de formas/formularios para llevar a cabo trámites burocráticos es:*

Indispensable\_\_

Útil\_\_

Poco Útil\_\_

Innecesario\_\_

3. *¿Encuentra innecesaria alguna de las preguntas/requerimientos?*

Siempre\_\_

Frecuentemente\_\_

Sólo en algunos casos\_\_

Nunca\_\_

4. *¿Le molesta llenar estos formularios?*

SI\_\_ NO\_\_

5. *Porque: (responder sólo en caso que la pregunta anterior haya sido afirmativa). Marcar una o más respuestas.*

No son fáciles de conseguir\_\_

Me quitan tiempo\_\_

No entiendo alguna/varias de las preguntas\_\_

Son demasiadas preguntas\_\_

Otra\_\_\_\_\_

El sondeo se realizó entre 182 personas residentes en Catalunya y la comunidad Valenciana, repartidas según el siguiente porcentaje.

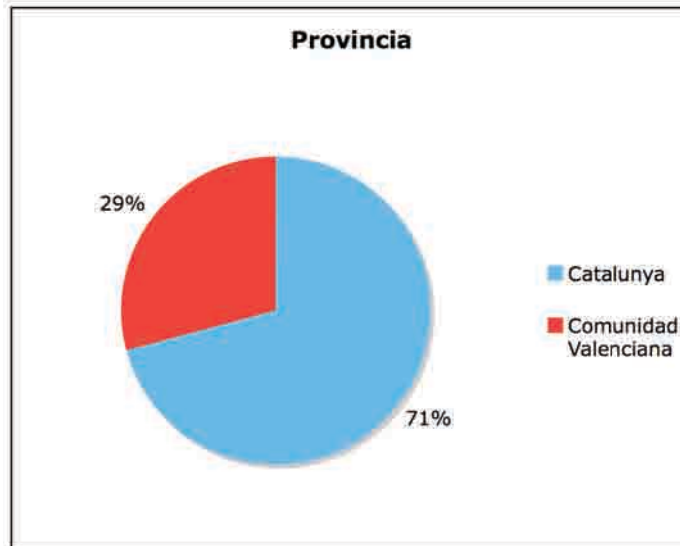


Figura 47 Gráfico de encuestados por provincia

De las 182 personas encuestadas, 104 son del sexo femenino mientras que 78 del sexo masculino.

