

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO**

Trabajo de titulación para obtener la Maestría Profesional en  
Gestión Pública

**TÍTULO**

**ETNOGRAFÍA VISUAL DE LAS PRÁCTICAS ESTATALES EN EL  
REGISTRO CIVIL, AÑOS 1965-2005:  
INTERPRETACIÓN SOBRE LA BASE DE LA PELÍCULA “LA MUERTE DE UN  
BURÓCRATA”.**

**Autora: Glenda Verónica Ruano Peñafiel**

**Director/Tutor: Dra. María Soledad Varea Viteri**

**Quito, 10 de Octubre de 2018**



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES**  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



ESTUDIOS NACIONALES  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

**SECRETARÍA  
GENERAL**

**No.111- 2018**

## ACTA DE GRADO

En la ciudad de Quito, a los diez días del mes de octubre del año dos mil dieciocho, **GLENDA VERÓNICA RUANO PEÑAFIEL**, portadora de la cédula: 1712629680, **EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA (2015-2017)**, se presentó a la exposición y defensa oral de su Artículo Científico, con el tema: **"ETNOGRAFÍA VISUAL DE LAS PRÁCTICAS ESTATALES EN EL REGISTRO CIVIL, AÑOS 1965-2005. INTERPRETACIÓN SOBRE LA BASE DE LA PELÍCULA 'LA MUERTE DE UN BURÓCRATA'"**, dando así cumplimiento a los requisitos puntualizados en la Ley Orgánica de Educación Superior y la normativa institucional, previos a la obtención del título de: **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico:	8.89
Artículo Científico Escrito:	7.50
Defensa Oral:	7.20

**Nota Final Promedio: 8.12**

En consecuencia, **GLENDA VERÓNICA RUANO PEÑAFIEL**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firman:

**Dra. Soledad Varea.**  
**PRESIDENTE Y MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**Mgs. Grace Tamayo.**  
**MIEMBRO**

**Abg. Ximena Carvajal Chiriboga.**  
**DIRECTORA DE SECRETARÍA GENERAL**

De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAN CERTIFICO que la presente es fiel copia del original



SECRETARÍA GENERAL  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Fojas 218  
Fecha 2 NOV 2018

Secretaría General

## AUTORÍA

Yo, Glenda Verónica Ruano Peñafiel, con C.I. No.171262968-0, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de mi absoluta responsabilidad. Así mismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

*Glenda Ruano*

**Glenda Verónica Ruano Peñafiel**

**C.I. No.171262968-0**

## **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales, la publicación de este Artículo Científico, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación , siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, octubre de 2018

*Glenda Ruano*

**GLENDIA VERÓNICA RUANO PEÑAFIEL**

**C.I. No.171262968-0**

## **DEDICATORIA**

El presente Artículo Científico, se lo dedico a mis padres, quienes desde un inicio me estimularon a culminar con esta meta, a pesar de todas las adversidades económicas y de salud por las que atravesamos y que contrariamente a ello no se mostraron renuentes en asistirme en la consecución de la misma.

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento a los ex servidores públicos del Registro Civil, de los años 1974, 1975 y 1980, por aportar de forma espontánea y sincera con los datos referenciales que dieron un gran sustento a la elaboración de este Artículo.

A Dios, por escuchar todas y cada una de mis angustias y que me mantuvo de pie a cada instante.

Y por último y sin desmerecer su aporte (porque de hecho ha sido el mejor de todos), agradezco inmensamente a mi madre, “único ser que me acepta con todos mis errores”, que a pesar de su enfermedad, apoyó sin titubear mi esfuerzo por culminar esta carrera, recordaré las aulas, a los compañeros y a mis amigos, Isabel, Romina, Esteban, Carlos y Adrián, que surgieron de este corto encuentro. ¡Llegaron a tiempo! **Gracias...**

*Glenda*

## RESUMEN

El presente artículo científico, razona sobre los recursos visuales interpretados a la luz de la película “La muerte de un burócrata”, que muestran la etnografía visual, las manifestaciones y conductas que se acercan a la realidad de los significados sociales de las prácticas de la burocracia callejera y cómo ésta influye en el diario acercamiento con la ciudadanía que tanto necesita de los servicios públicos, plasmados éstos a través de la industria cinematográfica como un modus de la cotidianidad para ser mostrados como un recurso que despierta muchas percepciones. Este estudio en primera instancia descifra las significaciones sociales repetitivas de las formas de lenguaje del aparato de personas de la película, analiza los relieves sociales acaecidos en una entidad real (Registro Civil ecuatoriano), y finalmente compara, reflexiona y corrobora, si los modos de conducta; pretéritos y actuales de ambos corpus, se pueden asociar y convertir en competencias organizacionales.

**Palabras Clave:** Burocracia; Burocracia Callejera; Registro Civil ecuatoriano; significaciones; modos de conducta.

## ABSTRACT

The present scientific article, reasons on the visual resources interpreted in the light of the film "The death of a bureaucrat", that show the visual ethnography, the manifestations and behaviors that approach the reality of the social meanings of the practices of the street bureaucracy and how it influences the daily rapprochement with citizens who so much need public services, reflected through the film industry as a modus of everyday life to be shown as a resource that awakens many perceptions. This study in the first instance deciphers the repetitive social meanings of the language forms of the people's apparatus of the film, analyzes the social reliefs that occurred in a real entity (Ecuadorian Civil Registry), and finally compares, reflects and corroborates, whether the modes of conduct; past and present of both corpus, can be associated and converted into organizational competencies.

**Keywords:** Bureaucracy; Street bureaucracy; Ecuadorian Civil Registry; meanings; conduct modes.

## Introducción

De acuerdo con los datos de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, actualmente este sector cuenta con 21 países registrados<sup>1</sup>, siendo uno de ellos el nuestro, abastecido con alrededor de 363 Instituciones Públicas<sup>2</sup> que brindan servicios a los ciudadanos; bajo este contexto, se puede puntualizar que este sector es muy amplio, su presencia no solamente honra a países de habla hispana, sino a todo el globo, se discierne con estos antecedentes, que el sector público desempeña un rol importante para el desarrollo de un país.

Con el objeto de comprender al servicio público en general, se pudo apreciar, de que algo sucede en la forma como éste sector tiene de particular en los servicios que presta a los ciudadanos, tanto así para ser reflejados en el cine de los años sesenta, con la película “La Muerte de un Burócrata”, reproducción que la relaciono con en el accionar del servidor público ecuatoriano, en el que en su práctica, se distingue que sus códigos de conducta no van a la par con los códigos deontológicos de las buenas prácticas estatales.

Sobre el creador de la película “La Muerte de un Burócrata”<sup>3</sup>, Tomás Gutiérrez (1966), su productor recalca la exagerada devoción por las reglas, estableciendo además el alto grado de interés en las teorías y pensamientos, con las visualizaciones tradicionales versus la realidad. Al hacer un ejercicio crítico, comparando lo plasmado en el cine de los años sesenta con el escenario de las significaciones consumadas en el Registro Civil ecuatoriano, al parecer estos rasgos muy distintivos, aún se gestionan en la vida actual.

En esta película su autor, hace un análisis de todas las situaciones que vivió un buen samaritano o héroe como lo he denominado, hasta su conversión en antihéroe, su

---

<sup>1</sup> La AIAMP es una entidad sin fines de lucro, que integra a los Ministerios Públicos de Ibero América. Fue fundada en la República Federativa de Brasil en 1954, como Asociación Interamericana de Ministerios Públicos; y posteriormente, con la incorporación de España y Portugal, pasó a denominarse Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, AIAMP. En la actualidad conforman 21 Ministerios Públicos y/o Fiscalías de Iberoamérica, que se rigen por los estatutos de la Asociación, aprobados en la XXIV Asamblea General Ordinaria, que se llevó a cabo en Lisboa, Portugal, en el mes de octubre de 2016.

<sup>2</sup> Sistema de datos de la Plataforma Gubernamental Quipux.

<sup>3</sup> Película cubana que acentúa la experiencia de un pobre ciudadano que necesita el carné de su difunto tío ya sepultado por la ignorancia de sus compañeros que omiten que aquel tiene una esposa, quien puede beneficiarse de una pensión por su fallecimiento, a raíz de este suceso, se desatan una serie de acontecimientos indignos que muestran cómo son los servicios en las instituciones públicas.

objetivo, es dar a conocer los hechos que lo hacen vulnerable y trasmutan de una identidad a otra y todo como producto de una inadecuada práctica estatal.

Las significaciones con más presencia muestran los antivalores que denigran el accionar del empleado público, y al buscar una clasificación por semejanza basada esencialmente en criterios somáticos ya establecidos, se destacan: historicidad, funciones sociales, además de la etnografía, como elemento funcional.<sup>4</sup>

Pero ¿Es esta película una crítica a la postura de las reglas impuestas, a la visualización de las incapacidades, la poca vocación por el servicio al ciudadano y la implícita sumisión, el resultado de una complicidad y legitimidad del poder burocrático, que de esta trama-comedia se derivan? En el desarrollo de este artículo, se argumenta esta especulación, la que está llena de sarcasmo, nudos jocosos, debido a la copiosidad del drama; su problemática traducida en virtudes opuestas y un desenlace sin llanto y sin sonrisa, al ser comparada con dos realidades en una entidad muy importante para la vida de los ecuatorianos, **como** lo es el Registro Civil.

### **¿Por qué el Registro Civil?**

Es una Institución con gran trayectoria a nivel nacional, ligada a todos los ecuatorianos, mantiene un núcleo e interacción demasiado estrecho con la ciudadanía, ha servido por 117 años, desde que el proyecto de Ley de Registro Civil propuesto, fue aprobado y publicado en el Registro Oficial No.1252 el 29 de octubre de 1900. Con el paso del tiempo la institución fue creciendo, sin embargo el manejo técnico le significó un entorpecimiento en la entrega de servicios deficientes a los ciudadanos.<sup>5</sup>

A partir de la intervención del gobierno del Economista Rafael Correa, el Registro Civil mejoró en sus tres ejes; capacitación, renovación del capital humano y modernización de plataformas y estructuras de servicios, hasta la fecha la diversidad de éstos, la han convertido en una sólida estructura gubernamental. El 11 de mayo del 2017 recibió la Certificación Internacional ISO 9001:2015, en reconocimiento a la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

---

<sup>4</sup> BRISSET, D. *Antropología visual y análisis fotográfico*, Facultad de Ciencias de la Información. Universidad de Málaga. Málaga.

<sup>5</sup> Biblioteca virtual de Dirección General de Registro Civil. Recuperado el 19/10/2017, 20:50 de: <https://www.registrocivil.gob.ec/registro-civil-113-anos-de-historia/>



### **¿Por qué y para qué el uso de analogías?**

El eje de la utilización de analogías para el desarrollo de este artículo, es encontrar afinidades entre distintas significaciones y épocas, para asociarlas entre sí de forma rápida, innovadora y sutil.<sup>6</sup> Para los efectos se realizaron encuestas, focus group y observaciones participativas a ciudadanos, ex servidores y servidores del Registro Civil ecuatoriano de cuyos resultados se desglosaron los factores más expresivos para adaptarlos a manera de analogías y relacionarlos con las significaciones más representativas de la película “La Muerte de un Burócrata”, de estas asociaciones, se determinaron héroes y antihéroes, valores y antivalores en el ejercicio de la función gubernamental en el Registro Civil, no obstante de las mismas se revelaron las malas prácticas y la falta de vocación por el servicio hacia la ciudadanía. De este práctico ejercicio se comprobó, que este tipo de película no vigente con la realidad, señala que no fue difícil realizar las analogías de épocas pasadas con las actuales, es decir verdaderamente existen analogías que se articulan con la realidad imperante en esferas al parecer totalmente distanciadas en cuanto a estacionalidad y épocas, sugiriendo además la similitud de la gestión del ayer con la de hoy y que en definitiva la certeza de que la gestión burocrática, llena de aspectos considerados como sépticos, aún dominan los campos sociales.

