

Crítica de libros

En elogio de la burocracia. Weber. Organización. Ética

Paul du Gay

(Madrid, Siglo XXI de España Editores, 2012)

Doce años median entre la publicación original de *En elogio de la burocracia* y su actual traducción al castellano. Pese a la tardanza, se trata de un libro que llega puntual a su cita con los días de hoy. Puntual no es lo mismo que llegar casi a tiempo: esto último conlleva algo de retraso fatal y de oportunidad perdida. Y sería de lamentar que así fuese, porque en estas páginas contamos con una defensa vigorosa y, en general, razonablemente ponderada de la burocracia como institución fundamental para el mantenimiento de cualquier régimen pluralista y democrático. Ello sorprende en la medida en que las críticas a la burocracia suelen llover a derecha e izquierda acumulándose los cargos en su contra: de ella se predica, entre otras cosas, inmovilismo, entorpecimiento de la iniciativa privada, deshumanización, homogeneización forzosa e ineficiencia. Frente a ello, Du Gay construye una argumentación prudente y rigurosa en la que reivindica la ética burocrática además de alertar de los riesgos de prescindir de ella. En suma, un ejercicio de sociología que se pretende útil para pensar el momento presente, con una clara apuesta normativa y ninguna vocación de falsa neutralidad.

El punto de partida es sencillo. Como dice el autor, este es un libro sobre burocracia y ética y, más específicamente, sobre el *ethos* burocrático entendido como orientación ético-práctica en un orden de la vida concreto que alimenta un tipo de personalidad también concreto. Que sea concreto significa que ese *ethos* solo adquiere sentido y funcionalidad en su dominio y que su extrapolación a otros campos implicaría desvirtuarlo hasta hacerlo irreconocible. A partir de aquí, Du Gay se apoya en Weber, aunque no en el Weber del avance inexorable de la racionalidad instrumental y la jaula de hierro. No: el Weber que hace acto de presencia es el que nos habla de la formación de personalidades encuadradas en los distintos órdenes de la vida propios de sociedades altamente diferenciadas. A cada uno de estos órdenes, y la burocracia es uno de ellos, le queda asociado un estilo ético. Esto que muchos entenderán como una fragmentación moralmente insoportable o una puerta abierta a la vacuidad relativista es un hecho indiscutible e histórico; un hecho consustancial a la complejidad social con el que habrá que manejarse procurando un equilibrio entre las tensiones que se producirán entre los estilos éticos y sus órdenes vitales correspondientes. Llega, pues, el momento de interrogarse por ese *ethos* burocrático, por sus contenidos y dimensiones.

Dicho *ethos*, de acuerdo con el Weber que Du Gay recupera, prescribe equidad en los trámites y respuestas administrativas, fiabilidad a la hora de tratar cada asunto y la supresión de favoritismos y querencias personales, ideológicas, partidistas o religiosas en el ejercicio de la profesión. La personalidad impersonal del burócrata junto a su pericia contrastable mediante exámenes, su respeto por los procedimientos y la asunción de la jerarquía permite la organización de cuanto es común a los ciudadanos de tal modo que se garanticen sus derechos a través de la imparcialidad en el trato y la objetividad de los procesos. Nada de esto remite a la imagen del burócrata como agente del sinsentido ritualista o de la burocracia como artefacto que todo lo empantana con sus reglamentos. Muy al contrario, lo que Du Gay

reivindica es algo relativamente simple y de sobra conocido, aunque actualmente aparezca o se haga aparecer de capa caída: el *ethos* burocrático resulta indispensable para el buen gobierno del Estado democrático y prescindir de él no hace sino poner en peligro la equidad, las garantías de derechos y el propio bienestar de la ciudadanía. Es la ética burocrática la que nos protege del privatismo moral de cada cual, la que impide que el conocido, el amigo, el familiar o hasta el corruptor puedan gozar de un trato preferente y la que organiza la redistribución de los impuestos cobrados al ciudadano en forma de bienes y servicios: el elogio se le debe a una institución clave de la modernidad. Ahora bien, si esto no brilla precisamente por su carácter revolucionario, sí es cierto que en este momento tal reivindicación, en medio de un proceso de desmantelamiento de lo público, emerge como una útil herramienta intelectual que oponer al curso de los acontecimientos. Es casi inevitable leer esta obra a la luz de la más pura actualidad. Sin embargo, sus páginas nos conducen a ideas que no son estrictamente de ahora; ideas que cuentan ya con cierto pedigrí en la zapa del *ethos* burocrático. En otras palabras: la labor de acoso y derribo viene de atrás y posee ciertos hitos críticos a los que el autor pasa revista.