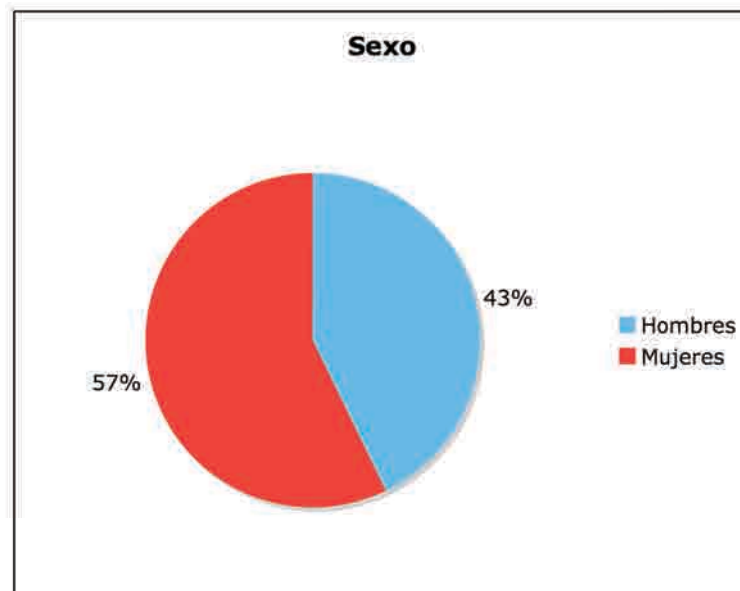


Figura 48 Gráfico de encuestados por Sexo

## Resultados

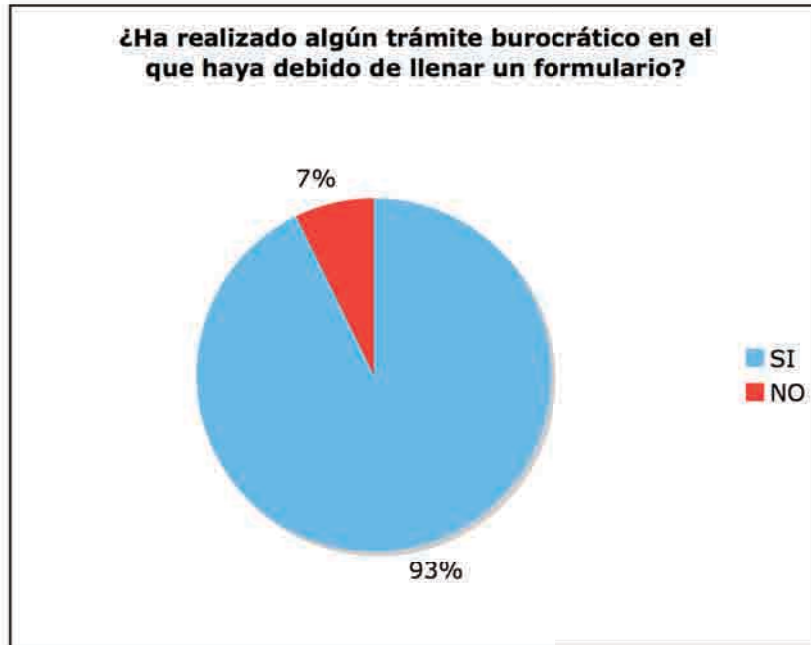


Figura 49 Gráfico de resultado de la pregunta 1 del sondeo

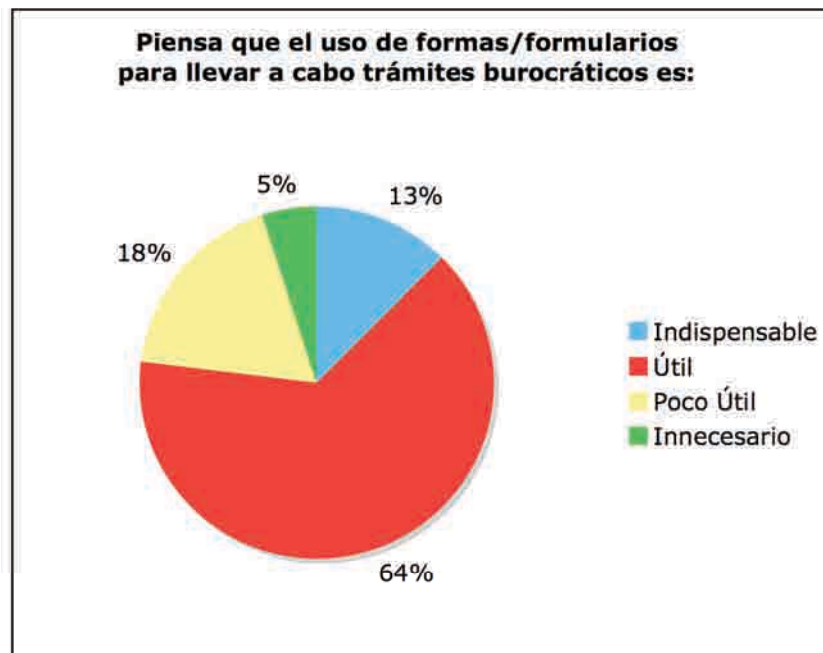


Figura 50 Gráfico de resultado de la pregunta 2 del sondeo

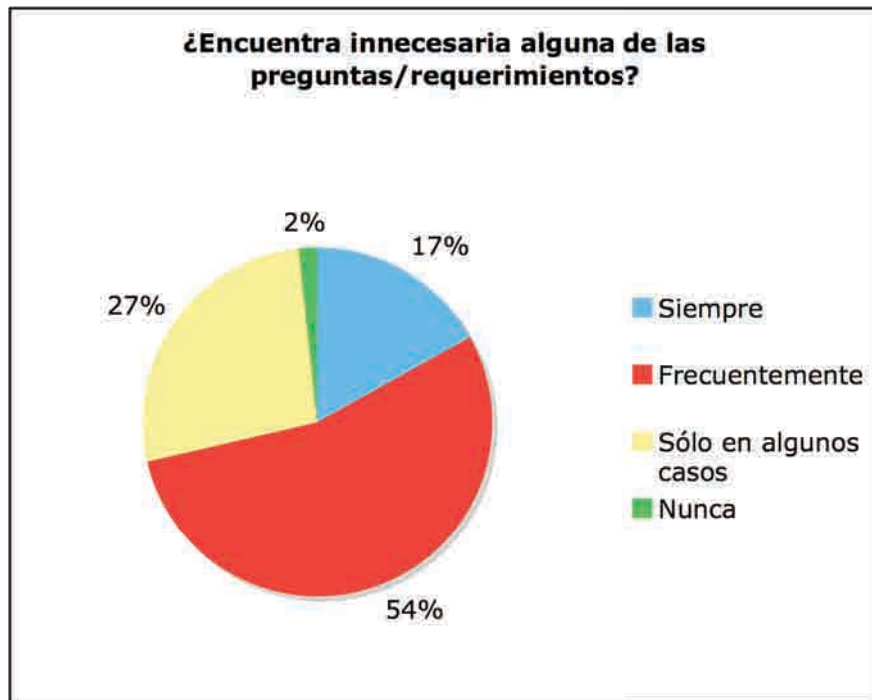


Figura 51 Gráfico de resultados de la pregunta 3 del sondeo

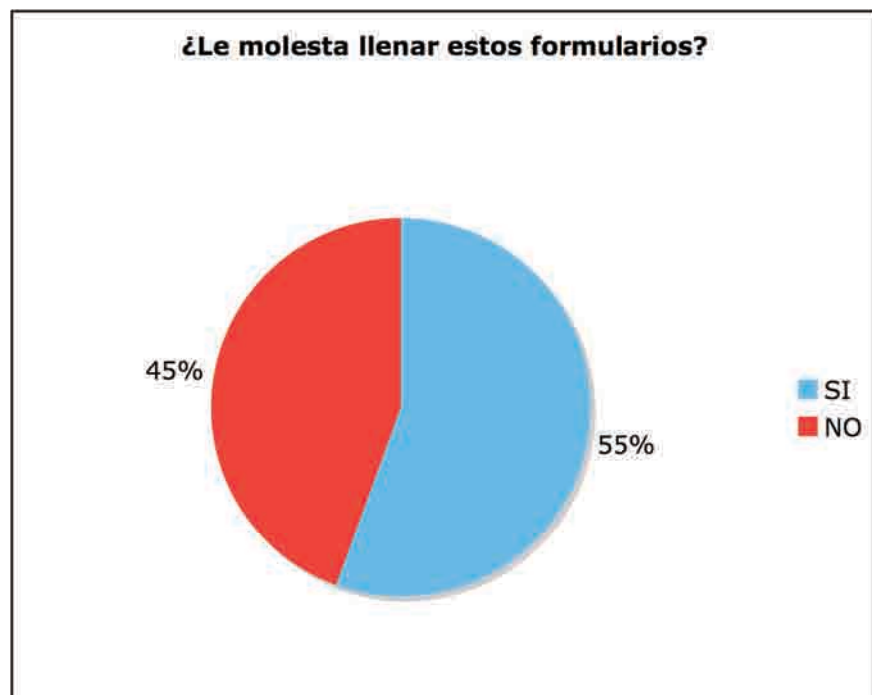


Figura 52 Gráfico de resultados de la pregunta 4 del sondeo



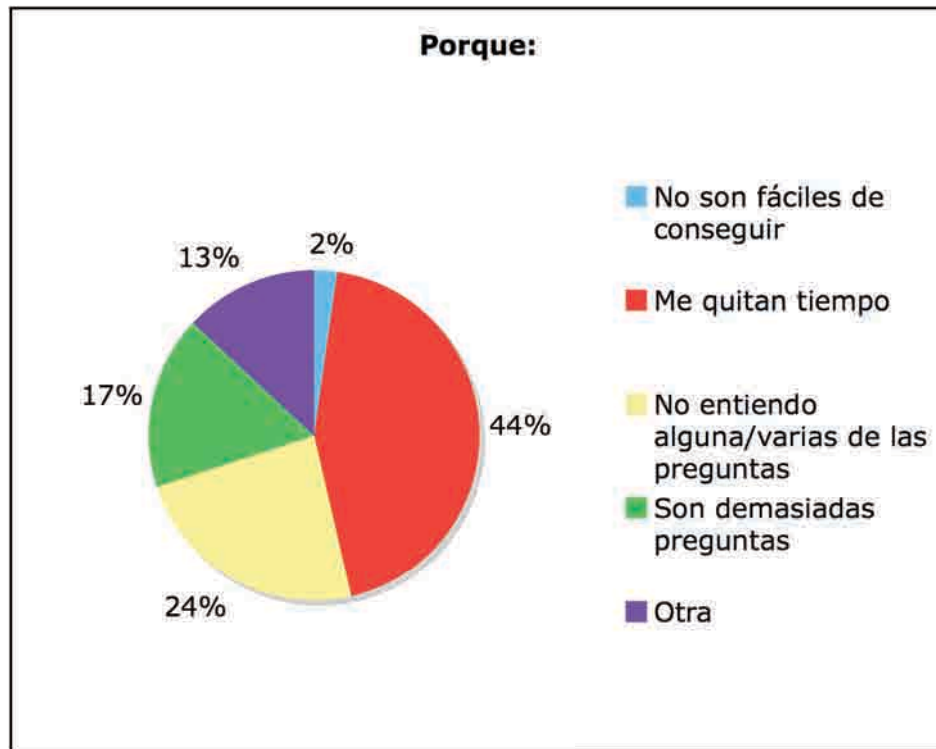


Figura 53 Gráfico de resultados de la pregunta 5 del sondeo

Entre las otras razones para considerar molesto el contestar alguno de los formularios se encontraron, entre otras, las siguientes:

- Son aburridos.
- Causan miedo/temor
- Inseguridad para saber se está resolviendo correctamente.

### Anexo 3. Presupuesto

En el caso del ordenador, se presupuestó el equipo con características superiores a aquel en el que se desarrolló y verificó el proyecto, ya que, aunque las pruebas no presentaron mayor problema, se evidenció falta de velocidad y ralentización del renderizado del vídeo cuando el ordenador trabajaba por largo tiempo.