Este análisis se divide en tres espacios; el primero que desglosa a sus personajes, valores y antivalores, todos éstos recurrentes de las acciones traducidas en horas, minutos y segundos, de éste se procura un segundo espacio que analiza y valora semióticamente las conversaciones logradas en los grupos focales y encuestas a ex servidores y servidores públicos en el espacio mismo del Registro Civil, para corroborar con un tercer espacio, que estos demuestran que sus acciones encajan con las malas prácticas consideradas como antivalores, para los efectos se consideró la protección de sus identidades utilizando homónimos, los mismos que decodificados bajo la herramienta semiológica, también son coincidentes con su quehacer burocrático, dados los imaginarios de las esferas expuestas, se ha podido deducir que la película es una representación de la realidad burocrática del servicio ciudadano en nuestro país. La

---

<sup>6</sup> Las analogías han servido para formar imágenes mentales mejor estructuradas, que la trillada paridad entre elementos, ya que esta herramienta permite establecer relaciones, conexiones y comparaciones entre diferentes conceptos, objetos, sucesos, etc.

utilidad de este recurso, servirá al funcionario público ecuatoriano para que comprenda esas prácticas, encuentros y representaciones de su accionar, reflejadas en el cine y al mismo tiempo que esta reflexión, coadyuve directa o indirectamente a recapacitar sobre el ejercicio de su trabajo y orientarlo hacia una buena destreza burocrática.

### **Marco Referencial**

Sobre la base de la trama de la película “La Muerte de un Burócrata”, tomo en consideración, las más insistentes, en donde sus símbolos y analogías inmersos en la escenas, llueven prodigiosamente y que en definitiva demuestran una privación de valores como; la eficiencia, eficacia, honradez, imparcialidad y que sumados todos demuestran la poca o mucha vocación por el servicio público; los personajes que figuran van desde el protagonista obediente, los burócratas callejeros, el saber que otorga el poder, la sed de éste, el dominio que deriva de esta máquina de poder y de cuya perspectiva que se enmarca en el clásico modelo de la Gestión Pública Burocrática de cincuenta años atrás y la realidad, versan los conceptos desde el enfoque cualitativo de la antropología visual y cultural, bajo la conceptualizaciones de: Max Weber, como fundador del modelo burocrático, Pierre Bordieu, Michell Foucault, Likspy, Bautista y Wanderley, entre los más importantes.

### **Marco Conceptual**

#### **Modelo Burocrático.**

Max Weber (2007), la experiencia tiende a demostrar universalmente que el tipo de organización administrativa puramente burocrática, es decir, la variedad monocrática<sup>7</sup> de burocracia es, desde un punto de vista técnico, capaz de lograr el grado más alto de eficiencia, y en este sentido es el medio formal más racional que se conoce para lograr un control efectivo sobre los seres humanos. (p:327). Según este autor, propone un conjunto de características sobre el modelo burocrático, el mismo que se concreta a continuación:

Max Weber, como el precursor de la administración pública moderna y su relevancia social dentro de esta amplísima esfera, quien aporta con sus conceptos

---

<sup>7</sup> Tener el poder político completo o control; autocrático

desde la perspectiva burocrática, advirtiendo un conjunto de características sobre este modelo:

- a) Carácter legal de las normas y de los reglamentos.
- b) Carácter formal de las comunicaciones.
- c) Racionalidad en la división del trabajo. En donde cada trabajador sabe lo que tiene que hacer.
- d) Impersonalidad en las relaciones de trabajo,
- e) Jerarquía bien establecida de la autoridad. Los empleados tenían claro ante quien debían responder.
- f) Rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales. Los lineamientos dejaron de ser tácitos para convertirse en manuales de procesos escritos.
- g) Competencia técnica y meritocrática. Un proceso del cual se derivaban evaluaciones, formación y una educación que acredite su esfuerzo.

#### **La especialización del trabajo.**

Comprendida como la distribución de las tareas y de los poderes de mando. La burocratización del trabajo profesional que implica el sometimiento del profesional a una coordinación jerárquica de sus funciones”. (Weber, 1989: 28). Sobre esta afirmación, surgen;

#### **Hábitus y la conducta.**

Que para Bourdieu (1997);

Se da al momento de interiorizar las reglas sociales, y estas reglas o valores objetivos son adoptadas como una verdad en donde actores y cómplices le otorgan un poder legítimo a esta normativa a través de la obediencia (Poder Impersonal-La relación de poder/obediencia se ejerce “sine ira ac studio, sin odio y sin pasión), (Weber, 2007: 51), es decir, sin amor y sin entusiasmo, es decir obligada a obedecer una responsabilidad por inercia.

“El hábitus ha creado en los funcionarios de estas magnas estructuras burocráticas, la mentalidad de "siempre lo mismo", no como fastidio, sino como

falsa sensación de estabilidad y seguridad respecto del futuro, así como también la estabilidad en sus puestos de trabajo”<sup>8</sup>.

La interacción entre la ciudadanía con el Estado es una relación de cotidianidad, por esta razón que se vuelve muy necesaria la conceptualización de; ‘burócratas callejeros’ que según; Lipsy, califica a quienes;

Mantienen contacto con los usuarios, tal es el caso de; “los servidores públicos, que interactúan directamente con los ciudadanos en el curso de su trabajo y que gozan de considerable discrecionalidad en su ejecución, son llamados, en este estudio, burócratas en el nivel callejero” (Lipsy, 1980: 780).

### **El funcionario público.**

Bajo estos esquemas Fritz, Morsteins, Marx (1970), corroboran una de sus publicaciones de 1970, sobre el funcionario público, muy distante de la definición anterior; refrendando que este personaje es quien pertenece a una jerarquía de alto rango y al mismo tiempo impone ciertas normas, determina y plantea objetivos, es la autoridad formal que a su cargo tiene recursos materiales, financieros y humanos<sup>9</sup> y conduce a todos estos a la consecución de programas y proyectos en pro de la administración gubernamental.

En esta escala es donde “El saber que genera el poder” determina el condicionante de que mientras más conocimiento se disponga, más poder generará este plus. (Foucault, 2001: 327).

Se acentuará luego estos conceptos con las definiciones de; genealogía de la moral, corrupción y los antivalores, para ello se ha citado a Bautista, en una de sus magníficas publicaciones de 2007;

---

<sup>8</sup> Bourdieu y el concepto de Habitus – Sociología. Recuperado de: <https://youtu.be/N24Gij2MSS4>

<sup>9</sup> Weber no se limitó a describir los rasgos característicos del tipo ideal de la burocracia, sino que construye un modelo dinámico. Establece los supuestos históricos sobre los cuales se levanta la burocracia moderna: la existencia de un sistema de racionalidad legal, el desarrollo de una economía monetaria y la expansión cualitativa y cuantitativa de las tareas administrativas.

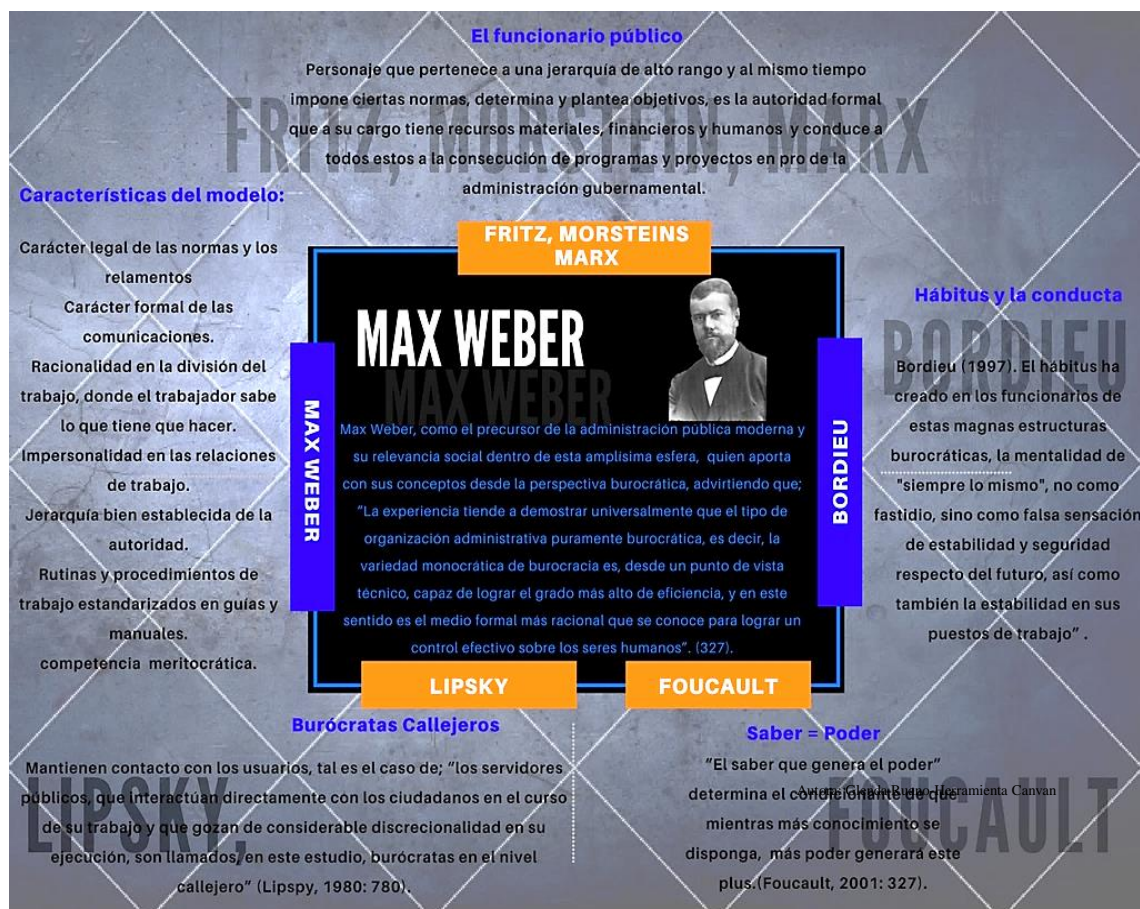


Ilustración 1. Infografía Personajes conceptos de burocracia- Autora: Glenda Ruano-Herramienta-CANVAN

### La Genealogía de la Moral.

Descritos todos en un código de ética, a su vez sustentado sobre la base de fundamentos como: la eficiencia y eficacia, honradez, imparcialidad que se suman éstos en la vocación por el servicio.

La corrupción, como un vicio que a lo largo de la historia ha desarrollado diversas maneras para subsistir y expandirse. Por existir diversas formas de caracterizarse se agrupan en dos tipos los elementos que la expanden: Factores socioculturales o externos al individuo y factores internos o estados afectivos en el individuo. (Bautista, 2007 :.31).

“Ahí donde hay intereses personales y se utilice el soborno, la extorsión o se practiquen actos inmorales, hay corrupción” (Bautista, 2007:26).

Antivalores en la práctica burocrática: “Actualmente, la confianza en los gobiernos y en las instituciones públicas se ve cuestionada, entre otras causas, por los malos resultados en la gestión pública y por los constantes casos de malas prácticas

estatales traducidas a antivalores encontrados en la conducta de políticos y funcionarios”. (Bautista, 2007:12).

### Marco Analítico

Porque a través de este estudio y con la ayuda de la semiótica, se va a descomponer el todo, es decir a todos sus actores, figuras y manifestaciones no lingüísticas, identificándolas y describiéndolas en primera instancia para luego relacionar a todas ellas con su accionar ético y anti-ético y que es motivo para ser llevado al cine y comparado con el quehacer imperante en los niveles burocráticos.

LA BUROCRACIA

## MAX WEBER



---

Max Weber, como el precursor de la administración pública moderna y su relevancia social dentro de esta amplísima esfera, quien aporta con sus conceptos desde la perspectiva burocrática, advirtiendo que; “La experiencia tiende a demostrar universalmente que el tipo de organización administrativa puramente burocrática, es decir, la variedad monocrática de burocracia es, desde un punto de vista técnico, capaz de lograr el grado más alto de eficiencia, y en este sentido es el medio formal más racional que se conoce para lograr un control efectivo sobre los seres humanos”. (327).

