

# LA TECNOLOGÍA, LOS DESAFÍOS ACTUALES Y LA EFICIENCIA EN LA BUROCRACIA: UN ENFOQUE EMPRESARIAL Y GUBERNAMENTAL

## *Technology, Current Challenges and Efficiency in Bureaucracy: A Business and Governmental*

Recibido: 21/06/2023 - Revisado: 22/09/2023 - Publicado: 06/01/2024



enero - julio 2024  
Vol. 5 - Núm. 8  
e-ISSN 2600-6006

Regina Alejandra Balan Hernández

<https://orcid.org/0000-0003-1849-5091>

200205003@itsescarcega.edu.mx

Guadalupe del Rosario Hernández Morales

<https://orcid.org/0000-0002-5426-3389>

200205012@itsescarcega.edu.mx

Tecnológico Nacional de México/ ITS

Escárcega - Escárcega, Campeche.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Balan, R., & Hernández, G. (2024). La tecnología, los desafíos actuales y la eficiencia en la burocracia: Un enfoque empresarial y gubernamental. ULEAM Bahía Magazine, 33(37). Obtenido de [https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine)



### Resumen

La tecnología ha transformado profundamente el funcionamiento de las burocracias en los entornos empresariales y gubernamentales, presentando tanto oportunidades como desafíos en términos de eficiencia y toma de decisiones. En la actualidad, las organizaciones burocráticas se enfrentan a una serie de desafíos en su intento de adaptarse a un entorno empresarial y gubernamental en constante evolución. En cuanto a los desafíos actuales que enfrenta la burocracia, se destacan la necesidad de adaptarse a entornos cambiantes y globalizados. Las organizaciones burocráticas deben ser flexibles y ágiles para enfrentar nuevos retos y aprovechar oportunidades emergentes. Esto implica estar preparados para gestionar crisis, responder rápidamente a cambios en las políticas y regulaciones, y adaptarse a la innovación tecnológica y a la demanda de mayor transparencia y participación ciudadana. En términos de eficiencia en la toma de decisiones, la burocracia se enfrenta al desafío de equilibrar la necesidad de una toma de decisiones rápida y eficiente con la garantía de una consideración adecuada de diferentes perspectivas y la prevención de errores o sesgos. Esta es una investigación de tipo bibliográfica, es decir es una investigación cualitativa, en donde se investigaron 5 fuentes bibliográficas de diferentes autores para cada una de las 3 preguntas referente a la teoría de la burocracia, para esto se realizaron investigaciones documentales en diferentes sistemas de información, como Google académico, SciELO, y redalyc.org los cuales han sido las principales fuentes de información acerca del tema.

**Palabras clave:** Burocracia, Gubernamental, Eficiencia, Toma de decisiones, Procesos administrativos.

### Abstract

*Technology has profoundly transformed the functioning of bureaucracies in business and government environments, presenting both opportunities and challenges in terms of efficiency and decision making. Today, bureaucratic organizations face a number of challenges as they attempt to adapt to an ever-changing business and government environment. Current challenges facing bureaucracy include the need to adapt to changing and globalized environments. Bureaucratic organizations must be flexible and agile to face new challenges and take advantage of emerging opportunities. This implies being prepared to manage crises, respond quickly to changes in policies and regulations, and adapt to technological innovation and the demand for greater transparency and citizen participation. In terms of efficiency in decision making, the bureaucracy faces the challenge of balancing the need for quick and efficient decision making with ensuring adequate consideration of different perspectives and preventing errors or biases. This is bibliographic research, i.e., qualitative research, where 5 bibliographic sources of different authors were investigated for each of the 3 questions regarding the theory of bureaucracy, for this documentary research was conducted in different information systems, such as Google Scholar, SciELO, and redalyc.org which have been the main sources of information on the subject.*

**Keywords:** Bureaucracy, Government, Efficiency, Decision-making, Administrative processes.

## Introducción

La burocracia es una pieza crucial en el diseño y ejecución de las políticas públicas. Más allá de que la burocracia es comúnmente entendida como un cuerpo de funcionarios, un aparato organizativo o incluso un sistema de empleo, se puede concebir como una institución central en el efectivo funcionamiento del sistema democrático y de la vigencia del Estado de derecho. En calidad de institución, la burocracia puede ser vista como un conjunto articulado de reglas y pautas de funcionamiento cuya finalidad es asegurar la continuidad, coherencia y relevancia de las políticas públicas, por un lado, y prevenir la discrecionalidad del ejercicio del poder público por otro.