El presupuesto se decidió hacer en una compañía mexicana que trabaja con material procedente de Estados Unidos y que tiene posibilidades de exportar. El resto de productos se han presupuestado con compañías valencianas o catalanas.

Cantidad	Producto	Proveedor	P.U.	Total
1	Ordenador. Intel Core 2 Duo E8500. DDR2 2GB B800 JETRAM. Disco duro Sata 160 GB. Teclado y ratón incluidos. Windows Vista Home Premium.	Hergo	821,06	821,06
1	Monitor 19” LCD Samsung 943NWX.	Hergo	194,69	194,69
1	Webcam Logitech C300	LedPC	24,90	24,90
1	Altavoces LOGITECH multimedia PC Pulse 386	LedPC	23,04 €	23,04 €
1	Mueble a medida.	Rocher Fusters	378,45	378,45
9	Paneles modulares expositivos. 120 x 210 cms.	Adrada	164,55	1480,95
10	Soporte columna panel exposición estrecho.	Adrada	87,03	870,30
3	Bombillas 40 Watts. Bajo Consumo	Ferretería Serrans	4,18	8,39
1	Lámpara de trabajo “Antifoni”. Bombilla incluida	IKEA	29,95	29,95

Se adjuntan las valoraciones hechas por la mueblería y la tienda de informática.

“Tan cerca y tan lejos”


3:16:23 2/18/09

Cofiguración via página web  
Hergo Computer S.A. de C.V.

Total Pesos: **\$14190.17**  
Total Dólares: **\$ 1290.01**

Los precios ya incluyen IVA, En software no hay cambio ni devolución  
Un año de garantía en equipo y partes, Precios sujetos a cambio sin previo  
debido a variación del dólar

Descripción:	Pesos:	Dólares:
INTEL CORE 2DUO E8500 3.16 6MB B1333	\$3152.55	\$ 286.54
MB DG31PR MATX A,V,R C2D,C2Q B667	\$1016.6	\$ 92.36
DDR2 2GB B800 JETRAM TS	\$492.35	\$ 44.75
HARD DISK SATA2 160GB 7200	\$697.86	\$ 63.44
SIN UNIDAD DE CD	\$0	\$ 0
	\$0	\$ 0
SVGA 512MB HD3850 DDR3 POWERCOLOR	\$2235.89	\$ 203.26
GABINETE ATX THORK GAMING 600W 24P	\$2044.15	\$ 185.83
WIN VISTA HOME PREM ESP.OEM CD	\$1665.5	\$ 151.40
MONITOR 19 LCD SAMSUNG 943NWX N PIANO W	\$2719.95	\$ 247.26
KEYBOARD GENIUS KB-06 PS2 NEGRO	\$89.15	\$ 8.10
MOUSE NETSCROLL 120 NEGRO USB OPTICO	\$76.17	\$ 6.92
SIN LECTOR DE MEMORIAS	\$0	\$0