**CARACTERÍSTICAS**

- Carácter Leal de las normas y los relamentos
- Carácter formal de las comunicaciones.
- Racionalidad en la división del trabajo, donde el trabajador sabe lo que tiene que hacer.
- Impersonalidad en las relaciones de trabajo.
- Jerarquía bien establecida de la autoridad.
- Rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales.
- competencia técnica y meritocrática.(Weber, 1989: 28).

**EL HÁBITUS:**

“El hábitus ha creado en los funcionarios de estas magnas estructuras burocráticas, la mentalidad de "siempre lo mismo", no como fastidio, sino como falsa sensación de estabilidad y seguridad respecto del futuro, así como también la estabilidad en sus puestos de trabajo” .

---

**BURÓCRATAS CALLEJEROS:**

Mantienen contacto con los usuarios, tal es el caso de; “los servidores públicos, que interactúan directamente con los ciudadanos en el curso de su trabajo y que gozan de considerable discrecionalidad en su ejecución, son llamados, en este estudio, burócratas en el nivel callejero” (Lipsy, 1980: 780).



---

**EL SABER-PODER:**

“El saber que genera el poder” determina el condicionante de que mientras más conocimiento se disponga, más poder generará este plus.(Foucault, 2001: 327).

AUTORA: GLENDA RUANO



Ilustración 2. Autores de conceptos de la burocracia-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN



1. Signos y representaciones de la película “La Muerte de un Burócrata” versus signos y representaciones de las prácticas estatales en el Registro Civil.



Ilustración 3. El Registro Civil-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN

La vida de los ciudadanos, depende de los burócratas que todo lo saben o al menos saben lo que nosotros ignoramos, aquellos nos dirigen por los sabios caminos, que de mesa en mesa nos vuelven como esféricos dentro de una enorme cancha de fútbol, el desenlace no es un gol, es un destino incierto, debido a la copiosidad

tramite lógica o peor aún traumatológica que conlleva el gestionar un trámite en alguna oficina gubernamental.<sup>10</sup>

“Los ciudadanos y sus trámites, no pueden funcionar sin burocracia, por exigua que sea; el problema estriba en saber si tratamos con profesionales o con diletantes. Lo que le otorga autoridad moral al funcionario es su eficiencia, garantizada por su capacidad profesional. “La administración burocrática —dice Weber— significa dominio gracias al saber”. ¿Qué sabe el funcionario? Sabe cómo funcionan los mecanismos administrativos, cuáles son las vías de acceso a las instancias superiores, qué dicen esos manuales de instrucción burocrática que son los reglamentos.<sup>11</sup>

### **1.1. La película “La Muerte de un Burócrata”.**

El entorno advertido en el cine a través de la película “La Muerte de un Burócrata”, aborda desde el ámbito de la etnografía visual y cultural, hasta las experiencias de las prácticas estatales como un *modus vivendi* de los ciudadanos que fuera de casa únicamente funcionan en el marco de las instituciones del Estado.

Dentro de esta biósfera, los elementos más reiterativos que se destacan, muestran a los burócratas callejeros o tramitadores, la oficina de aceleración de trámites, en donde despunta el palanqueo, los elementos distractores, el peloteo<sup>12</sup>. Los mismos que a manera de analogías se asocian con los antivalores considerados como los elementos que aún estimulan a la corrupción en los ambientes gubernamentales. A partir de esta propuesta, según Brisset (2010); se determinó el problema de investigación que tiene que ver con el establecimiento de analogías desde la perspectiva visual de lo proyectado en el cine de los años sesenta con la etnografía también visual de dos realidades en el Registro Civil, una de hace cincuenta años atrás (años 1967, 1980) y otra actual (año 2017), en las que se exterioriza una estructura analítica sencilla, para destacar los elementos originales, realizando sus corpus con un buen bagaje de conocimientos sobre la burocracia y las manifestaciones consideradas como “antivalores”, para posterior a ello, determinar que es asequible la aplicación de esta herramienta, como un descriptor de comportamientos sociales.

---

<sup>10</sup> El esférico y la cancha de fútbol, son un recurso metafórico de la máquina burocrática, el primero es el ciudadano y la cancha, son las oficinas públicas, en donde se desarrolla el ejercicio gubernamental y por ende, el lugar donde necesariamente acude el ciudadano para gestionar sus trámites.

<sup>11</sup> Revista Cine Cubano On line No.5; “Alea y el prematuro entierro de la burocracia”, Ambrosio Fornet.

<sup>12</sup> Peloteo: Traspaso de trabajo de una persona a otra, para evitar asumir responsabilidades.



## 2.1. Comportamientos considerados como antivalores de la película vs realidad del Registro Civil.

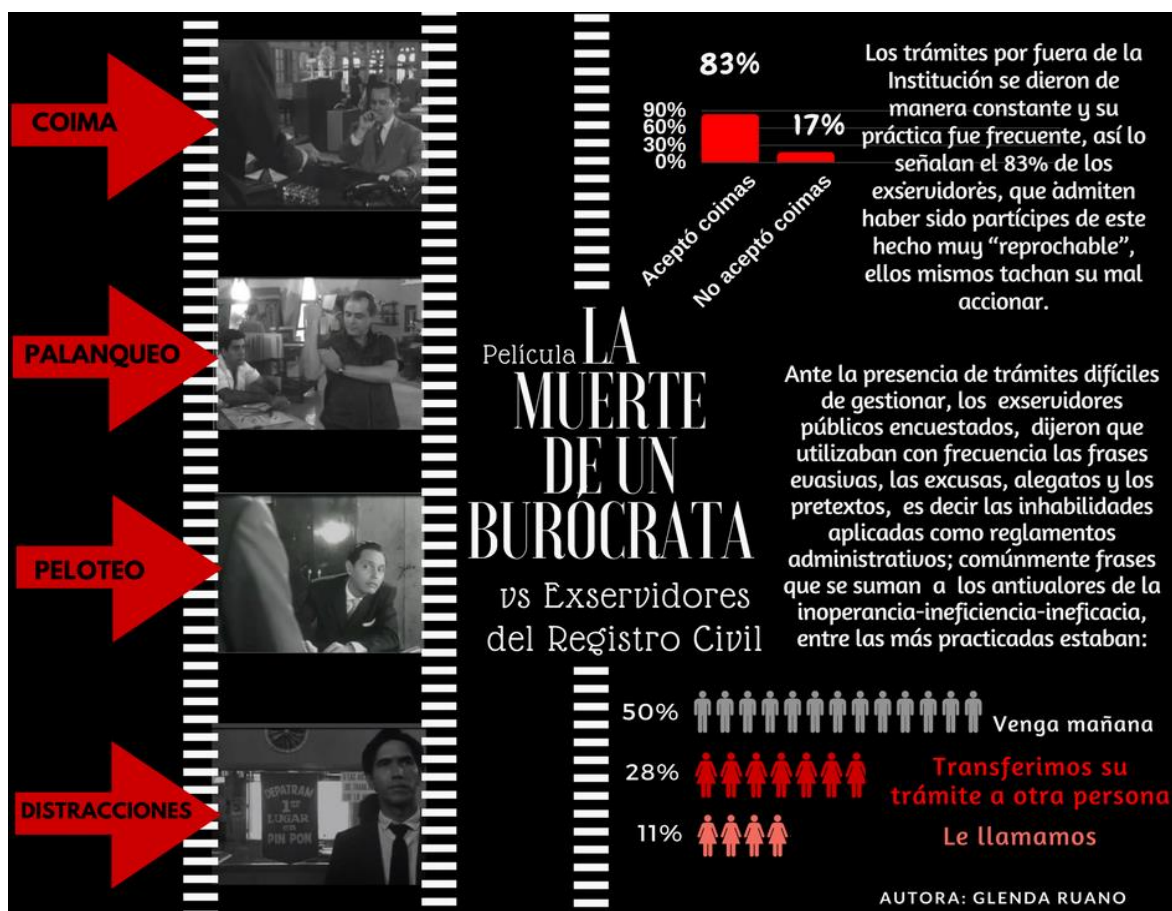


Ilustración 4. Infograma de la Película -Autora Glenda Ruano/herramienta CANVAN

Los antivalores encontrados en la película y las dos realidades del Registro Civil, son reincidentes y coinciden con otras connotaciones aquí citadas, pero no por ello se deja de mencionarlos, es de la analogía de la cual proceden y de su carácter reiterativo, lo que los vuelve sugerentes, puesto que la significación visual y los comportamientos de sus personajes se asocian también con las conductas de personajes de una esfera real, por ello, estos síntomas de corrupción, se vuelven merecedores de ser reproducidos en el presente artículo, entre los más recurrentes se encuentran:

1. Los Burócratas callejeros o tramitadores se asocian con la deshonestidad/Falta de Honradez.
2. El proceder del Jefe de Juanchín o “mandamás” se asocia con el palanqueo y falta de transparencia.

3. Las frases: Le falta el carné del difunto, vaya a la mesa 12 a la 42, venga mañana, le falta una firma, vaya a la oficina de aceleración de trámites, realice un parte judicial, exhume el cuerpo del difunto, se asocian con el peloteo o traspaso de responsabilidades y con ello el antivalor de la inoperancia.
4. Los elementos distractores obstinados de la película, se asocian con las ausencias de los servidores públicos de sus puestos de trabajo y de éstos surge el antivalor de la falta de eficiencia, eficacia y efectividad. (tres factores críticos de éxito).

### **2.1.1. Los Burócratas callejeros o tramitadores que se asocian con la deshonestidad/Falta de Honradez.**

Para este análisis se fusionan, los resultados de la metodología aplicada, entre narrativas, técnicas y prácticas<sup>13</sup>, que surgen de un breve análisis semiótico de las figuras más simbólicas de la película “La Muerte de un Burócrata”.

De estas correlaciones<sup>14</sup> entre significaciones visuales y metodologías empleadas en los ámbitos de; ex servidores del Registro Civil y película, se razonaron aquellos juicios considerados como síntomas de corrupción en sus distintas manifestaciones definidas como “antivalores” y que se incorporan a la legitimidad del “Dominio Carismático”<sup>15</sup> como es el caso de los antihéroes sepultureros; *película «16 min 28s – 23 min 00s »*, el gordo, el flaco, el alto delgado y de piel oscura, el primero connotando la complejidad del trámite, el segundo que es neutral y el tercero, acentuando que todo su ilegal accionar “nocturno” es por demás tétrico, los tres burócratas son quienes ayudan a exhumar el cuerpo inerte del tío Paco y se ofrecen a coadyuvar al inocente Juanchín

---

<sup>13</sup> Se realizaron en total 2 grupos focales a ex servidores del Registro Civil, también las mismas personas llenaron encuestas con preguntas puntuales bajo el esquema de cuestionario de preguntas cerradas, Linker y de valoración, se desarrollaron 6 observaciones en las medicaciones de la Institución (Registro Civil-Norte) objeto de estudio y comparación, observaciones dentro de la Institución, enfatizando interés en las ventanillas de atención al ciudadano y de trámites públicos, una breve encuesta a la ciudadanía de los exteriores con preguntas puntuales. Cabe señalar que para las encuestas a los ex servidores se sumaron dos personas que sirvieron como gancho para atraer a usuarios en lo referente a la tramitación por fuera de lo convencional. El desarrollo de esta investigación fue concebido durante los meses de julio, agosto y septiembre de año 2017. Los comentarios de este focus group, son anexados de forma textual y en el presente artículo van entre comillas, citando el homónimo de la persona que lo manifiesta, se aclara en esta cita, que los participantes solicitaron protección de identidad durante y después de la publicación del artículo como documento impreso y on-line.

