

## ARTÍCULO ACADÉMICO

---

# Burocracia, administración y gerencialismo. en el epicentro de los servicios sociales españoles

*Bureaucracy, administration and managerialism. at the epicentre of spanish social services*

Ana Martínez Rodero<sup>1</sup> 

José-Luis Anta Félez<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Universidad de Salamanca. Salamanca, España.

<sup>2</sup> Universidad de Jaén. Jaén, España.

Correspondencia: jlanta@ujaen.es

### Resumen

Este texto intenta abordar de manera profunda la temática de la burocracia y el gerencialismo en el contexto de los servicios sociales en España, desde una perspectiva filosófica y académica. Se analiza cómo la racionalidad se manifiesta en la búsqueda obsesiva de eficiencia en el entramado burocrático, destacando la importancia de una burocracia razonable y ética para el mantenimiento de un régimen pluralista y democrático. El texto se sumerge en la complejidad de las dinámicas burocráticas, explorando las tensiones que se dan entre los valores personales y los intereses institucionales a los que se enfrentan los profesionales reflexivos y defensivos en este contexto altamente burocratizado. Se discute la vacuidad ética que puede surgir en el ejercicio del Trabajo Social debido a la excesiva racionalización impuesta por el sistema burocrático-administrativo, lo que conlleva a una deshumanización en la prestación de servicios. A través de referencias a autores como De Guy, Banks, Salcedo, Weber, Simón, Bennis, Gouldner o Lipsky, se reflexiona sobre la necesidad de encontrar un equilibrio entre la eficiencia burocrática y la humanización en las interacciones con los usuarios de los servicios sociales. Se plantea la idea de una burocracia positiva que permita corregir

---

Recibido: 11/10/2024. Aceptado:12/11/2024.  
doi: <https://doi.org/10.54549/cs.2024.4.4800>



Artículo de acceso abierto.

la deshumanización en el trato, evitando la violencia metafísica latente en las relaciones paternalistas o anti paternalistas.

**Palabras clave:** burocracia, burocracia a pie de calle, servicios sociales, máquina deseante.

### Abstract

*This text attempts to address in depth the issue of bureaucracy and managerialism in the context of social services in Spain, from a philosophical and academic perspective. It analyzes how rationality is manifested in the obsessive pursuit of efficiency within the bureaucratic framework, highlighting the importance of a reasonable and ethical bureaucracy for maintaining a pluralistic and democratic regime. The text delves into the complexity of bureaucratic dynamics, exploring the tensions that arise between personal values and institutional interests faced by reflective and defensive professionals in this highly bureaucratized context. It discusses the ethical void that may arise in the practice of Social Work due to the excessive rationalization imposed by the bureaucratic-administrative system, which leads to dehumanization in the provision of services. Through references to authors such as De Guy, Banks, Salcedo, Weber, Simón, Bennis, Gouldner, and Lipsky, the text reflects on the need to find a balance between bureaucratic efficiency and humanization in interactions with social services users. The idea of a positive bureaucracy is proposed, one that can help correct the dehumanization in treatment, avoiding the latent metaphysical violence in paternalistic or anti-paternalistic*

**Keywords:** *bureaucracy, street-level bureaucracy, social services, desiring machine.*

“La revolución se evapora y sólo queda el barro de una nueva burocracia. Las cadenas de la atormentada humanidad están hechas de papel de oficina” (Frank Kafka, *El proceso*, 1925)

