

La burocracia como castigo.

El tiempo como capital y la violencia de los trámites.

1. El capital que recibimos al nacer.

Al nacer, todos recibimos el mismo capital, el tiempo. No hablo de herencias, apellidos o nacionalidad, sino de lo único que compartimos con absoluta igualdad, lo que nadie puede acumular y se agota con cada segundo que pasa. Un tiempo limitado, frágil e irrepetible. Y con ese tiempo, la única tarea que responde al hecho de haber nacido: vivir, crecer, colaborar y contribuir a que la vida siga siendo posible.

Pero ese capital se distribuye de forma desigual. No el tiempo en sí, ya que todos tenemos las mismas horas, sino las condiciones para usarlo. Unos dedican la mayor parte de su tiempo a trabajar para sobrevivir. Otros lo emplean en lo que les apetece. Unos gastan sus horas en trámites, colas y formularios. Otros tienen quien les resuelva esos trámites. La desigualdad convierte el tiempo, que debería ser el capital común de la especie, en un privilegio de clase.

La burocracia es uno de los mecanismos más eficaces de esa conversión. No solo requiere tiempo, lo consume de forma desigual. Quienes más necesitan ayuda son los que más tiempo pierden en conseguirla. Quienes menos recursos tienen son los que más obstáculos encuentran. La burocracia, que debería ser un servicio, se convierte en un castigo que se impone por la condición social.

Con dinero se compra tiempo, se compra vida. El que puede pagar un gestor no pierde horas en una oficina; el que puede pagar un abogado no se enfrenta solo a un expediente; el que puede pagar una asesoría no se pierde en un laberinto de requisitos.

La burocracia nos quita vida a cambio de algunos beneficios prometidos. Y a los que menos tienen, les quita más.

2. La burocracia como ladrona de tiempo.

El Ingreso Mínimo Vital es un ejemplo paradigmático. Aprobado en 2020 para combatir la pobreza, su gestión es tan compleja que solo el 35% de las personas que podrían beneficiarse lo reciben. El proceso exige cumplir requisitos, presentar documentación y renovar la solicitud periódicamente. Cada paso consume tiempo, energía y paciencia. Muchos de los que tienen derecho a él no lo solicitan porque no pueden permitirse el trámite.

La Ley de Dependencia, aprobada en 2006, reconoce el derecho a la atención de las personas en situación de dependencia. Pero su aplicación es lenta y desigual. Las listas de espera son interminables. En muchas comunidades autónomas, la tramitación tarda años. Mientras tanto, las familias, y sobre todo las mujeres, asumen el cuidado sin apoyo. La burocracia no solo roba tiempo, roba vida. La vida de los cuidadores que no pueden trabajar porque tienen que cuidar y la vida de los dependientes que no reciben la atención que les corresponde.

Lo mismo ocurre con los trámites cotidianos. Pedir cita en el médico, renovar el DNI, solicitar una beca, tramitar una ayuda o recurrir una multa. Cada uno exige tiempo de desplazamiento, espera y gestión. Y ese tiempo se distribuye de forma desigual. El que tiene un gestor no pierde tiempo. El que tiene que ir en persona, sí. El que puede hacer el trámite online sin problemas, no. El que no sabe usar el ordenador, sí. El que tiene un trabajo flexible, no. El que trabaja doce horas, sí. La burocracia es, en esencia, un impuesto al tiempo de los pobres.

3. La distribución desigual de la competencia burocrática.

No todos tienen las mismas herramientas para navegar la burocracia. La educación, el lenguaje administrativo y la familiaridad con los procedimientos, todo eso marca la diferencia. Un directivo delega en su secretaria la renovación de un documento. Un trabajador pide un día libre para ir a la oficina. Una familia acomodada contrata a un asesor fiscal.

Una familia humilde se enfrenta sola a un formulario que no entiende. La burocracia es un lenguaje que no todos hablan.

La brecha digital agrava esta desigualdad. La digitalización de la administración ha trasladado el trámite al ciudadano, pero no todos tienen las mismas capacidades. En España, el 37% de las personas mayores de 65 años no utiliza internet. En el grupo de 75 años o más, el porcentaje asciende al 57%. Estas personas, que son precisamente las que más necesitan los servicios públicos (sanidad, dependencia o ayuda a domicilio), son las que más dificultades tienen para acceder a ellos en formato digital. La administración no ofrece alternativas presenciales. Si no tienes app, no tienes servicio.

La competencia burocrática también tiene una dimensión cultural. Quienes han crecido en entornos donde la administración era algo lejano, hostil o incomprensible tienen menos herramientas para enfrentarse a ella. Los migrantes, por ejemplo, la afrontan en un idioma que a menudo no dominan, con procedimientos que no conocen y requisitos que cambian constantemente.

4. El coste emocional: humillación, ansiedad y agotamiento.

La burocracia no solo roba tiempo, humilla. Obliga a demostrar que se es pobre, que se está enfermo, que se necesita ayuda. Convierte la necesidad en sospecha. Para recibir una ayuda, hay que probar que se tiene derecho a ella. Para acceder a una prestación, hay que someterse a un escrutinio. El ciudadano es tratado como un sospechoso hasta que demuestre lo contrario.