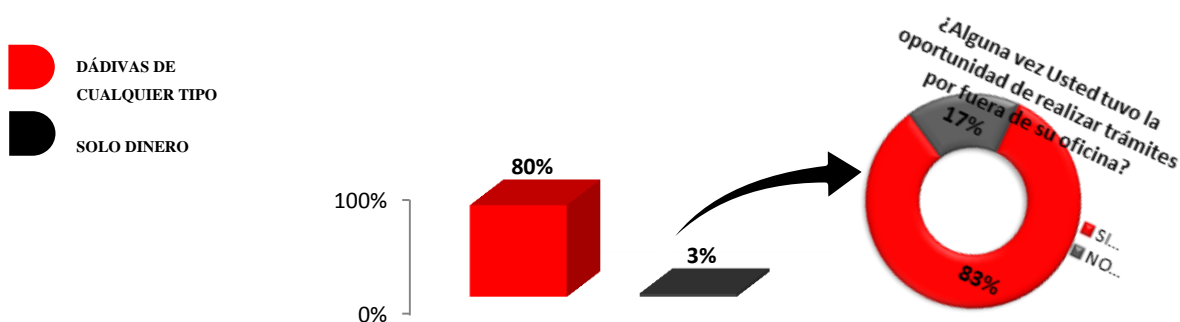
<sup>14</sup> Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía. encuentros de la población con la burocracia en Bolivia. Wanderley. ICONOS, 2009: 69

<sup>15</sup> De carácter carismático: que descansa en la entrega extra-cotidiana a la santidad, heroísmo o ejemplaridad de una persona y a las ordenaciones por ella creadas o reveladas (llamada autoridad carismática).

para sacar del descanso eterno a su tío, para gestionar el trámite de la pensión por viudez de su tía, Juanchín acude a ellos porque por la vía legal, nunca iba a concluir el trámite. Es de ésta acción (la tramitación), que se conciben algunos hechos por demás pintorescos predominantes aún en las prácticas estatales (Lipsky, 1980), así como lo corroboran; el 83% de los exservidores encuestados (Pese al haberse calificado en su mayoría como “burócratas de los buenos”), que admiten haber sido partícipes de este hecho muy “reprochable”, un 80% de ellos justificaron este mal proceder, dado que se sentían incitados por las onerosas dádivas que recibían (Quién más generoso era, más ágil su tramitador), el 3% manifiestan que lo hicieron únicamente por las ofrecidas y ansiadas colocaciones laborales, que coadyuvasen en sus gastos y mejorar posiciones jerárquicas de alto gobierno. Es decir las preferencias pesaban, quien pagaba más, el trámite era más ágil.

**Figura 1**

- ¿Alguna vez Usted tuvo la oportunidad de realizar trámites por fuera de su oficina?
- ¿Recibió coimas por apresurar un trámite?



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
 Figura 1. Falta de Honradez

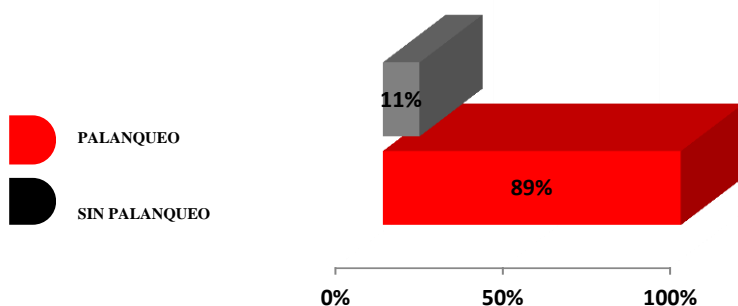
Los servidores públicos del Registro Civil recibían coimas para favorecer intereses en ambas partes, es decir tramitador y tramitado, culpando a los gobiernos de turno por no frenar a tiempo aquel hecho reprensible y todos quienes admiten haber caído bajo, lo hicieron por necesidad y costumbre. Este porcentaje en su totalidad, asintió que les era más rápido tramitar algo por fuera, ya que no contaban con otros

recursos que sus mismas capacidades<sup>16</sup> para desenvolverse en una esfera en que los pasos, procesos y procedimientos son cuellos de botella, faltaban el papel, los rollos fotográficos, etc. las hileras de personas hacían que su trabajo manual se volviese pesado y desmotivador, incidiendo en que su accionar se conduzca por el camino fácil y al mismo tiempo indigno. La tramitación por fuera de las normas que rigen la deontología del servicio público honesto, es considerada como un factor de corrupción, más conocido como “el antivalor de la deshonestidad”.

### 2.1.2. El proceder del Jefe de Juanchín o “mandamás” se asocia con el palanqueo y falta de transparencia.

**Figura 2**

•¿Qué tan frecuente considera Usted que es la práctica de acceder a cargos en el sector público de aquel entonces gracias a recomendaciones o presiones?



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
Figura 2. Encuesta Palanqueo y falta de transparencia

Algunas escenas de la película “La Muerte de un Burócrata”, con las de la vida real, se parecen mucho en acciones, causas, y efectos; la práctica de acceder a cargos en el sector público de aquel entonces gracias a recomendaciones, presiones, o dinero con personas influyentes era tan usual, como lo refleja el interés del Jefe de Juanchito o el mandamás, película «38 min 54s – 41 min 02s », figura que representa al Dominio Racional<sup>17</sup>, para modelar en las pasarelas corporativas como el titular y el dueño absoluto de organización y subalternos, analogía que representa, el símbolo innato de

<sup>16</sup>. Recuperado el 19/10/2017, 20:50 de:

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010a/658/TEORIA%20DE%20RECURSOS%20Y%20CAPACIDAD%20DES.htm>

<sup>17</sup> De carácter racional: que descansa en la creencia en la legalidad de ordenaciones estatuidas y de los derechos de mando de los llamados por esas ordenaciones a ejercer la autoridad (autoridad legal). WEBER.M, Economía y Sociedad.( 2002: 172 )

su dominio imperioso, de su músculo económico, del traficante de influencias, y, de la élite a la cual pertenece, que le permite abusar de sus facultades. Foucault (2001) nos dice que el saber-poder, es una cualidad determinante en los personajes dotados de este plus.(sn). Singularmente a este anti-héroe,<sup>18</sup> le cobija el cartel que dice “Erradiquemos el ausentismo”, y con él exhorta la duplicidad moral sintetizada en el dicho “haz lo que yo digo, no lo que yo hago”.<sup>19</sup>

Con esta premisa se torna infalible la presencia del antivisor que connota a la falta de transparencia y que al mismo tiempo alienta a su permanencia, (valga la pena caer en cacofonía), por cuanto el palanqueo y el abuso del poder que ciertos entes disponen, prevalece, sea cual sea el gobierno imperante,<sup>20</sup> tan parecidos son los sucesos del filme con los hechos en el Registro Civil de hace 50 años atrás, así lo afirman el 89% de los encuestados. La justificación al respecto, se debía a los intereses de por medio de los implicados, los unos por ganar posición, respeto y poder y los otros para solidificarlo aún más. Esta significación como sinónimo de un acto forzado, determina la presencia del antivisor conocido como la “falta de honradez y transparencia” en el ejercicio público.

*“Si no tenías un padrino, pues no podías bautizarte, las denominadas palancas, eran el grueso para la captura de talento humano sin talento, aunque suene contradictorio (Alondra, 2017).*

Sin mencionar a los lambiscones que llueven en cualquier Institución y cuyas funciones son tan denigrantes que desestimaré en citarlos, ni particularizaré sus manifestaciones estilizadas peor aún a grosso modo.

**2.1.3. Las frases: Le falta el carné del difunto, vaya a la mesa 12 a la 42, venga mañana, le falta una firma, vaya a la oficina de aceleración de trámites, realice un parte judicial, exhume el cuerpo del difunto, se asocian con el peloteo o traspaso de responsabilidades.**

---

<sup>18</sup>Personaje destacado o protagonista de una obra de ficción cuyas características y comportamientos no corresponden a los del héroe. Recuperado el 19/09/2017; 13:50 de: [dle.rae.es/srv/search?m=30&w=antihéroe](http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=antihéroe)

<sup>19</sup>Recuperado el 19/09/2017; 13:55 de: <http://www.ipscuba.net/espacios/altercine/luces-de-solas/cultura-e-institucionalidad-y-dos-contribuciones-de-titon-y-solas-desde-el-cine-i/>

<sup>20</sup> Metáfora inmersa.- Se trata de la aplicación de un concepto o de una expresión sobre una idea o un objeto al cual no describe de manera directa, con la intención de sugerir una comparación con otro elemento y facilitar su comprensión.

Tomando en consideración a la película de referencia, en que todos o casi todos los servidores expresan la carencia de motivaciones y su total limitación de hacer las cosas de manera soberana, siempre alerta a los mandatos de potestades medias y superiores, poniendo como énfasis a las exageradas líneas de mando y que es más un gancho que ratifica las acciones de este sector dedicado a ofrecer servicios, responder preguntas y solucionar problemas, sin embargo al momento en que lo requieren y por su altísimo nivel de desconocimiento para solucionar interrogantes, transfiere a sus compañeros de rango medio, las dudas sobre lo que en primera instancia le correspondería hacer, este es el fiel reflejo del comúnmente denominado “peloteo”, peloteo que dignifica aún más al “Dominio Racional” y que al mismo tiempo corrobora al hábitus burocrático.

Pierre Bourdieu, reconoce; el hábitus<sup>21</sup> burocrático, como una función que, en otra filosofía, se confía a la conciencia trascendente: es un cuerpo socializado, un cuerpo estructurado, un cuerpo que se ha incorporado a las estructuras inmanentes de un mundo o de un sector particular de este mundo, de un campo, y que estructura la percepción de este mundo y también la acción en este mundo. (1997: 146).

Al igual que en la proyección de cine, al exponerse la estructura denominada “departamento de aceleración de trámites”, con todo su arsenal de empleados muy dotados de experiencia adversa a lo que se denomina destreza laboral, los colaboradores muy dubitativos se mostraban frente a una diligencia novedosa como es el caso de Juanchín, en el que el traspaso de responsabilidades se expone a diestra y siniestra, de la mesa 1 pasa a la 12 y de la 12 a la 42, *película «42 min 07s – 48 min 14s »*, se determinó que así eran las prácticas en el Registro Civil de hace 50 años atrás, cuando ante la presencia de trámites difíciles de gestionar, los servidores encuestados, en un 100% dijeron que utilizaban con frecuencia las frases evasivas, las excusas, alegatos y los pretextos (errores humanos), es decir las inhabilidades aplicadas como preceptos administrativos; comúnmente frases que se suman a los antivalores de la **inoperancia-ineficiencia-ineficacia**, entre las que más se acostumbraban están:

---

<sup>21</sup> Uno de los **conceptos** centrales de la teoría sociológica de Pierre Bourdieu. Por tal podemos entender esquemas de obrar, pensar y sentir asociados a la posición social. El **hábitus** hace que personas de un entorno social homogéneo tiendan a compartir estilos de vida parecidos. Recuperado el 20/09/2017; 20:54, de: <https://aquileana.wordpress.com/2008/05/22/pierre-bourdieu-concepto-de-habitus/>