### Introducción. La muerte de un burócrata

Cuando Max Weber (1993) empezó a tomarse en serio comprender la máquina burocrática, donde todo era bondad y razón, pero, avisaba que esta puede hacerse inhumana, la misma política alemana se hacía humana e

inhumana a la vez (Breuer, 1996). Esta fuerza de los contrarios, de la que el propio Marcuse avisaba de lo alienante y deshumanizadora de la propuesta es sin duda el camino que ha llevado todo esto. Pero la burocracia se resiste a pensarse como algo fuera de lo humano, o mejor dicho, contra lo humano, puede, como de hecho es, inhumana, pero nunca con valores humanos que son su alimento, su ser es la de un Dios, que, por medio de su quehacer, como el dios bíblico, práctica la idea de que los humanos actuando libremente estén bajo un imperio del orden, del equilibrio y de la oportunidad. En el siglo XIX se produjeron transformaciones en la economía, el derecho y la sociedad que eran necesarias para que se pudiese construir con éxito el Estado, y donde la organización de la propia Administración y las técnicas administrativas se adecuaron a dicho contexto de cambio. Si bien el proceso de burocratización empezó a acelerarse a finales del siglo XIX y en las primeras décadas del XX, en la actualidad es una realidad en las distintas esferas de la vida política, social e individual. La explicación sobre el nacimiento de la burocracia moderna va asociado al proceso de racionalización de nuestras sociedades y al de democracia de masas (Fernández de Rota, 2014; González, 1989; Simon, 1982), siendo la administración burocrática un elemento indispensable del Estado moderno, por lo tanto, la racionalización va a propiciar el desarrollo de la burocracia (Chaves, 2021). Así, parafraseando a Hagen Schulze (2001), el capitalismo y la moderna burocracia estatal han sido consideradas por teorías evolutivas, las dos caras de una misma moneda. En efecto, al igual que el denominado progreso hacia el capitalismo ha constituido desde la Edad Media al baremo inequívoco de la modernización de la economía, también el progreso hacia el funcionariado burocrático, basado en la asignación de cargos, retribuciones, pensiones, carrera, formación y división del trabajo especializadas, competencias establecidas, procedimientos documentados, supra y subordinación ha constituido el baremo igualmente inequívoco de la modernización del Estado (Lutz, 2008, p. 28).

De la misma manera, o bajo este espíritu de iluminación de la modernidad, Max Weber (1977) en la década de los 20 del siglo pasado desarrolló una tipología con diferentes modelos ideales de poder estatal y autoridad legítima, identificados como autoridad tradicional, carismática y legal-racional, a la vez estos tipos de poder derivan su legitimidad de diferentes fuentes, tales como: las costumbres sociales, el poder del individuo y, las reglas y prácticas formalizadas. Esta última fuente, se personifica en el término “burocracia”, que se considera particularmente relevante para una comprensión moderna de las funciones y propósitos del Estado. Fue el mismo Weber quien introdujo el concepto de burocracia en la sociología, para designar la estructura administrativa y de personal, fundamental en cualquier tipo de organización, como un modelo organizativo diseñado racionalmente para desempeñar tareas complejas de manera eficiente (Macionis y Plummer, 2011, p. 136; Martínez Castilla, 2016, pp. 141-154). Entre sus principales características se

encuentran: legalidad, racionalidad, objetividad, distribución organizada de tareas, orden jerárquico definido, procedimiento estandarizado y competencia profesional (Montagud, 2016, p. 75). También para el mismo Weber el agente o funcionario se caracteriza por regirse por el principio de competencias bien definidas, ordenadas, por reglas, reglamentos administrativos; el principio de jerarquía de funciones; la separación entre el despacho y el domicilio privado; y la actividad administrativa que presupone una formación especializada. Si bien Weber cristaliza el concepto y características de una burocracia “moderna”, es preciso repensar la doctrina weberiana sobre la burocracia en la actualidad, teniendo en cuenta los nuevos contextos sociopolíticos y económicos de las últimas décadas (Chaves, 2014), y que, sin duda, dista mucho de ese modelo originario; pero, aun así, podemos tener en cuenta dichos estándares básicos en la práctica administrativa en un Estado de derecho.