Una burocracia profesional contribuye a limitar la adopción de políticas oportunistas, y fortalece la confianza de los actores en cuanto al cumplimiento pleno de los compromisos contraídos como parte de los acuerdos que se celebraron. Asimismo, una burocracia que funcione adecuadamente evita la captura de las políticas públicas por parte de intereses corporativos (Evans, 1992).

Algunos estudios han sugerido que la burocracia ha funcionado como un sistema de empleo en manos de los políticos y de intereses corporativos. De esta forma, la región pocas veces ha visto burocracias caracterizadas por procedimientos regularizados e impersonales, y decisiones de empleo basadas en calificaciones técnicas y mérito "Reinventar la burocracia y construir la nueva gerencia pública" (Prats i Catalá, 2006).

Las variables tecnológicas afectan al funcionamiento de la burocracia pública de dos formas diferentes. Primero, existe un tipo de tecnología íntimamente asociada con la actividad central de la organización. Por ejemplo, procesos más o menos estandarizados para la producción de electricidad, la oferta de servicios de transportes o el registro público de ciertas transacciones. Por lo tanto, hay una tecnología que puede presentar variaciones de acuerdo con la escala o el grado de innovación, pero responde al proceso básico de producción del bien o servicio inherente a la actividad, demanda un cierto tipo de cooperación y condiciona la forma en que se estructura la organización. Se le suele llamar núcleo tecnológico. Segundo, cualquier organización compleja intentará eliminar fuentes de incertidumbre que operan sobre su núcleo tecnológico, ya que la legitimidad y supervivencia de la organización depende fuertemente del funcionamiento continuo y eficiente de tal tecnología.

Las burocracias son centrales para la eficacia y eficiencia de la acción de gobierno. Si la seguridad jurídica está atendida por los requerimientos de imparcialidad y transparencia de los servidores públicos, la eficacia es el valor protegido por los requerimientos de profesionalidad y capacidad propias de un sistema de mérito. Una burocracia profesional contribuye a limitar la adopción de políticas oportunistas, y fortalece la confianza de los actores en cuanto al cumplimiento pleno de los compromisos contraídos como parte de los acuerdos que se celebraron.

Las burocracias también varían según su grado de estabilidad

y capacidad de adaptación, y su orientación hacia el interés público, o, por el contrario, su uso como recurso privado por los partidos políticos, o incluso por los propios empleados públicos, quienes defienden sus intereses amparados por la estabilidad laboral.

## Metodología

El presente artículo es de origen teórico con un enfoque cualitativo, ya que este permite comparar diferentes conceptos de diferentes autores. Según Jiménez Domínguez (2000) La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta. Al ser de este tipo da un amplio conocimiento sobre la concepción del tema. Pasando al otro carácter de tipo teórico este tiene como objetivo de recolectar información sobre cualquier tema, y acrecentar nuestra comprensión de este. El conocimiento así recolectado no se usa para algo en concreto, pues lo importante de este tipo de investigación es, precisamente, expandir el conocimiento.

## Discusión

### Relación de la tecnología con la teoría de la burocracia

En la era de la información y la tecnología, la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha transformado radicalmente la forma en que las instituciones operan y los gobiernos funcionan.

(Frick, 2008) Señala que la incorporación de las TIC impulsa un cambio en los procedimientos y la distribución interna del poder, por lo que se hace necesaria la implementación de nuevas formas de control, así como el establecimiento de redes de conocimiento que permitan eficiencia y eficacia en la puesta en marcha del gobierno electrónico.