**Tabla 1**

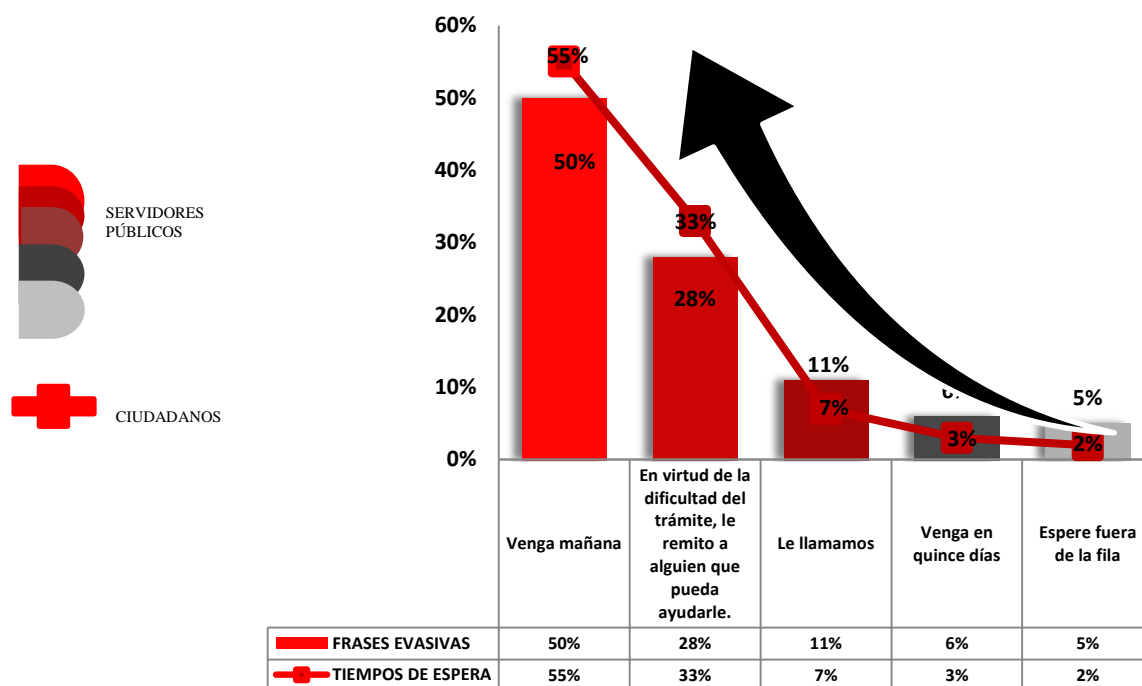
• Frases evasivas y tiempos de espera

FRASES	%
Venga mañana	50%
En virtud de la dificultad del trámite, le remito a alguien que pueda ayudarlo.	28%
Le llamamos	11%
Venga en quince días	6%
Espere fuera de la fila	5%

Tabla 1. Resultado encuestas-Frases Evasivas

**Figura 3**

• Frases evasivas y tiempos de espera



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
Figura 3. Encuesta frases evasivas y tiempos de espera

Los encuestados en un 50%, (Del 100%), dijeron, que ante la presencia de situaciones desconocidas en su quehacer, solían recurrir a frases como; “venga mañana”, un 28% se sirvieron del pretexto, “en virtud de la dificultad del trámite le remito a alguien que pueda ayudarlo, un 11% como alegato usó la frase “le llamamos” un 6% dijo que cuando se presentaba algún trámite que rebasada su disponibilidad, utilizaba la excusa “venga en quince días”, e igualmente un 5% manifestó que una manera de esquivar su responsabilidad era diciendo al ciudadano “espere fuera de la fila”. Estas frases estaban acompañadas de tiempos, no obstante para cada una de ellas

las esperas sumaban horas, días, semanas y más tiempo del que un ciudadano pudiese aguardar por un trámite necesario. Para esta representación se contrastó lo acotado por los empleados públicos, con el aporte de los ciudadanos a quienes se preguntó sobre estos comportamientos por parte de los servidores de ventanillas, en un 55% comentaron que cuando solicitaba ir al siguiente día, para ellos representaban dos días perdidos, para la segunda excusa, un 33% dijo que gestionar una cédula les tomó igualmente dos días, es decir 16 horas de trabajo desaprovechadas, el 7% de ciudadanos encuestados, indicó que en la tercera evasiva respectivamente, el tiempo de espera por su trámite era incierto, la frase “le llamamos”, los dejaba desconcertados, porque de ella se derivaba una semana por solventar su gestión; al responderles con la excusa de que acudan al Registro Civil en más de una semana, reconocieron el 3% y refieren a ésta negligencia, estimando su mal proceder debido al hecho de las limitadas y precarias tecnologías que no les permitieron cumplir con el tiempo límite de entrega de documentos de identificación que se suponía eran de un día, sin comentar sus enormes vacíos legales y el 2% de los señores participantes exhortaron que les tomó más de 3 semanas poderlo concluir y que no era otra cosa que el trámite se perdió o que en definitiva había coima de por medio. Con este antecedente se dedujo que los denominados reglamentos evasivos, formaron parte del antivalor concebido como: la inoperancia, sumada a la ineficiencia e ineficacia en el ejercicio de un servidor público, yuxtaponiendo al término “burocracia” un triple peyorativo a su favor.

Alondra (2017), acota lo siguiente:

*“Insisto sin querer desmerecer a la Institución que me abrió sus puertas, muchas de las veces se presentaban trámites en los cuales se desconocía el procedimiento a seguir, pero eran casos realmente complicados de ser atendidos con inmediatez y debido a este pormenor, unos compañeros pasaban el trámite a otros y éstos a su vez con otros, se generaba entonces, un círculo indisoluble y muchas de las veces los usuarios tenían que esperar hasta que se dé parte y consulte a un superior, sin embargo la multitud expectante al percibir esta novedad y correr el rumor de las supuestas incompetencias, la habladuría invadía, cual suero letal todos los espacios de las oficinas, se enardecía y empezaba el caos, entonces bajo éstas circunstancias nadie podía trabajar. Tanto usuarios y servidores públicos tuvimos culpa del entorpecimiento en los procesos”.*



#### **2.1.4. Los elementos distractores reiterativos en la película, se asocian con las ausencias de los servidores públicos de sus puestos de trabajo.**

Las tácticas empleadas para trabajar y, del cómo son los tiempos de espera para un pobre ciudadano que necesita ser atendido y gestionar alguno de sus trámites, dependen de la maquinaria burocrática, cuya encefálica institucional lleva al ciudadano, a convertirse en el “Paciente del Estado”, así son las significaciones del filme “La Muerte de un Burócrata”, que exhiben al empleado gubernamental como un ser despistado, que todo lo hace por inercia y costumbre, más no por vocación y servicio, manifestaciones que trazan los antivalores ya definidos como “la inoperancia, ineficiencia/ineficacia administrativa”, muy similares al comportamiento anterior, pero merecedores de pronunciarse, debido a que la incidencia que se suma a la mala vocación de servicio, que corresponde a los elementos distractores o los tradicionales “errores humanos”.

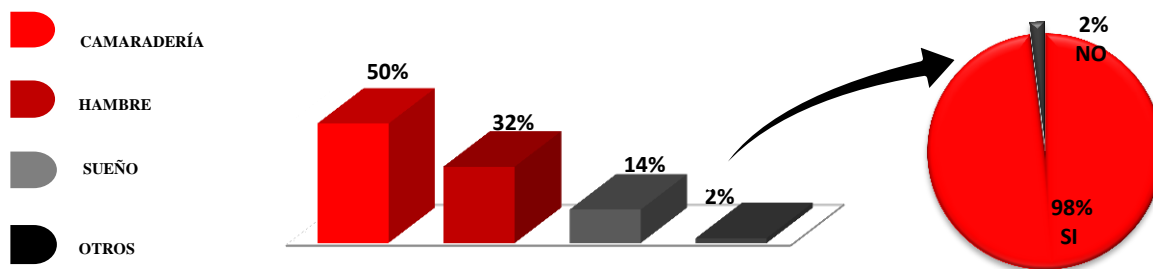
Esta irreverente máquina con protagonistas incluidos, en su incesante labor, dan a luz al Paciente del Estado, toda vez que el poder simbólico<sup>22</sup> inmerso en ella, hace de los dominados sus cómplices. El mensaje subliminal del código deontológico y ético del trabajo de un burócrata en una oficina pública y que en nada se relaciona con un accionar moralista. Como lo dicen Fernet, Granados y Alea (1987), “lo usual es que los carteles y consignas, como el muy explícito y llamativo que dice; “*Erradiquemos el ausentismo*” incidan en el plano de la acción con un comentario irónico, como si se quisiera subrayar con ellos el divorcio entre los actos y las palabras, entre la teoría y la práctica”.

---

<sup>22</sup> El capital simbólico es una forma de poder que no es percibida como tal, sino como exigencia legítima de reconocimiento, deferencia, obediencia o servicios de otros (Bourdieu, 1972: 227-243, 1991, 1994a).

**Figura 4**

• Elementos distractores



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
Figura 4. Encuesta elementos distractores

Las campañas con mensajes “Más producción, menos burocracia”, «52 min 47s -1 h 52 min 54s», los premios al ganador de ping pong, *película* «51 min 10s – 51 min 19s » son significaciones de los errores, ausencias, el despiste, la despreocupación, las imprudencias cometidas por los servidores públicos en aquel filme y que de sus analogías, se establece que evocan a las malas prácticas de los empleados públicos del Registro Civil, así opinan el 98% de ex servidores encuestados, quienes aseguran haber sido víctimas frecuentes de las distracciones. El 50% de este total, no son renuentes al afirmar que la camaradería con los compañeros de puestos contiguos, era el inicio de un buen día, casi siempre tenían aquella costumbre de saludar y mitigar ansiedades mientras se trabajaba, el 32% de personas encuestadas también admiten que “*el hambre era un factor que los motivaba a descuidar sus puestos de trabajo*” (Scar-face, 2017) y en un porcentaje menos elevado el 14%, dicen que “*el aburrimiento de una rutina larga y extenuante los mantenía a expensas de un buen desenvolvimiento*”.(Latinlover, 2017).

Comprendidas estas significaciones como antivalores, así, puntual lo argumenta un ex servidor encuestado, en una de sus memorias de los años ochenta: Las horas de espera, mientras, tomaba sus pausas activas;

*“Además de los elementos distractores, para el género femenino, al llegar a una ventanilla y sorprendernos con el extenuante olor del esmalte, o mirarlas entretenidas con el teléfono y sus llamadas personales, en el caso de los caballeros y las pausas activas, el fuerte aroma del tabaco combinado con los tintos de café, en los más veteranos por calificarlo más sutilmente, los maduritos y sus “cortas siestas vespertinas” que van de la mano como bajativos luego del almuerzo, sin mencionar el cruce de pláticas entre ambos géneros y el derroche de carcajadas acompañado del mote de la esquina”.*(Alondra, 2017).

### 3.1. Sobre la carencia de valores o la presencia de antivalores.

La problemática sobre la carencia de valores en las prácticas estatales, en los últimos años, ha disminuido, las instituciones gubernamentales de hoy en día, “con la finalidad de impulsar una mejora de la calidad en la gestión pública, y a fin de dar certidumbre a la ciudadanía en cuanto a sus actividades, la calidad de sus servicios y un cambio de actitud, han establecido dentro de las acciones de gobierno un código de ética y conducta”<sup>23</sup>, así como también lo fue o intentó ser la implementación del programa denominado “el Tramitón Gubernamental” con su portal; [www.tramiton.to](http://www.tramiton.to), y que consistía en un proyecto enmarcado en la "lucha por el buen vivir, por un Estado mucho más eficiente"<sup>24</sup>, para que la ciudadanía no esté agobiada por "trámites inútiles", en aquel entonces, el Registro Civil tuvo 295 quejas de ciudadanos, de los cuales 130 provinieron de Pichincha<sup>25</sup>. El programa acogió quejas y sugerencias ciudadanas, sin embargo con la desaparición de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, como su organismo promotor, el mismo quedó deshabilitado. Retomando la investigación y; de acuerdo a los resultados de encuestas y focus group a ex servidores y servidores del Registro Civil como Institución base de este estudio, la mayoría de sus participantes manifestaron en un 73% que los considerados antivalores han disminuido, mientras que el 11% indicaron que las privaciones éticas se mantienen igual y otro 15% señala todo lo contrario al primer porcentaje diciendo que; *“esta problemática se ha incrementado debido a que las nuevas generaciones crecen sin valores”*. (Alondra, 2017). Si bien es cierto la presencia de antivalores era un factor que prevalecía en décadas pasadas, éstos hicieron que las instituciones gubernamentales ganen antipáticos alias en lugar de ovaciones por servicios eficientes y eficaces para la ciudadanía.