El primero de ellos es Alasdair MacIntyre, a quien se le reserva un capítulo complejo y nada condescendiente. En *Tras la virtud*, MacIntyre escoge la figura del gestor como arquetipo de la erosión de la moralidad propiciada por una cultura emotivista en la que el juicio moral ya no es unitario ni deriva de una teleología previa. La eliminación de ese *telos* conduce a la disgregación ética de la que el gerente actúa como embajador disolviendo los fines en los medios burocráticos. Pero Du Gay niega la mayor, esto es, cuestiona el fundamento sociológico de un *telos* del que se extraen criterios morales transversales a todas las esferas de la vida. Cuestionarlo implica confrontarlo con la pluralidad de esas esferas, sus estilos éticos y el problema de su conjugación. Para el autor, tal pluralidad es un hecho empírico habitual en sociedades funcionalmente diferenciadas. Es más: de la aceptación de este hecho debería arrancar cualquier argumentación. MacIntyre ve en el burócrata el fracaso de un proyecto de ser humano integral. Lo que no acierta a ver es que su supuesta ausencia de ética no es tal y sí el atributo de un *ethos* distintivo. Como señala Du Gay, el problema es pedirle al burócrata que sea alguien que no puede ser.

El segundo de los hitos críticos contra la burocracia es Bauman. Para él, la racionalidad instrumental característica de la acción burocrática socava el fundamento del juicio moral, es decir, la responsabilidad para con el Otro. La burocracia, al parcelar procedimientos y tareas y objetivarlos científicamente como racionales, eficaces y eficientes oscurece la relación entre la acción humana y sus consecuencias, difumina su conexión permitiendo que el sujeto pierda de vista el valor final de sus actos. Esta es una propiedad intrínseca de la burocracia que la convierte en potencial medio organizador de cualquier idea o proyecto independientemente de su finalidad. El Holocausto sería la prueba de ello con su producción fabril de muerte fruto de una logística burocráticamente planificada responsable, por añadidura, de la anulación del sentido moral de la acción humana. Empero, el análisis de Bauman peca de ahistórico a la hora de afrontar la cuestión de la organización burocrática del Holocausto. En este punto, Du Gay invierte el planteamiento de *Modernidad y Holocausto* mostrando cómo el aparato burocrático alemán y su administración fueron tomados por los nazis subvirtiendo el *ethos* del funcionario para convertirlo en un servidor del *Führer*. El problema estriba no en la aceptación acrítica por parte del funcionario de cualquier tipo de finalidad para su trabajo sino en la sustitución del *ethos* burocrático por un modelo ético nacionalsocialista, clara e intencionalmente segregador, en el que el burócrata es más un soldado dispuesto al sacrificio por el *Reich* que un funcionario público ajeno a sus apetitos personales.

El tercer y último de entre los críticos es Tom Peters, uno de los más notables y reconocidos gurús de la gestión, o de aquello que en el mundillo se conoce por *management*. Para Peters, la burocracia es esencialmente una estructura organizativa rígida inapropiada en un contexto de competencia global e incertidumbre. Dada por hecho su inadaptabilidad, no está de más, como reza uno de sus más célebres dictados, desarrollar un odio vivo y público por todo lo suene o huela a burocrático. A cambio, Peters ofrece misiones y visiones como formas de articular y dirigir una organización en ese interregno —siempre tan particular y desconcertante— en el que se dan cita las teorías organizacionales, la gestión de recursos, el desarrollo personal, la educación sentimental y amplias dosis de autoayuda. Con Peters es complicado mantener un diálogo lógico-racional dada su apuesta por una gestión emocional de las organizaciones que incluye la forja de una subjetividad específica. El magma y mantra emotivista de Peters hunde sus raíces en la religión y el romanticismo para, a partir de ambos pilares, construir una crítica a la burocracia hoy asumida por tantas y tantas empresas. El análisis de Du Gay resulta brillante en el estudio formal de esas conexiones con mentalidades románticas y religiosas y, a la vez, deja entrever el carácter místico-revelado de sus propuestas. Al cabo, no deja de generar cierta inquietud saber que las mismas gozan de aceptación y difusión entre numerosas organizaciones.

El capítulo sobre Peters constituye el preámbulo para la segunda parte del libro, que se ocupa de la sustitución del *ethos* burocrático por un *ethos* empresarial en el seno del Estado. Aquí, la mirada se centra en el caso británico desarrollando un análisis dedicado a las dimensiones empíricas de la tan cacareada desburocratización de los servicios públicos. Esta ha venido acompañada de la adopción del principio del «pagador-utilizador» o del más sorprendente oximoron del ciudadano-cliente que, dicho sea de paso, suele tener más de lo segundo que de lo primero. En el fondo, la pretendida desburocratización ha consistido en la abertura de nichos de mercado para la iniciativa privada por obra y gracia del «Estado mediador y dinamizador». Lo más interesante y lamentable es que con la sustitución del *ethos* burocrático por el *ethos* empresarial ninguna de las supuestas virtudes de este último ha terminado por aflorar en forma de resultados colectivos virtuosos.