El implemento de las TIC ayuda al gobierno a facilitar los trámites con el manejo de sistemas electrónicos el cual impulsan al cambio.

La incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en cada uno de los aspectos de la vida del individuo, desde hace algunos años ha trascendido las fronteras de lo personal para ponerse al alcance de los colectivos.

De acuerdo con Frick (2008) el manejo eficiente de la información permite la reducción de costos y simplificación de procesos de la administración pública. Esto constituye un elemento de desburocratización del modelo de gestión pública tradicional (evidente en el plano real), donde cada organismo posee la misma información del otro y los trámites se ejecutan durante largo períodos de tiempo.

Entonces, la incorporación de las TIC obliga a flexibilizar las estructuras organizativas, dada la capacidad de gestionar no solo información sino también conocimiento en un entorno virtual.

El crecimiento e introducción acelerada de las TIC en los procesos de la sociedad de finales del siglo XX y principios del XXI, donde las demandas y expectativas de los ciudadanos se convierten en un gran reto para los organismos gubernamentales, se trata pues de ejecutar modificaciones de hábitos e infraestructuras en la gestión de gobierno.

Chumbita (2000) sostiene que el nuevo modelo de gestión pública propuesto por las TIC se transforma en un escenario de convergencia tecno-ideológica, pues en la necesidad de presentar resultados eficientes a la colectividad, hacia adentro de la institución se va engranando un proceso de reforma administrativa conducente a procesos de modernización.

Por ello vemos que el gobierno depende exclusivamente de la utilización de las TIC, para ser eficiente en los resultados que espera obtener a la hora de la implementación de estas.

El uso de las TICs facilita e intensifican la relación del gobierno con los ciudadanos, mejora la gestión y los servicios, garantizando la transparencia y la participación cívica y facilitando el acceso a la información pública.

Para Fontaine (2013) “los sitios de redes sociales como Facebook y MySpace conectan redes de personas y permiten una transmisión rápida de información”. Sugiriendo que la creación de estos sirve como medio de comunicación sin embargo también dice que “están prohibidos en la mayoría de los Estados donde las libertades de expresión y de asamblea están controladas por el gobierno”

El hecho de que las TIC intervengan en la modificación del modelo de administración pública a través del gobierno electrónico, no quiere decir que la discusión se incline al determinismo tecnológico por otorgar importancia a la herramienta sobre la forma organizativa. Las TIC no son el cambio per se, ellas impulsan el cambio.

El uso de las TIC contribuye con la simplificación y estandarización de procedimientos; estos serán más eficaces y eficientes en la medida en que el talento humano se capacite para los cambios generados en el diseño organizacional.

Según Benjamín y Blunt (1992) citado por Rastrollo & Castillo (2008) “Las TIC no solo brindan a las empresas la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, sino que también parecen favorecer en gran medida un comportamiento no burocrático en su implementación.”

En el mundo empresarial actual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desempeñan un papel fundamental al potenciar la flexibilidad de las empresas.

Desafíos actuales que enfrenta la burocracia en un contexto empresarial o gubernamental.

En un mundo cada vez más globalizado y cambiante, las instituciones diplomáticas se enfrentan a la necesidad de adaptarse a nuevas dinámicas y desafíos emergentes.

A juicio de Alberto Van Klaveren (2013) “las cancillerías por lo general son burocracias sumamente institucionalizadas que suelen asumir la representación de las culturas de

política exterior, presentándose a su vez como garantes de los intereses diplomáticos permanentes de los países”.

Las cancillerías deben lidiar con la demanda de una mayor transparencia y rendición de cuentas en la toma de decisiones diplomáticas. La sociedad civil y los ciudadanos exigen una mayor participación y acceso a la información en el ámbito de la política exterior, lo que desafía la tradicional discreción y confidencialidad de la diplomacia.