---

<sup>23</sup> Recuperado el 19/09/2017; 23:00, de:  
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Coahuila/wo82802.pdf>

<sup>24</sup> Recuperado el 22/02/2018 de :  
<https://www.eluniverso.com/noticias/2014/06/21/nota/3130921/ecuador-receptara-denuncias-ciudadanos-sobre-tramites-absurdos>

<sup>25</sup> Recuperado el 22/02/2018 de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/3/quejas-en-el-tramiton-hacen-que-entidades-publicas-trabajen-en-mejorar-su-servicio-infografia>

**Tabla 2**

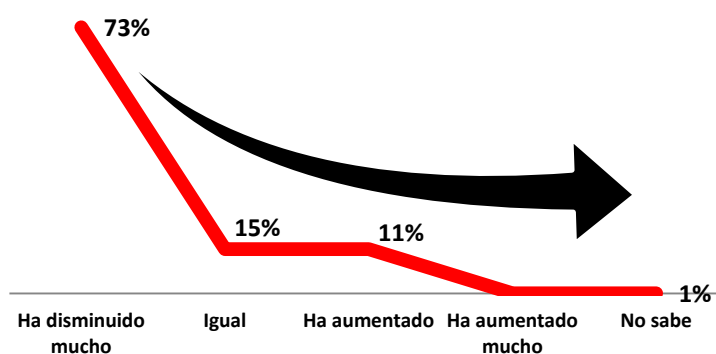
• ¿Cómo considera que se encuentra hoy la problemática de las carencias de valores en el ejercicio del servicio público?

	Ha disminuido mucho	Igual	Ha aumentado	No sabe
¿Cómo considera que se encuentra hoy la problemática de las carencias de valores en el ejercicio del servicio público?	73%	11%	15%	1%

Tabla 2. Investigación de campo/Elaboración propia

**Figura 5**

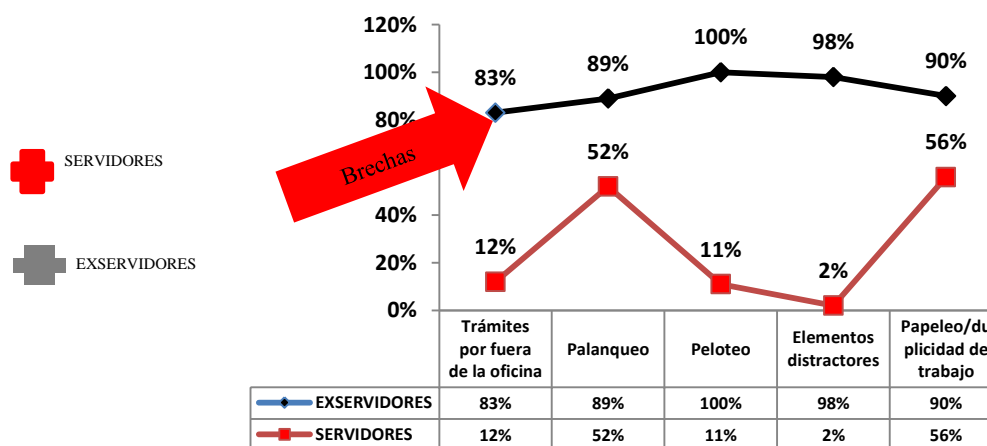
• ¿Cómo considera que se encuentra hoy la problemática de las carencias de valores en el ejercicio del servicio público?



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
Figura 5. Carencia de valores

**Figura 6**

• Exservidores versus servidores del Registro Civil



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
Figura 6. Resultados encuestas ex servidores vs servidores

### 3.2. Prácticas estatales de ex servidores versus servidores del Registro.



Ilustración 5. Infograma Registro Civil 2-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN

Las líneas trazadas de diferentes colores, marcan las opiniones de estos dos grupos participantes en encuestas y focus group, mientras los ex servidores del Registro Civil ecuatoriano, presentan elevadísimas prácticas de los considerados antivalores como lo muestra el gráfico, los servidores públicos actuales de acuerdo a la gráfica proyectan grandes cambios, en tanto que los trámites por fuera de la oficina en el ejercicio estatal de hace 50 años atrás, eran del 83%, para el desarrollo actual, han descendido al 12%, en cuanto al palanqueo hace décadas pasadas, abarcaba el 89%, comparado con tiempos actuales que bajó a un 52%, en cambio el peloteo que ocupaba el 100% de encuestados al haber admitido éstos, cometer tales deslices, baja al 11% en que los servidores actuales, (89%), manifestaron no necesitar de ayudas adicionales, ni de traspasos en las gestiones a ellos asignadas, para los elementos distractores, los ex servidores asentían haber sido sensibles a estas sediciones en un 98%, hoy en día el trabajo y la atención al ciudadano no permite este tipo de imprudencias, apenas un 2%

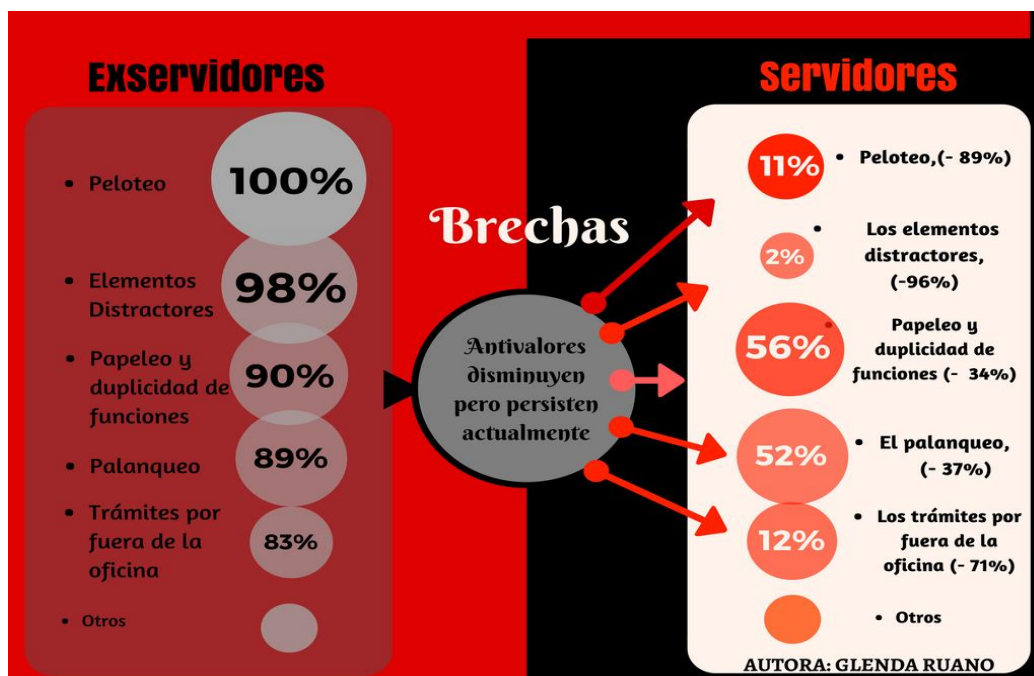
declaran haber incurrido en distracciones, los ex servidores manifestaron que en un 90% acudían al respaldo en la tramitología interminable, mientras que en un 56% los empleados actuales dicen que aún la política cero papeles no se deslinda del quehacer diario, puesto que el papel para algunos es un requisito que los respalda, a más de ser necesario para ciertos casos como lo es la cedulación, en la que el papelito de cuatro por cuatro es la vía formal para instituirnos como ciudadanos.

### 3.3. Sobre las Brechas.

Las brechas que se han formado en esta comparación, respecto de la problemática enunciada son del: 71%, 37%, 89%, 96% y 34%, respectivamente, constituyéndose los porcentajes más altos, aquellos en los que los denominados “antivalores”, han sido desterrados en un buen porcentaje del ejercicio y de las prácticas estatales en el actual Registro Civil, mientras que los porcentajes más bajos, corresponden a aquellos que persisten como flujos antiéticos del desenvolvimiento laboral en esta Institución y que por mínimos que sean, sin duda alguna deben desaparecer.

**Ilustrac.**  
**6**

• Brechas: Exservidores versus servidores del Registro Civil



**Ilustración 6. Infograma-Investigación de Campo Brechas Ex servidores vs Servidores del Registro Civil-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN**

### 3.4. Sobre la mejora de los servicios.

Las mejoras de los productos, programas y asistencias hacia los ciudadanos es variada y diferenciada, con ello se marca un paso más al cambio en el servicio y la solidificación por la vocación que éste demanda, muestra de ello es la agencia virtual y su renovado catálogo de servicios electrónicos.

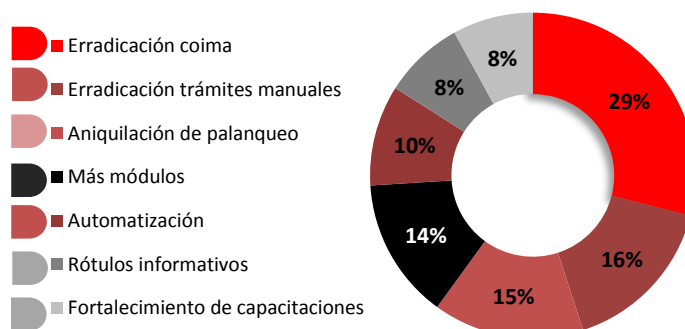


Ilustración 7. Registro Civil-Programas y Servicios-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN

### 3.5. Lo que persiste y que se podría cambiar.

Figura 7

• Lo que persiste y que se podría cambiar.



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia  
Figura 7. Cambios sugeridos para el Registro Civil

Existió cierto hermetismo en los encuestados como empleados vigentes en el Registro Civil, cabe señalar que las respuestas no fluían como se esperaba, sin embargo al advertir que sus nombres no serán publicados en el presente artículo, de ellos nació la sinceridad al decir que existe malestar e inconformidad con algunos juicios y aplicaciones con los que no están de acuerdo, tal es el caso de la persistencia de antivalores como; la tramitación que ciertos personajes impropios están ofreciendo fuera de las instalaciones, en cuanto a los pasaportes, hecho indigno de pronunciar, pero que sin embargo fui testigo de presenciar este desagradable evento que hace quedar muy mal el nombre del Registro Civil ecuatoriano; (se esclareció que no es personal de la institución, es un acopio de ciudadanos venezolanos que intentan hacerse publicidad y lo único que han conseguido es que sus paisanos se registren), otro factor ofensivo es el palanqueo que perjudica a los servidores de ventanillas, hoy modernamente llamados módulos, el analfabetismo informático de los usuarios que entorpece el servicio ofrecido, las capacitaciones inconstantes y muy básicas para servidores públicos de escalas inferiores, en especial para aquellos que tienen una estrecha relación con la ciudadanía, las plataformas informáticas y la tramitación virtual que aún es un mito para los ciudadanos que no se adaptan a ellas, solo basta con observar los paneles de turnos, en la que usuarios presentes no comprenden aún la codificación otorgada, para que puedan ser atendidos. Al consultar a los servidores, si en sus manos estaría el mejorar su situación y cambiar en parte su accionar diario, lo ratifican muy emocionados sobre las reformas que sugieren en beneficio de ellos y en pro de esta noble institución y que son aquellos que tienen que ver con la resolución de antivalores reincidentes, así lo exhortan los actuales servidores que atienden en los módulos del Registro Civil, como lo son la coima en un 29% que los desmerece y ellos son quienes se llevan aún las humillaciones por parte de los ciudadanos que no diferencian a los buenos empleados de los malos, especialmente en temporadas donde los trámites se vuelven un mal necesario y con ellos la aglomeración del gentío es insuperable, el 26% (16+10 por ciento), declararon que la actualización y automatización de plataformas de servicios sería un factor que agregaría puntos a favor del Registro Civil y aunque los cambios sean y se muestren evidentes, expresando que con la aniquilación completa y definitiva de los trámites manuales se escatimaría en tiempos y costos, sobretodo en la emisión de cédulas, en lo referente al