CODI CLIENT	NÚM. PRESSUPOST	DATA
	2432	11/05/09

QUANTITAT	DESCRIPCIÓ	PREU	IMPORT
1	Mueble en conglomerado de haya de 31 mm. con chapa. Modulación según dibujo.	326,25	326,25

TOTAL IMPORTIS	BASE IMPOSABLE	IVA %	REC. EQUIV.	TOTAL FACTURA
326,25	326,25		52,20	378,45

En cas de litigi, ambós parts se sotmeten a la jurisdicció dels tribunals de Carlet

**NOTES:**

CONDICIONS DE PAGAMENT: 40% a la firma del pressupost, resta a la fi del treball

Si els de la seua conformitat preguem que ens tornen el full original signat. Aterament el saluda S.S.S

Aquest Pressupost té una validesa de 90 dies.

Signat i impresa  
ROCHER FUSTERS SL  
RP

Signat client

www.rocherfusters.com

C/ Vilanova, 16 • Tel./Fax: 962 530 680 • 46240 CARLET (Valencia) • info@rocherfusters.com

## Anexo 4: Formularios

Estos son algunos de los formularios recogidos con el fin de obtener información para el “formulario cíclico”.

El formulario TA.0521 (H) es un documento oficial del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Tesorería General de la Seguridad Social. El título principal es "SOLICITUD DE ALTA/BAJA/VARIACIÓN DE DATOS EN EL RÉGIMEN ESPECIAL DE AUTÓNOMOS".

El formulario está dividido en varias secciones numeradas:

- 1. DATOS DEL INTERESADO:** Incluye campos para el nombre (EUSTELVE SODRIGUEZ JAITE), el número de identificación (260000000 H), la fecha de nacimiento (1995) y el tipo de documento (SOLO IDENTIFICACIÓN).
- 2. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD:** Campos para el código de actividad y el sector.
- 3. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD PROFESIONAL:** Campos para el código de actividad profesional y el sector.
- 4. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL:** Campos para el código de actividad empresarial y el sector.
- 5. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO:** Campos para el código de actividad de autónomo y el sector.
- 6. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 7. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 8. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 9. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 10. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 11. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 12. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 13. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 14. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 15. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 16. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 17. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 18. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 19. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.
- 20. DATOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD DE AUTÓNOMO EN EL RÉGIMEN ESPECIAL:** Campos para el código de actividad de autónomo en el régimen especial y el sector.