Al promover la transparencia y la rendición de cuentas, establece barreras y controles que dificultan las prácticas corruptas.

“La burocracia se asocia a un bajo nivel de corrupción, en parte porque el horizonte de largo plazo tiene un retorno rápido en términos de bajar las probabilidades de corrupción” Evans & Rauch (1999)

El enfoque burocrático, caracterizado por una estructura organizativa formalizada, reglas claras y procedimientos establecidos, puede contribuir a la reducción de la corrupción.

La atención de los medios de comunicación ha afectado la confidencialidad y discreción en la diplomacia. Representando así un desafío para la burocracia dentro de la empresa.

Jonsson (2008) señala que “la atención de los medios de comunicación hace mucho más difícil llevar adelante la confidencialidad y discreción que caracterizaba generalmente la diplomacia.”

Anteriormente, la burocracia se caracterizaba por operar en un ambiente de secretismo, donde la discreción era un valor fundamental. Sin embargo, en la actualidad, el secretismo se ve con sospecha y es considerado antidemocrático.

El sistema de administración burocrático se caracteriza por una serie de elementos que influyen en su funcionamiento. Además de su estructura jerárquica, existen otros rasgos distintivos que definen este modelo organizativo.

De acuerdo con Beetham (1996), citado por Frick (2008) “el sistema de administración burocrático presenta otras características tales como la presencia de problemas complejos que se desarman en problemas manejables y repetitivos, cada oficina es un territorio particular de trabajo, coordinado por una jerarquía de mando centralizado”

Como en cualquier sistema, es importante evaluar y adaptar continuamente las prácticas burocráticas para lograr un equilibrio entre la eficiencia y la flexibilidad necesaria en el contexto actual.

En los modelos burocráticos, una problemática es la tendencia a favorecer la comunicación descendente en lugar de la ascendente.

Según Frick (2008) “la comunicación descendente encuentra menos problemas que la ascendente, pues en muchos casos se tropieza con “cuellos de botella” lo cual ocasiona retrasos en las tareas, errores en los procesos y/o distorsión de la información.” (págs. 239-270)

Para superar estos desafíos, es crucial fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente en la burocracia. Esto implica establecer canales de comunicación claros y accesibles.

Relación de la burocracia con la eficiencia en la toma de decisiones.

La burocracia puede contribuir a la eficiencia en la toma de decisiones al proporcionar un marco estructurado y predecible. Los procedimientos y reglas claras pueden ayudar a evitar la arbitrariedad y la subjetividad, al tiempo que garantizan la igualdad de trato y la imparcialidad.

De acuerdo con Rothbard (1995) en la Burocracia en general no existe ningún incentivo que sirva para que los burócratas sean más eficientes a la hora de ejecutar sus funciones en la función pública ya que sus ingresos totales provienen de los ingresos coercitivos que el Estado consigue a través de los ciudadanos, en cambio en el ámbito empresarial, los empresarios son lo más eficientes posibles en servir las demandas de los consumidores y no utilizan medios coercitivos para la obtención de ganancias.

Esta diferencia de incentivos puede afectar la motivación y la eficiencia de los burócratas en la ejecución de sus funciones. Sin un incentivo directo para satisfacer las demandas de los ciudadanos o usuarios de los servicios públicos, la burocracia puede ser propensa a la ineficiencia, la falta de innovación y la falta de respuesta rápida a las necesidades cambiantes.

La Burocracia aparece como respuesta a los fallos del Mercado, y a la “incapacidad” del Mercado para la asignación eficiente de ciertos bienes y servicios.

Mises (1944) no está de acuerdo, señala que si es “el Estado quien proporciona esos bienes y servicios distorsiona lo que es la llamada Economía de Mercado” y “la Burocracia significa la ineficiencia de esta asignación debido a la intervención estatal en la economía.”