registro de datos personales, profesionales, legales, etc., y podría ayudar en demasía la sincronización de instituciones como la DINARDAP, que se supone contiene datos de la; SENESCYT, la Fiscalía, la Agencia Nacional de Tránsito, etc., para con ello corroborar que la información que cita el usuario es la fidedigna y no solicitar en el preciso instante de la cedulaación aquellos documentos, caso contrario se los desestima, ya que el Registro Civil podría escrutarlo en internet, pero como se lo ha recalado en innumerables oportunidades, la economía de tiempo que también se suma a este indispensable trámite de ciudadanía es lo que “nos limita o nos mueve”<sup>26</sup>, el 15% señalan que la erradicación del palanqueo, sería un plus, insistiendo en el hecho de que esta denigrante acción los rebaja, porque quien se sirve de este antivalor siempre ocupa puestos de elevada jerarquía y los servidores de ventanilla no tienen oportunidades de un mejoramiento en cuanto a escalas laborales y salariales, de este accionar lo que intentaron decir es que se dé un cese de contrataciones por fuera de lo considerado por la Ley y que esté en detrimento de sus beneficios, una barrida de jefes directos también no les caería mal, dentro de esta contemplación también se encuentra el género de los “esbirros del poder”, cuyas acciones son realmente indignas de mencionar, el 14%, opinan que la implementación de más y mejores módulos los ayudaría mucho en la atención, en contradicción con lo manifestado en la anterior pregunta y toda vez que hoy existen 37 módulos de atención, no tienen reparo en exclamar sentirse agotados, frente a esta discusión, insisten en que no estaría por demás los contratos a jóvenes que se insertan en la vida laboral del programa “mi primer empleo” y que su permanencia en una Institución sería temporal, para que los ayuden en situaciones emergentes como lo han sido la emisión de cédulas a minutos de un sufragio y en donde la mala costumbre del usuario que tiende a dejar todo al último, los afecta puesto que muchos de ellos tienen obligaciones y estos sobretiempos aunque necesarios para la ciudadanía, para ellos se contraponen, en virtud de su discrepancia ya pronunciada aquí, un 8% apoyan la gestión de la información mediante rótulos en las instituciones sobre la manera de cómo gestionar un trámite, por diverso que sea, no está por demás éste material, el 8% dicen que con el fortalecimiento de la capacitación sin favoritismos, sin miras a exclusividades ni escalas jerárquicas, adicionando a esto el malestar de las tradicionales

---

<sup>26</sup> Citaciones no puntuales de los mismos burócratas callejeros de ventanillas o módulos del Registro Civil 2017.

formaciones que de nada sirven, si bien es cierto que este es el personal denominado como “el burócrata callejero” que interacciona con el ciudadano y al mismo tiempo le otorga vida a la Institución entonces que sean ellos quienes merezcan mejores oportunidades de capacitación actualizadas, que los enriquezca y motive como personas y al mismo tiempo como empleados servidores.

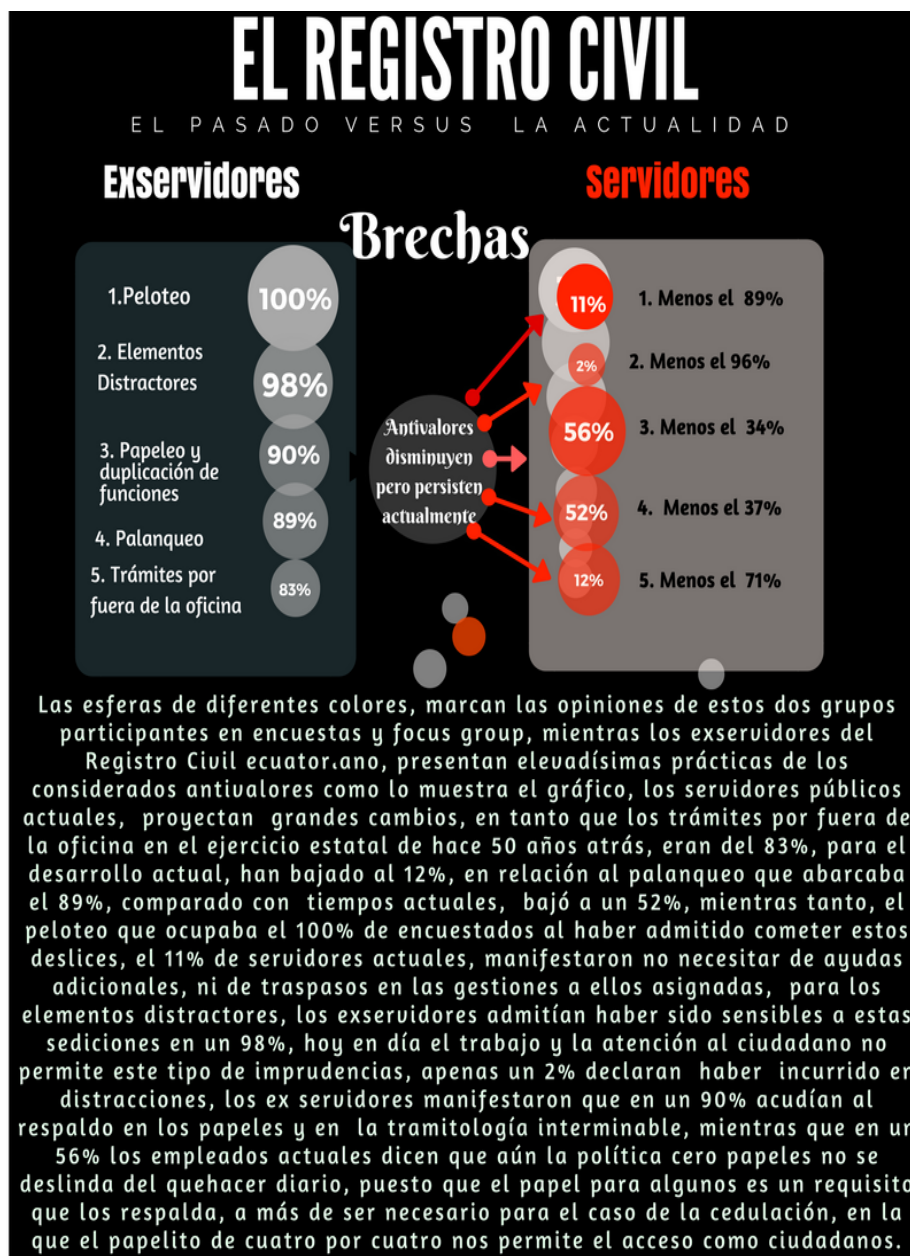


Ilustración 8. Infograma de ciudadanos-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN

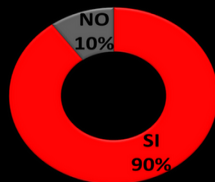


Ilustración 8.1. Infograma de ciudadanos-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN

# EL REGISTRO CIVIL SEGÚN LOS CIUDADANOS AÑOS: 1970-1980-1990



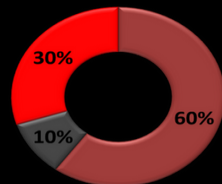
## LOS TRÁMITES POR FUERA DEL REGISTRO CIVIL:



En épocas pasadas era muy común, realizar trámites por fuera del Registro Civil, el 90% de encuestados, así lo ratificaron, apenas el 10% señalaron con un NO rotundo en haber requerido de una tramitología de ese tipo.



## LAS COIMAS:



El 60% de personas encuestadas señalan a este procedimiento concebido por ellas como censurable, se justifican diciendo que todo se debía a las largas colas que sin lugar a dudas desmotivaban a cualquiera y el hecho de estar cual pelotas, rebotando de ventanilla en ventanilla, lo manifiestan el 30% de encuestados, quienes agregan a esta respuesta, que era devastador para cualquier individuo que buscaba la ejecución pronta de un trámite, el 10% dicen haber sentido malestar por los procesos largos y que en plena sintonía con los otros dos factores se suman a una justificación del porqué los ciudadanos pagaban por gestionar rápidamente un trámite sin importar el incurrir en faltas que van en contra de sí mismos y en contra de la Institución que visitaban.

## ¿CÓMO CALIFICAN A LOS TRÁMITES DEL REGISTRO CIVIL (PASADO):



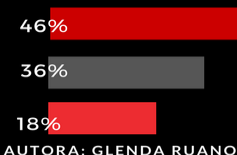
El 45% de encuestados, los califican como engorrosos y largos, un 32% manifiestan estar de acuerdo en que las largas esperas y hasta las coimas los indisponía en cuanto a su seguridad física y psicológica, el 23% agregan a este malestar, que la falta de un manual de procedimientos, fue el factor que incurrió en el mal accionar del empleado de ventanillas, generando así el denominado traspaso de responsabilidades o peloteo.

## LAS FRASES EVASIVAS:



Las estrategias de despiste como lo señalan los encuestados de edad avanzada, venían acompañadas de frases como; "venga mañana" así lo dijeron el 50%, el 29% manifiestan haberse acogido a la desmotivante sugerencia de "en virtud de la dificultad del trámite, le remito a alguien que pueda ayudarlo", el 12% señalaron haber recibido sugerencias como "le llamamos", mientras que el 9% manifestó que su trámite fue gestionado, pero sobreviviendo a otras peripecias.

## ELEMENTOS DISTRACTORES:



El 46% de encuestados ratificaron que quienes los atendían, "el aburrimento y mal humor que los invadía, hasta contagioso era", 36% de participantes, dicen que la camaradería con los compañeros de los puestos aledaños era el modus vivendi del quehacer burocrático, mientras que el 18% dice que en el accionar del servidor público, siempre una golosina, un sánduche, el chicle, eran sus marcas personales mientras los atendían.

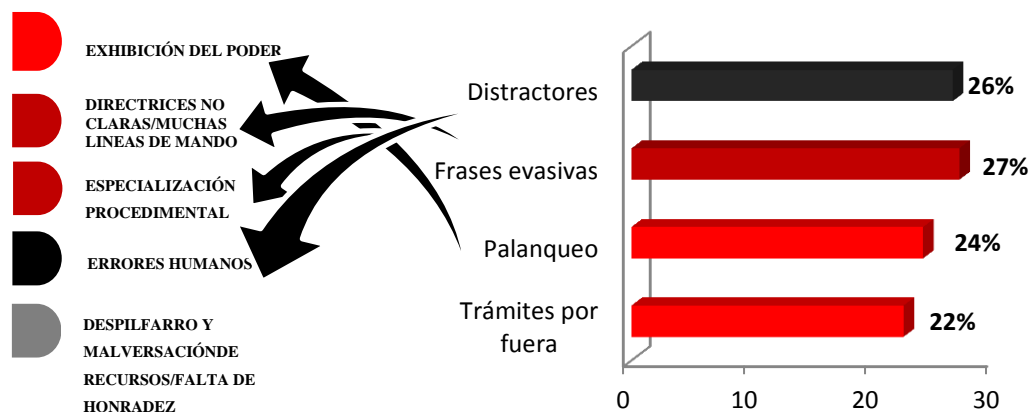
AUTORA: GLENDA RUANO

Ilustración 8.2. Infograma de ciudadanos-Autora: Glenda Ruano/Herramienta CANVAN

#### 4. Conclusiones.

**Figura 8**

• El papeleo y excesivo apego a las reglas dentro de la línea weberiana



Fuente. Investigación de campo/Elaboración propia

Figura 8. El Papeleo excesivo y apego a las reglas dentro de la lógica weberiana.