De la misma manera en los clásicos, sobre todo en la llamada *triada burocrática*, Tylor, Fayol y Weber, la discusión es cómo se articulan los lenguajes propios de los sistemas burocráticos, así, para Lapassade (1974, p. 293) el término burocracia tiene tres principales significaciones. Primero, en el lenguaje de la ciencia política significa “el poder de las oficinas”, que es además su sentido etimológico, es decir, es un sistema de gobierno en el que domina el aparato administrativo. En el sentido que le dan Hegel, Marx y Trotsky. Segundo, en el lenguaje de los sociólogos significa, desde Max Weber, un sistema de organización racional o que implica, por el contrario, disfunciones (Merton, Selznick, Gouldner, entre otros). Y tercero, en el lenguaje popular, el término significa la rutina, el papeleo, el universo de los turiferarios. El propio Weber, ya apuntaba algunos peligros de la burocracia, tales como: el abuso de poder, la alienación, el ritualismo, la ineficacia o la inercia burocrática. En este mismo sentido Macionis y Plummer (2011) hacen referencia a cómo los profesionales inmersos en contextos de alta burocratización, puede conllevar la deshumanización de la acción, la impersonalidad que promueve la eficacia, y donde el funcionario puede tender a tratar a las personas de manera impersonal, reduciéndose a un caso o a la nominalización en un expediente.

En la actualidad pensar en la excesiva burocracia, en lo burocrático, evoca en la ciudadanía la metáfora de la burocracia, como una máquina laberíntica que funciona como una entidad administrativa superior en el contexto de la sociedad actual y que se suele traducir en “papeleo”, indolencia, ineficacia administrativa, deshumanización, donde el procedimiento prima sobre el resultado o la homogeneización forzosa, entre otras connotaciones negativas, y que tiene “en la pesadilla burocrática”, en la identificación con lo kafkiano, su máxima perversión (Dubois, 2020; Graeber, 2015). Si bien este trabajo va a dirigir la mirada en algunos de los efectos negativos de la burocracia en relación con los Servicios Sociales, no se pretende obviar a la burocracia

como sistema y mecanismo de garantía, eficacia e igualdad. En relación a esto último, autores como De Guy (2012) proponen la defensa de la burocracia como una institución esencial para el mantenimiento de cualquier régimen pluralista y democrático, así como, la importancia de la ética de la burocracia y los peligros de prescindir de la misma. En este sentido habría que apelar a una burocracia *razonable*, positiva, que permita trabajar de forma ágil, más eficaz, racional, objetiva, y que reduzca las asimetrías en la relación burocrática (Ibarra, 2010, pp. 155-170. Tisconia, 2004), poniendo los mecanismos para corregir la deshumanización en el trato, que puede devenir en lo que para Idareta y Ballesterro (2013) es una violencia metafísica en potencia que precede al *continuum* existente entre la violencia paternalista y el *antipaternalista* libertario.

### **Burocracia vs. Burócratas**

Paul du Gay (2012), en su obra “Elogio de la burocracia”, aborda la actitud del neoliberalismo hacia la burocracia, caracterizándose como una forma de organización jerárquica objeto de fuerte antipatía. En el discurso neoliberal, la burocracia se asocia con conceptos negativos como autoritarismo, arbitrariedad y una violencia impersonal y ciega, además de ser percibida como ineficaz y derrochadora de recursos. Desde esta perspectiva, las burocracias no solo se consideran inhumanas, sino también poco rentables. De hecho, diversas reformas del sector público implementadas en distintos contextos en años recientes han buscado eliminar, superar o trascender la burocracia en nombre de valores como la economía, la eficiencia, la libertad, la creatividad y la innovación, todos ellos asociados a las racionalidades neoliberales de gobierno. Por otro lado, Paul du Gay, al igual que otros analistas del neoliberalismo (Osborne y Plastrik, 1997), presenta una visión positiva del papel de la burocracia en la Administración pública y en el gobierno. Argumenta que las prácticas burocráticas proporcionan estándares de conservación apropiados para la gestión política del Estado, incluida la gestión del cambio dentro del mismo. Considera la impersonalidad, el conocimiento experto, los procedimientos y la estructura jerárquica de la burocracia como un *ethos* específico destinado a organizar de manera concreta la actividad estatal. Entre los aspectos más relevantes destacan los siguientes: en primer lugar, que el acceso a los cargos esté condicionado por un prolongado proceso de aprendizaje, generalmente certificado mediante exámenes públicos; en segundo lugar, que el servicio público sea concebido como una vocación, un compromiso ético individual y autónomo que prevalezca sobre vínculos informales; y por último, se considera a la burocracia como una manifestación del orden público, donde la función pública se entiende como un orden de vida en sí misma.