Esta constatación quizá pueda llevar a presumir en Du Gay una suerte de fervor que le empujaría a prescribir recetas burocráticas independientemente del paciente y sus males. No es el caso: el planteamiento de Du Gay es bastante modesto. Nos dice que la organización burocrática no es necesariamente la más adecuada en todo momento y circunstancia. También nos dice que su intención es reivindicar un *ethos*, a su juicio, criticado por exceso y cuyo abandono podría poner en peligro ciertos logros básicos en regímenes pluralistas y democráticos. De un lado, tenemos un reconocimiento de limitaciones. De otro, un aviso comedido.

Sin embargo, en el reconocimiento de estas limitaciones se halla el principal reparo que suscita la obra. Es cierto que, al tratarse de un elogio de la burocracia, esta debe ser destacada en sus méritos y cualidades. Mas, ¿podríamos pedirle a Du Gay que apuntase sus deficiencias? Podríamos, aunque excedería el propósito que el autor se ha fijado: estaríamos pidiéndole algo que no puede hacer porque no forma parte de sus intenciones. No obstante, ¿puede reivindicarse un *ethos* como el burocrático sin mencionar sus concreciones en la práctica? ¿Es suficiente una reivindicación que no examine las prácticas históricas inspiradas en un modelo ético específico? No hacerlo denota cierta cojera argumentativa. Sorprende que no lo haga cuando el Weber que toma como referencia sí lo hizo, es decir, pergeñó ese *ethos* como un tipo ideal al tiempo que dedicaba otros textos a lamentar y denunciar las extralimitaciones de las conductas derivadas del mismo. En sus *Escritos políticos* hay evi-

dencias suficientes acerca de los fallos de la burocracia considerados en su vertiente aplicada o, dicho de otra manera, evidencias del grado de desviación de la práctica en relación a su tipo ideal. De entre las más significativas pueden citarse: la hiperburocratización del socialismo y la revolución rusa con su consiguiente dominio del funcionario profesional, la aplicación de lógicas burocráticas en las empresas estatales prusianas de minas y ferrocarriles generando condiciones de vida para los trabajadores bastante peores que las de sus homólogos en el sector privado, el gobierno funcional bismarckiano como trasunto del sempiterno dominio de la clase terrateniente prusiana o la no rendición de cuentas de los burócratas ante el Parlamento. Y, por encima de todo, el más sombrío vaticinio; el de una sociedad burocratizada en la que el individuo desaparece subsumido en el correcto funcionamiento del engranaje burocrático. Las nuevas cadenas que aprisionan al hombre, como dijo Kafka, estarían hechas con papel de oficina o de ministerio.

A pesar de todo, no parece que hoy sea ese el campo en el que se disputa el modelo de organización social del presente y del futuro inmediato. Las cadenas, como se deduce del libro de Du Gay, tienen la virtud o el defecto de no parecer tales, adornadas de libre elección, satisfacción del cliente, eficiencia, reinención de servicios, gestión emocional, identificación con valores corporativos y demás añagazas que permiten el desmantelamiento de la estructura organizativa del bien común y la evaporación de los principios éticos que lo sostienen. Globalmente, Du Gay acierta: no sobra, en tiempos de vuelta a la ley de la selva, recordar y reivindicar, con la conciencia de sus limitaciones, un *ethos* digno de elogio.

Por Fernando AMPUDIA DE HARO

Trucos del oficio de investigador. Casos prácticos de investigación social

Daniel Guinea-Martín (coord.)

(Barcelona, Gedisa, 2012)

En la «Introducción» a este volumen compilatorio sobre investigación social, Daniel Guinea-Martín, el coordinador, explica cómo pidió a cada uno de los autores de los capítulos del libro una contribución sobre su práctica investigadora real, la descripción de una investigación auténtica o de un aspecto de su quehacer investigador particularmente interesante. Todo ello para evitar las «idealizaciones del método», tan frecuentes en los manuales de metodología. Continúa el coordinador hablando acerca de la exigencia de originalidad a los investigadores y la angustia que genera, sobre todo, aunque no de manera exclusiva, en las personas que se inician. En lo que se refiere a esta cuestión, como en todas las demás, el libro trata de ser muy práctico y dar ejemplos a seguir, porque, afirma Daniel Guinea-Martín, aprendemos a ser originales, paradójicamente, imitando.

La primera parte de la obra, titulada «La caja de herramientas básica», se ocupa, según lo explica el coordinador, de «diseccionar tareas esenciales del oficio: leer, buscar fuentes y preparar proyectos». En este primer apartado, Marisa González de Oleaga participa con un