Consulte el instructivo

<b>CONTINUA IMPUESTO SOBRE LA RENTA (I.R.R.)</b>																	
<b>RÉGIMEN GENERAL</b> <input type="checkbox"/>						<b>Artículo 44</b>			<b>Artículo 44 "A"</b>			<b>RÉGIMEN ASALARIADO</b> <input type="checkbox"/>					
SELECCIÓN DEFINITIVA <input type="checkbox"/>						SELECCIÓN DEFINITIVA <input type="checkbox"/>			SELECCIÓN DEFINITIVA <input type="checkbox"/>			SELECCIÓN DEFINITIVA <input type="checkbox"/>					
BENTAS EJENIA LEY O RESOLUCIÓN No: _____																	
SISTEMA DE VALUACIÓN DE BIENES AJENADOS <input type="checkbox"/>				SISTEMA CONTABLE: DE PRINCIPAL <input type="checkbox"/> PRINCIPAL <input type="checkbox"/>				FECHA CAMBIO DE RÉGIMEN: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]									
<b>C. IMPUESTO EXTRAORDINARIO Y TEMPORAL DE APOYO A LOS ACUERDOS DE PAZ (ETAP), (ver Instrucción)</b>																	
FORMA DE ACREDITAMIENTO: SE ACREDITA AL ETAP <input type="checkbox"/> ETAP ACREDITADO AL 100 <input type="checkbox"/>						EXENTO <input type="checkbox"/>			LEY O RESOLUCIÓN No: _____			FECHA CAMBIO DE FORMA DE ACREDITAMIENTO: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]					
BASE IMPONIBLE SOCIAL (ver Instrucción)																	
<b>D. IMPUESTO SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DESTILADAS, CERVEZAS, OTRAS BEBIDAS FERMENTADAS, BEBIDAS GASEOSAS Y OTROS PRODUCTOS</b>																	
FABRICANTE <input type="checkbox"/> IMPORTADOR <input type="checkbox"/>				FABRICANTE / IMPORTADOR <input type="checkbox"/> FABRICANTE / EXPORTADOR <input type="checkbox"/>				FECHA DE CAMBIO: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]									
<b>E. IMPUESTO AL TABACO Y SUS PRODUCTOS</b>																	
RÉGIMEN: ABOVEDADO DE TABACO <input type="checkbox"/>			COMPRADOR DE TABACO Y FABRICANTE DE CIGARILLOS A MAGUÑA <input type="checkbox"/>			COMPRADOR DE TABACO FABRICANTE Y EXPORTADOR DE CIGARILLOS A MAGUÑA <input type="checkbox"/>			EXPORTADOR DE TABACO <input type="checkbox"/>			FECHA CAMBIO DE RÉGIMEN: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]					
IMPORTADOR DE CIGARILLOS FABRICADOS A MAGUÑA <input type="checkbox"/>			FABRICANTE DE PURCOS <input type="checkbox"/>														
<b>F. IMPUESTO A LA DISTRIBUCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO Y COMBUSTIBLES DERIVADOS DEL PETRÓLEO</b>																	
RÉGIMEN: DISTRIBUIDOR <input type="checkbox"/>				IMPORTADOR <input type="checkbox"/>				DISTRIBUIDOR E IMPORTADOR <input type="checkbox"/>				FECHA CAMBIO DE RÉGIMEN: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]					
<b>G. OTROS IMPUESTOS</b>																	
SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS <input type="checkbox"/>				SOBRE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS <input type="checkbox"/>				DISTRIBUCIÓN DE CEMENTO <input type="checkbox"/>									
<b>DESCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (usar en general)</b>																	
NOMBRE COMERCIAL: _____																	
NÚMERO Y NOMBRE DE CALLE O AVENIDA: _____				NÚMERO ZONA: _____		NÚMERO CARRILAN: _____		ZONA: _____		DEPARTAMENTO: _____							
MUNICIPIO: _____				SECCIÓN: _____		CALLE: _____		NÚM. POSTAL: _____									
FECHA INICIO DE OPERACIONES: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]				FECHA CAMBIO (dentado comercial): DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]				FECHA CAMBIO (quinta comercial): DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]									
EXENTO: <input type="checkbox"/> LEY O RESOLUCIÓN No: _____ FECHA DE NOTIFICACIÓN O PUBLICACIÓN: _____				ZONA FRANCA <input type="checkbox"/> ZONIC <input type="checkbox"/> MAQUILA <input type="checkbox"/>		FUENTES NUEVAS RENOVABLES DE ENERGÍA <input type="checkbox"/>											
RESOLUCIÓN No: _____				FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____													
FECHA CAMBIO DE RÉGIMEN: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]				FECHA CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO: DIA: [ ] [ ]    MES: [ ] [ ]    AÑO: [ ] [ ] [ ]													
<b>DECLARO E JURO QUE LOS DATOS COMBINADOS SON CIERTOS Y EXACTOS</b>						<b>PARA USO EXCLUSIVO DE LA SAT</b>											
FIRMA: _____						FECHA, LUGAR Y SELLO DE RECEPCIÓN: _____											
EN DECLARACIÓN DE:						FECHA, LUGAR Y SELLO DE EMISIÓN: _____											
AUTENTADO: <input type="checkbox"/>																	
NOT LEGAL: <input type="checkbox"/>																	

**NO IMPRIMA ESTA PÁGINA. Debe pulsar el botón "Seguir para imprimir" que está más abajo y luego imprimir el formulario para finalizar el proceso. No pulse el botón "Seguir para imprimir" más de una vez. Por favor, responda en inglés, usando solamente letras del alfabeto inglés sin acentos, sin eñes y sin signos.**