Se argumenta que la intervención estatal en la economía, con su consiguiente burocracia, distorsiona la economía de mercado y genera ineficiencias en la asignación de recursos. Desde su perspectiva, la libre competencia y la acción individual son fundamentales para lograr una asignación eficiente y óptima de los recursos en la sociedad.

Esta forma de plantear la problemática de la burocracia implica superar los límites de los planteamientos centrados en las cuestiones de tamaño y eficiencia, al tiempo en que abre sus fronteras expandiendo el horizonte o campo problemático en favor de la permeabilidad social plural y democrática.

De los análisis de Offe (1984) por ejemplo, puede desprenderse que la capacidad política administrativa de los gobiernos, y las posibilidades para incrementar a largo plazo sus grados de eficiencia, efectividad, predicción y prevención en la formulación e implementación de las políticas públicas, están fundamentadas no sólo en una elevación de las capacidades técnicas y en una mejor coordinación interna de las distintas agencias gubernamentales y entre ellas mismas, sino también

y de manera primordial en la consecución de arreglos políticos adecuados, la ampliación de las alianzas y fluidez de los mecanismos de participación e integración social que pueden servir de sustento a aquéllas. (pág. 72)

Se destaca que, para mejorar la eficiencia, efectividad, predicción y prevención en la toma de decisiones gubernamentales, es fundamental establecer arreglos políticos que promuevan la cooperación y la coalición entre diferentes actores políticos.

Una eficiencia burocrática adecuada puede favorecer la toma de decisiones eficaz en las empresas, al proporcionar estructuras claras, flujos de comunicación eficientes y procesos bien definidos.

“La eficiencia burocrática, aún más, es difícil de medir en términos concretos en cualquier país; por lo mismo, las comparaciones internacionales en este renglón pueden ser muy engañosas.” (Santa Cruz, 1997)

Medir la eficiencia burocrática de forma concreta y realizar comparaciones internacionales en este aspecto es un desafío complejo. Las múltiples dimensiones de la eficiencia y las particularidades contextuales de cada país hacen difícil establecer indicadores objetivos y realizar comparaciones directas.

La importancia de realizar análisis sobre el tamaño, composición, crecimiento y eficiencia de la burocracia estatal no está en duda. Estas cuestiones son fundamentales para comprender y abordar de manera efectiva el fenómeno burocrático.

Ricardo Márquez (2015) señala que: No está en duda la importancia de los análisis respecto al tamaño, composición, crecimiento y eficiencia de la burocracia estatal. Tampoco lo está el que tales cuestiones, lejos de representar “de bates-trampa”, constituyen importantes dimensiones del fenómeno y, por tanto, de la discusión misma.

La relación entre estas dimensiones de la burocracia y la toma de decisiones es evidente. El tamaño y la composición de la burocracia pueden influir en la agilidad y la capacidad de respuesta del gobierno ante los desafíos y las demandas de la sociedad.

## Conclusiones

La relación entre la tecnología y la teoría de la burocracia es compleja y presenta tanto desafíos como oportunidades. La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha transformado la forma en que las instituciones operan y los gobiernos funcionan, lo que ha llevado a la implementación del gobierno electrónico y a la modernización de los procesos de gestión pública.

La utilización de las TIC en el gobierno facilita la simplificación y estandarización de procedimientos, lo que puede conducir a una mayor eficiencia y reducción

de costos en la administración pública. Además, las TIC permiten una mejor comunicación y relación entre el gobierno y los ciudadanos, mejorando la transparencia, la participación cívica y el acceso a la información pública.

Sin embargo, la implementación de las TIC también plantea desafíos para la burocracia. Se requiere flexibilizar las estructuras organizativas y capacitar al talento humano para adaptarse a los cambios generados por la tecnología. Además, la atención de los medios de comunicación ha afectado la confidencialidad y discreción tradicionales de la burocracia, lo que requiere encontrar un equilibrio entre la transparencia y la necesidad de seguridad en la toma de decisiones.