El coste emocional es enorme. La ansiedad de no saber si concederán la ayuda. La vergüenza de tener que contar la vida a un funcionario. La impotencia de no entender por qué la rechazan. La rabia de tener que volver a empezar. La burocracia genera una carga cognitiva que consume energía mental: recordar plazos, reunir documentos, entender requisitos, hacer llamadas y seguir expedientes. Es un trabajo no remunerado que se suma al remunerado y al de cuidados.

Y luego está la humillación. Hay una violencia específica en la ventanilla. La sensación de que se está molestando, de que el problema es una carga, de que se debería estar agradecido por lo que dan. La burocracia convierte al ciudadano en un suplicante y el suplicante no reclama, protesta o exige. Agradece lo que le dan y se calla. Este coste no aparece en las estadísticas, pero es real y afecta especialmente a los más vulnerables, a los que ya están agotados por la precariedad, a los que ya están deprimidos y solos. La burocracia añade una carga más y, a veces, esa carga es la que los hunde.

5. Digitalizar la burocracia. Una capa más de exclusión.

La digitalización de la administración se presenta como una solución más rápida, eficiente y cómoda. En la práctica, es una capa más de exclusión. La app de la receta electrónica, el portal del SEPE, la sede electrónica de la Agencia Tributaria, todo requiere conexión, dispositivo y competencia digital. Y no todos disponen de los medios ni habilidades.

La paradoja es que la digitalización no elimina la burocracia, la traslada. Lo que antes hacía un funcionario, ahora lo haces tú. Tú introduces los datos, gestionas las citas, imprimes los justificantes y resuelves los errores. El tiempo que antes dedicaba la administración, ahora lo dedicas tú, gratis. Es una forma de externalización de costes que se disfraza de comodidad.

Y cuando el sistema falla, que falla a menudo, no hay a quién recurrir. El teléfono de atención al usuario está saturado, la ventanilla cerrada y el correo electrónico no responde. El ciudadano se queda solo con su problema, sin solución ni explicación. La digitalización ha prometido eficiencia y ha entregado indefensión.

6. La dimensión migratoria. El castigo máximo.

Si hay un colectivo que sufre la burocracia de forma cruel, es el de los migrantes. Para ellos, la burocracia no es solo un obstáculo, es un instrumento de control y exclusión. Sin papeles no hay derechos y sin derechos

no hay forma de conseguir papeles. Es un círculo vicioso que condena a miles de personas a la irregularidad, la explotación y la invisibilidad.

Los trámites de extranjería son un laberinto. Las solicitudes se acumulan, los plazos se incumplen, los requisitos cambian sin previo aviso. Una renovación puede tardar meses. Un error en un formulario puede costar la pérdida del permiso de residencia. Una cita puede tardar semanas en conseguirse. Mientras tanto, la persona no puede trabajar, acceder a la sanidad o matricular a sus hijos en la escuela.

La burocracia migratoria no es un accidente, es un diseño. La complejidad de los trámites, la arbitrariedad de las decisiones y la lentitud de los procedimientos, todo está pensado para que el migrante esté en una situación de vulnerabilidad permanente.

La burocracia es la barrera que se afronta después de cruzar la frontera. Y quienes han de superarla son los que menos recursos tienen para conseguirlo.

7. La burocracia como control social.

No es un accidente que la burocracia sea tan complicada. La complejidad desmoviliza. El que está agotado de hacer trámites no tiene fuerzas para protestar. El que ha sido humillado en una ventanilla no quiere volver. El que ha perdido horas en una cola no tiene tiempo para organizarse. La burocracia enseña a no pedir, a no reclamar y a conformarse con lo que hay.

La teoría de colas explica cómo los sistemas de atención gestionan la demanda limitando el acceso. Si hay más demanda que capacidad, se establecen colas. Y las colas no son neutrales, favorecen a los que tienen tiempo, información y paciencia. Los que no tienen nada de eso quedan fuera.

La burocracia es una cola disfrazada de procedimiento. Un mecanismo para limitar el acceso de los más pobres a los beneficios del estado del bienestar.

8. El tiempo como derecho, no como privilegio.

Recuperar el tiempo como derecho es una de las tareas pendientes y urgentes. No se trata solo de simplificar trámites, reducir plazos o mejorar la atención. Se trata de reconocer que el tiempo es lo único que no se puede recuperar y que robarlo es una forma de violencia; una violencia sutil, silenciosa y normalizada, pero violencia al fin y al cabo.

Un Estado que castiga a los vulnerables con trámites imposibles no es un Estado del bienestar. Es un Estado que ha renunciado a su función protectora. Un Estado que exige a los ciudadanos que demuestren que merecen la ayuda en lugar de garantizarla como un derecho. Un Estado que trata a los pobres como sospechosos y a los ricos como clientes.

Frente a ese Estado, hay que reivindicar otra forma de hacer las cosas. Una administración que no consuma tiempo, sino que lo devuelva. Una burocracia que no excluya, sino que incluya. Un sistema que entienda que el tiempo es el único capital que no se puede acumular y que el Estado debería protegerlo, no dilapidarlo.

La burocracia no es un problema técnico. Es un problema político. Y como todo problema político, puede resolverse de otras maneras. Solo hace falta la voluntad de reconocer que el tiempo es vida y que la vida es lo que importa.