 U.S. Department of State <b>SOLICITUD DE VISA DE NO INMIGRANTE</b>			Aprobado OMB 1405-0018 Vence 31/5/2011 Tiempo Estimado 1 Hora
POR FAVOR ESCRIBA SUS RESPUESTAS A MAQUINA O CON LETRA DE IMPRENTA EN LOS ESPACIOS EN BLANCO			NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO
1. No. de Pasaporte	2. Lugar de Emisión: Ciudad: _____ País: Select _____ Estado/Provincia: _____		
3. País Emisor Select _____	4. Fecha de Emisión (día, mes, año) día mes año [ ] [Select] [ ]	5. Fecha de Expiración (día, mes, año) día mes año [ ] [Select] [ ]	
6. Apellidos (Como figuran en el pasaporte)			
7. Primer y Segundo Nombres (Como figuran en el pasaporte)			
8. Otros Apellidos Utilizados (De Soltera, etc.)			
9. Otros Nombres Utilizados (Religiosos, profesionales, alias, apodos, etc.)			
11. Lugar de Nacimiento: Ciudad: _____ País: Select _____ Estado/Provincia: _____		10. Fecha de Nacimiento (día, mes, año) día mes año [ ] [Select] [ ]	
12. Nacionalidad Select _____	13. Sexo <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino		
14. No. de Identificación Personal o Cédula (Si aplica)	15. Dirección de su Domicilio (Incluya número de apartamento, calle, ciudad, estado o provincia, zona postal y país) Calle: _____ Calle: _____ Ciudad: _____ Estado/Provincia: _____ Zona Postal: _____ País: Select _____		
16. No. de Teléfono de su Domicilio	No. de Teléfono de su Trabajo	No. de Teléfono Móvil o Celular	
No. de Fax	No. de Fax de su Trabajo	No. de Beeper	
17. Estado Civil <input type="radio"/> Casado/a <input type="radio"/> Soltero/a (nunca se ha casado) <input type="radio"/> Viudo/a <input type="radio"/> Divorciado/a <input type="radio"/> Separado/a	18. Nombre Completo de su Esposo/a (Aunque esté divorciado o separado) (Incluir nombre de Soltera)	19. Fecha de Nac. de su Esposo/a (día, mes, año) día mes año [ ] [Select] [ ]	
20. Nombre y Dirección de su Actual Empleador o Escuela Nombre: _____ Dirección: _____			
21. Ocupación Actual (Si está jubilado, escriba "jubilado" si estudia, escriba "estudiante")	22. ¿Cuándo Planea Viajar a los EE.UU.? (Fecha específica si la tiene) día mes año [ ] [Select] [ ]	23. Correo Electrónico	
24. ¿Cuál Será su Dirección en los EE.UU.? Calle: _____ Calle: _____ Ciudad: _____ Estado/Provincia: _____			<b>Código de Barra</b>



Tipo de contacto: \*

Seleccione una tipo de contacto

E-mail: \*

Contraseña: \*

Confirmar Contraseña: \*

Tratamiento: \*

Indique su tratamiento

Nombre: \*

Primer apellido: \*

Segundo apellido:

País: \*

Indique su país de residencia

Dirección: \*

Tipos de vía:

Indique su tipo de vía

- Aptos
- Auto
- Avda
- Barrío
- Bjada
- Bique
- Bqto
- Branc
- Bulev
- Calle
- Campus
- Canal
- Cerro
- Cto
- Clla
- Cmno
- Cñada
- Col
- Compi
- Costa

Seleccione una especialidad

Año de Licenciatura/Diplomatura: \*

Cargo Profesional: \*

NIF:

[Accede a mi perfil de profesional](#)

Usuario o e-mail:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)

**SECCION C.- CALCULO DE LA RELIQUIDACION ANUAL**

MESES DEL AÑO 2001	COLUMNA 1 RENTA IMPONIBLE	COLUMNA 2 IMPUESTO DETERMINADO	COLUMNA 3 IMPUESTO RETENIDO	COLUMNA 4 DIFERENCIA DE IMPUESTO (2) - (3)
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL				
MAYO				
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO				
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE				
NOVIEMBRE				
DICIEMBRE				
<b>TOTALES</b>	\$	\$	\$	\$

→ COLUMNAS 1, 3 Y 4 A TRASLADAR EN EL MISMO ORDEN A LAS COLUMNAS DE LA LÍNEA 43 DEL FORMULARIO N°22

DECLINO EN EL MOMENTO DE LOS HECHOS CON TEXTO EN EL DOCUMENTO A LA DIRECCIÓN DE LA VERDE, POR LO QUE NUNCA RESPONDIERON CORRESPONDIENTE.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2002

\_\_\_\_\_ con el contenido o nombre y firma correspondiente.