En un contexto empresarial o gubernamental, la burocracia enfrenta desafíos actuales relacionados con la necesidad de adaptarse a nuevas dinámicas y desafíos emergentes. La demanda de mayor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana plantea retos para la tradicional discreción y confidencialidad de la burocracia. Es crucial fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente para superar estos desafíos.

En cuanto a la relación de la burocracia con la eficiencia en la toma de decisiones, la estructura organizativa formalizada y los procedimientos establecidos pueden contribuir a evitar la arbitrariedad y subjetividad, garantizando la imparcialidad y la igualdad de trato. Sin embargo, la falta de incentivos directos para satisfacer las demandas de los ciudadanos puede afectar la motivación y la eficiencia de los burócratas en la ejecución de sus funciones.

En resumen, la tecnología desempeña un papel fundamental en la transformación de la burocracia y presenta desafíos y oportunidades. La incorporación de las TIC ha modificado los procesos de gestión pública y la relación gobierno-ciudadano, mientras que la burocracia enfrenta desafíos en términos de adaptación, transparencia y comunicación. La eficiencia en la toma de decisiones burocráticas puede beneficiarse de una estructura clara y predecible, aunque los incentivos pueden influir en la motivación y eficiencia de los burócratas.

### Referencias

- Christer, J. (2008). "Global Governance: Challenges to Diplomatic Communication, Representation, and Recognition", en *Global Governance and Diplomacy: Worlds apart?* New York : Palgrave Macmillan.
- Chumbita, H. (2000). *Jinetes rebeldes. Historia del bandolerismo social en la Argentina*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Drake, W., & Metz, J. (2000). "Rethinking Foreign Policy Structures", paper presented at the Carnegie Endowment Workshop. Airlie House.
- Evans, P. (1992). "The State as Problem and Solution: Predation, Embedded Autonomy, and Structural Change" in Haggard Kaufman, et al "The politics of Economic Adjustment: International Constraints, Distributive Conflicts, and the state". New Jersey : Princeton Press.
- Evans, P., & Rauch, J. (1999, Octubre). "Bureaucracy and Growth: a Cross-National Analysis of the Effects of. *American Sociological Review*, 64(4), 748-765. doi:https://doi.org/10.2307/2657374
- Fountain, J. (2013). "La construcción del estado virtual" *Tecnologías de información y cambio institucional. gobierno y políticas públicas*. CIDE, Centro de Investigación y docencias Economicas.
- Frick, K. (2008). La nueva burocracia. En Caetano, E y Perina, R. (editores). *Informática, Internet y Política*. In K. M. Frick, La nueva burocracia. En Caetano, E y Perina, R. (editores). *Informática, Internet y Política*. (pp. 239-270). Uruguay: Editorial Lima.
- Marquez, R. (2015). La burocracia a discusión: del tamaño y la eficiencia a la democracia. *Revista Mexicana de Ciencias y Sociales*, 39, 157. doi:https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xc.1994.157.49872
- Offe, C. (1984). "Contradictions of the Welfare State". *The MTE Press*, 312.
- Prats i Catalá, J. (2006). *A los principios republicanos: Gobernanza y desarrollo desde el republicanismo cívico*. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) : Plural.
- Rastrollo, M. A., & Castillo, A. M. (2008). Nuevas TIC y estructura organizativa: de la burocracia vertical a la empresa red. *Revista Dirección y Organización* N°30. Universidad Complutense de Madrid. España, 130-144.
- Rothbard, M. N. (1995). "Bureaucracy and the Civil Service in the United States". *Journal of Libertarian Studies*, 3-75.
- Santa Cruz, A. (1997). *Comparando sistemas burocráticos: los casos de Estados Unidos, Japon y Mexico*. El Espiral, 19.
- Van Klaveren, A. (2013). "EL análisis de la política exterior: una visión desde América Latina", en introducción a las relaciones internacionales: América Latina y la política global. Mexico: Oxford University Press.
- Von Mises, L. (1944). *Bureaucracy*. New Haven Yale University Press, 135.