El papeleo y el excesivo apego a las reglas se asocian con la devoción por un trabajo mal hecho y con los mecanismos de autoridad política, todos estos como reflejo de la falta de honradez, transparencia, la inoperancia, ineficiencia/ineficacia administrativa, ya citados con anterioridad. De manera proporcional con todos los elementos reiterativos encontrados en la película y que coinciden con los hechos de hace cincuenta años atrás en el Registro Civil, se estableció que:

El descomunal formalismo dentro de las coordenadas de la lógica causal, son una representación más de los Dominios; Racional y Tradicional, siguiendo un proceso repetitivo, comunicación por demás impersonal de todos los involucrados, los “inalterables ritos”, como se los denominaría, el burócrata solo debe fidelidad al reglamento y a sus superiores jerárquicos, igualmente celosos de su misión. Lo que no está reglamentado.<sup>27</sup> Sobre el papeleo, la tramitología<sup>28</sup> y la falta de manuales de procedimientos, en semejanza con la película, en la que pasan y repasan los montacargas atiborrados de papeles, película «48 min 25s – 48 min 39s/50 min 29s – 50 min 34s », me refiero también a la máquina burocrática llena de empleados compartiendo las

<sup>27</sup> Recuperado el 19/09/2017; 22:10, de: <http://www.ipscuba.net/espacios/altercine/luces-de-solas/cultura-e-institucionalidad-y-dos-contribuciones-de-titon-y-solas-desde-el-cine-i/>

<sup>28</sup> Hildebrant M, “El habla culta”; En el léxico burocrático de la América hispana, el Perú incluido, se usa el término tramitología. No se trata de ningún estudio serio sobre trámites, sino de acciones destinadas a alargar la duración de aquellos para una gestión cualquiera. Véase este ejemplo peruano del diario limeño El Comercio, (5/11/2014).

mismas funciones, o nada, las directrices informativas con señalética que confunde a los mismos empleados, aquella exagerada malversación de recursos públicos, que se vuelven absolutos prioritarios<sup>29</sup> y destacan a los servidores como autómatas en su quehacer sin un rumbo que tomar o por dónde iniciar y al encaminarse en las obligaciones, malgastando los insumos, recursos y bienes que bajo su custodia nada estaba a salvo, así de igual fue el servicio público en el Registro Civil de hace 50 años atrás, en que los ex servidores encuestados a pesar de omitir la línea de Max Weber en un 100% ratifican que la excesiva centralización imperaba en las infraestructuras, por supuesto este tramitón debía cumplirse sin considerar el buen servicio y con él la satisfacción del usuario, pero aquello no importaba porque en definitiva la regla se obedeció y el trabajo estaba cumplido. Todas estas carencias motivan a que se enraícen en los problemas nacionales del pueblo y para el pueblo y hacen de un pueblo obediente, que termina por convertirse en “el Paciente del Estado”.

**Sobre los trámites por fuera** del Registro Civil, se deduce que estos indignos hechos que avergüenzan a cualquier Institución de hoy en día, han desaparecido, sin embargo existen piezas de esta máquina burocrática que persisten ya sea por el hecho de pensar que aquello les generará un rédito adicional, las coimas clandestinas aún subsisten en forma de obsequios y agradecimientos de “boca”, que son pura boca, sin embargo muy visibles quedan ante las cámaras de las mismas Instituciones públicas instaladas como un plus corporativo y aunque aún no se tomen en un ciento por ciento cartas en el asunto, la misma facultad de exponerse ante un público difícil de complacer es exponerse a sí mismos y obrar contra sí mismos.

**Sobre el palanqueo;** la exhibición del poder y el tráfico de influencias que éste conlleva, poniendo de manifiesto la falta de transparencia en el accionar de quienes lo ejecutan<sup>30</sup> y a través de él controlar las firmas innecesarias en los trámites, (firmas como parte de la exposición de jerarquías), que para aquel entonces eran un factor devocionario del servidor público, que hoy por hoy los trámites se dan a través de un portal de servicios electrónicos y a pesar de que el palanqueo no se ha desterrado del todo y los mismos servidores de ventanillas dan queja al sentirse perjudicados de este

---

<sup>29</sup>Recuperado el 19/09/2017; 22:15, de: Rivero, Beca, 2014, <https://prezi.com/qgc8ntpxodsb/las-disfunciones-del-modelo-burocratico/>

<sup>30</sup> Guzmán; A; 1999; “*Tramitología, simplificación de procesos administrativos y reingeniería de negocios*; México, D.F; p: 7.

favoritismo que los deserta en cuanto a oportunidades salariales y crecimiento profesional, la desaprobación frente a algunos jefes directos es malestar cuasi colectivo, sin descartar también la severa insatisfacción con el analfabetismo tecnológico por parte de los usuarios que de acuerdo a los encuestados vigentes del Registro Civil, ahora son los ciudadanos quienes entorpecen los procesos, porque el analfabetismo tecnológico del usuario aún impera estas canicas celestes<sup>31</sup>.

**Sobre el peloteo**, las demasiadas líneas de mando, el hecho de no tener las directrices claras, o mejor aún de disponer de reglas incrementales o “reglas falsas”, debido a los vacíos legales o a la ignorancia que indisponía cualquier gestión, factores que parecen inapelables debido a la excedida especialización procedimental convirtiendo en nódulos a los procesos, acompañados de las frases evasivas, de la sobrecarga de empleados que de ninguna manera solventaban los trámites de hace cincuenta años atrás, hoy en día el peloteo es escaso, sin embargo redundante un público interno inconforme con las capacitaciones básicas, todos se muestran muy ansiosos por dar más, por aprender más y llegar a ser más.

**Sobre las distracciones**, consideradas como errores humanos, se sumaron a este listado de antivalores, en la actualidad son exiguas, porque el mismo servidor público se siente limitado en cuanto a sus tiempos reconociendo que sus lapsos de descanso no les permiten hacerlo, inclusive hasta vergüenza les daría cometer aquellas flaquezas que por cierto solo con levantarse de sus estaciones ya son criticados por la ciudadanía.

Y se adhiere por último como parte de este cúmulo de antivalores, el componente que cita al uso desmesurado de recursos como el papel, para tomar registros sin codificación alguna, para luego no figurar como tales, generando su confusión, pérdida y duplicidad, eran otro ingrediente del tramitón infundado y éste aún persiste.

El grito de inconformidad de los empleados de hoy en día es más con los errores de fondo y forma organizacionales que de una u otra forma afectan a su calidad de trabajo.

Ruano, G (2018):

---

<sup>31</sup> **Canica celeste:** Comparación de una esfera de cristal de color celeste, con el Universo. El cristal supondría ser el agua de los Océanos y también podría comprender el espacio celeste del cielo circundante.

Queda muy en claro que una Institución no dependerá únicamente de los buenos procesos, recursos y tecnología, sino de su buena interacción con la ciudadanía que le da vida a su accionar. Es entonces momento de incentivar a que ambas esferas, servidores públicos y ciudadanía, logren involucrarse entre sí como camaradas. Vale la pena señalar que la esfera de los usuarios, nunca se conforman con nada, lo sostengo como empleada pública que los sirvo a diario y da pesar toparse con ciudadanos reacios frente a un trato cordial, amable, cortés, si pudiera extenderme con sinonimia lo haría, pero respetando este corto espacio no lo precisaré; al parecer el maltrato ahora lo sufrimos los “burócratas callejeros” y si es oportuno valerse del adagio que dice: “Todo lo que sube, tiene que bajar”, si antes los denominados burócratas eran quienes ofendían y discriminaban, la historia cambió.

### **Notas finales:**

Para aquellos que a pesar de la aprobación del tema del Artículo Científico, se mostraron reacios al final, puedo sostener que como éste claro indica un análisis con herramientas semióticas que demuestran un mensaje final que se traduce en “una reflexión”, que nada tiene que ver con una propuesta de “mejoramiento, peor aún de gestión que se enmarque en ámbito de toda una sincronía de acciones que intenten reparar, perfeccionar o satisfacer necesidades colectivas, insisto con un “NO” rotundo pretender que mi tema se enmarque en éstas esferas, si claro está lo que enuncia.

### **Fuentes Bibliográficas:**

- **ALEXANDRE, M,** Gutiérrez (1966). La Muerte de un Burócrata, Cuba: SPA K02.
- Art. 11 de la Constitución; Título III; Título IV, capítulo VII, La administración Pública
- **BAUSTISTA, O.** (2001) Ética para corruptos, Urduliz, España: Descleé De Brower
- **BORDIEU, P**(2000). Poder, Derecho y Clases Sociales; Editorial Descleé de Brower S.A-Bilbao.



- **BOURDIEU, P.** (1997), “Espíritus de Estado. Génesis y estructura del campo burocrático”, en Razones Prácticas. Sobre la teoría de la acción, Barcelona, Editorial Anagrama.
- **BRISSET, D.** (2004) Antropología visual y análisis fotográfico, Facultad de Ciencias de la Información. Universidad de Málaga. Málaga. Gazeta de Antropología, 2004, 20, artículo 01.
- **BUCHELI, L.** (2005). El activismo burocrático y la vida mundana del estado. La burocracia en el nivel callejero, **LIPSKY, M.** (1983). La función crítica de los Burócratas a nivel callejero. Bogotá. Revista colombiana de antropología, Vol.51.
- **BOURDIEU P.** 1991 (1980) “Estructuras, habitus, prácticas”, El sentido práctico, Madrid: Taurus Humanidades.
- **CHIAVENATO, A.** (2007) Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana. México.
- **FORNET, GRANADOS Y ALEA** (1987), Revista Cine Cubano Online, “A veces miro mi vida”. “La muerte de un Burócrata”. Capítulo Cinco.
- **FOUCAULT, M.** (1988) “El sujeto y el poder”, Revista Mexicana de Sociología, Vol. 50, No. 3, México.
- **FOUCAULT, M.** (2008) Defender la sociedad. Curso en el College de France. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires.
- **GUZMÁN, A.** (1999) “Tramitología, simplificación de procesos administrativos y reingeniería de negocios; México , D.F; p: 7.
- **LIPSKY M.** (2014) El papel crucial de los burócratas cercanos al ciudadano. En: Las burocracias: una aproximación distinta a la manera en que pensamos el Estado. Siglo del Hombre Editores y Universidad de los Andes. Bogotá.
- **WANDERLEY, F.** (2008). Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía: Encuentros de la población con la burocracia en Bolivia; Bolivia; Iconos.
- **WEBER, M.** (1919). ¿Qué es la burocracia? Taurus. España, Espasa.
- **WEBER, M.** (2014) Economía y Sociedad. Capítulo III, Tipos de Dominación, Fondo de Cultura Económica. Agapea.
- **WEBER M.** (1992) El político y el científico. En: En Economía y Sociedad. FEC. México D.F, pp1-38 (mimeo).

- **WEBER, M.** (1944) “La institución estatal racional y los partidos políticos y parlamentos modernos (sociología del estado)” Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva, México D. F.: Fondo de Cultura Económica.
- **WEBER, M.** (2007), “La política como profesión”, en La ciencia como profesión, Madrid: Espasa Calpe.

### Documentos electrónicos en página web:

- Toro, J (2009). Contribuciones a la Administración, Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Versión electrónica: <http://www.eumed.net/librosgratis/2010a/658/TEORIA%20DE%20RECURSOS%20Y%20CAPACIDADES.htm>
- Solas, S (2012). Cultura e institucionalidad, y dos contribuciones de Titón y Solás desde el cine (I) Versión electrónica: <http://www.ipscuba.net/espacios/altercine/luces-de-solas/cultura-e-institucionalidad-y-dos-contribuciones-de-titon-y-solas-desde-el-cine-i/>
- Bordieu, P (s/f). “El mundo Visible es sólo un pretexto”. Recuperado el 20/09/2017; 20:54, de: <https://aquileana.wordpress.com/2008/05/22/pierre-bourdieu-concepto-de-habitus/>
- Rivero, B (2014). Las disfunciones del modelo burocrático. Versión electrónica: <https://prezi.com/qqc8ntpxodsb/las-disfunciones-del-modelo-burocratico/>
- Moreira, R (2013). Periódico Oficial. Versión electrónica: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Coahuila/wo82802.pdf>
- Correa, R (2014). El Universo. Política. “Gobierno receptará denuncias de ciudadanos sobre trámites absurdos”. Versión electrónica: <https://www.eluniverso.com/noticias/2014/06/21/nota/3130921/ecuador-receptara-denuncias-ciudadanos-sobre-tramites-absurdos>
- Alvarado, V (2014). Diario El Telégrafo. Quejas en el Tramitón hacen que entidades públicas trabajen en mejorar su servicio (Infografía). Versión electrónica: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/3/quejas-en-el-tramiton-hacen-que-entidades-publicas-trabajen-en-mejorar-su-servicio-infografia>