## **Anexo 5. Experiencia personal reciente con la disfunciones de la burocracia**

Recientemente he sido una víctima impotente más de las disfunciones encarnadas en nuestra burocracia moderna. La necesidad de solicitar una “carta de no antecedentes penales” me llevó a buscar a la embajada mexicana en Barcelona, entonces me topé con el primer obstáculo: esperar a que la grabación telefónica terminara de decir todas las opciones de su largo menú, que casi abarcaban todo el teclado del aparato telefónico.

Cuando me hubieron contestado, me encontré con que la persona encargada del trámite aún estaba de vacaciones y tendría que esperar. Luego se me enviaron los requisitos para llevar a cabo y quedó asentado la gran dificultad que representa resolver este trámite, además de que el tiempo de espera excede los dos meses. A continuación adjunto el texto enviado por la embajada donde se destacan puntos importantes.

Imprescindible hacer cita previa con mínimo un mes y medio de antelación al teléfono 93 201 18 22 ext. 205

**Para solicitar cita es necesario contar con:**

Original y una fotocopia legible de los siguientes documentos:

- a) Pasaporte y/o Credencial de elector (IFE)
- b) Empadronamiento en España (en español y no anterior a dos meses)
- c) Acta de nacimiento actualizada \*
- e) Cartilla militar (indispensable en el caso de varones)\*

\* En caso de no contar con alguno de estos documentos, se deberá entregar directamente en la PGR el original y 1 fotocopia de los mismos.

**Fotografías a color tamaño filiación (5 x 3.5) 4 de frente y 4 de perfil derecho, fondo blanco, con rostro y orejas al descubierto, sin retoque (sin maquillaje, aretes, lentes, barba, bigote, patillas y pelo sobre la cara) en la que se vea únicamente la cara. Podrán tomarse cerca del Consulado durante la cita.**

Durante la cita se otorgará:



- Carta del Consulado General de México dirigida a la Procuraduría General de la República.
- Carta poder sencilla.
- Compulsa de los documentos presentados y triplicado de fichas de filiación con huellas dactilares.

Dichos documentos deben de ser enviados a México D.F. por el interesado, a fin de que **un familiar, conocido o gestor acuda a la Procuraduría General de la República (PGR) para solicitar el Certificado en cuestión.**

Procedimiento a seguir en México D.F.:

**Acudir a la PGR AV. INSURGENTES 235, 4º PISO, ESQ. CON MONTERREY, COL. ROMA SUR en horario de 9 a 15 horas y de 18 a 20.30 horas de lunes a viernes con: Comprobante de pago ante Hacienda. Pagar en cualquier sucursal bancaria, mediante la forma fiscal SHCP-5, por la cantidad de 105 pesos siglas PGR clave 400115.**

El tiempo de respuesta será de entre 10 a 15 días hábiles. Para cualquier información adicional puede comunicarse al teléfono: 53 46 12 51

Una vez obtenido el certificado deberá apostillarse en la Subdirección de Formalización y Control de la Secretaría de Gobernación, ubicada en Río Amazonas N° 62, Col. Cuauhtémoc, con un costo de \$550.00 pesos. La atención al público es de lunes a viernes de 9 a 13hrs. Con teléfono 5093-3200, Ext. 35043 para que surta efecto en España. ESTE CONSULADO GENERAL NO ESTÁ FACULTADO PARA APOSTILLAR DOCUMENTOS.

Después de leer el documento se concluye que, para obtener una el documento se requiere de:

- 2 meses y 1 semana de tiempo aproximado.
- Otorgar poder a una persona en México para que acuda a la PGR (ministerio de justicia) en la capital mexicana, no importando si ésta persona vive en provincia, como en mi caso. La misma persona deberá acudir a otra oficina en la misma Cd. de México a efectuar el apostille de documentos.
- Un acta de nacimiento actualizada que deberá ser tramitada por la misma persona del caso anterior.
- Dinero, para llamadas, viajes a Barcelona, apostillar documentos, pagar trámites en México.
- Ir por lo menos dos veces, en persona, a la embajada.

Es evidente que el trámite es engorroso, lento y muy difícil de llevar a feliz término.