El elemento crucial en el “honor de los burócratas”, podemos afirmar, no

es el de permitir compromisos oficiales extraordinarios, sino en determinar la manera en la que se desarrollan las funciones encomendadas a su cargo. Por el contrario, su orgullo ha de estar en la salvaguarda de la imparcialidad y, por tanto, en poder sobreponerse a sus personales creencias y opiniones. Sin esta negación de sí mismo y esta disciplina ética, en el más alto sentido de la palabra, toda la máquina de la Administración se hundiría. Pero, por qué los reformadores raramente, es que siquiera alguna vez, parecen tomar en consideración el impacto tanto político, normativo y legislativo de sus reformas organizacionales. Después de todo, las reformas de la Administración pública como institución de gobierno tienen implicaciones para la conducta de la vida política y la capacidad del Estado (Álvarez, 2000, pp. 93-114). Para ellos, muchos de los problemas tratados por el Estado y para lo que éste había evolucionado, han sido resueltos. Por lo tanto, cuantas menos jerarquías del viejo estilo y prácticas burocráticas haya, mejor. En la perspectiva de Hobbes, la libertad verdadera sólo surge en relación con las restricciones impuestas por las leyes civiles y el poder soberano (Leal, 1986, pp. 189-201). Desde este punto de vista, sería absurdo que las personas reclaman libertad, ya que esta libertad depende de la presencia, no de la ausencia, de una autoridad jerárquica y soberana (Wright, 1993). Por todo ello, es crucial destacar que autores como Paul du Gay parecen no ofrecer otra alternativa: el Estado moderno y una sociedad civil cohesionada dependen de la existencia de una jerarquía burocrática y, por ende, de una Administración pública neutral en su funcionamiento y reproducción.

En este contexto, es crucial comprender la noción de “burocracia a pie de calle” (Lipsky, 2010). Esta expresión no constituye una teoría formal en sí misma, sino más bien una manera de describir cómo se percibe y se experimenta la burocracia en la vida diaria, en contraposición a su conceptualización académica. Sin embargo, algunos académicos y expertos han investigado de cerca cómo las estructuras burocráticas impactan en las personas en su cotidianidad, lo que podría considerarse una aproximación a la “burocracia a pie de calle”, que se refiere a cómo las personas experimentan la burocracia en su vida diaria, enfrentando desafíos como largas filas, trámites complicados, falta de información clara y arbitrariedad en la aplicación de normativas, entre otros aspectos. Estas experiencias afectan la percepción de las personas hacia las instituciones y la confianza en el sistema burocrático en general (Casas et al., 2021, pp. 125-152). Factores como sistemas de protección social precarios, desconfianza en el Estado, prácticas de clientelismo político, territorios afectados por la violencia institucional y simbólica, exigencias administrativas que reproducen estigmas sociales, falta de acceso a la información y desigualdades territoriales (déficit de recursos materiales y profesionales), que impactan en lo que los burócratas a pie de calle (policías, controladores del tráfico, porteros de discoteca, trabajadores sociales, personal de salud,

administradores, oficinistas, docentes, etc.) pueden hacer. Estos factores son cruciales para comprender la implementación de políticas públicas en contextos de desigualdad y cómo influyen en la relación entre los ciudadanos y el Estado.

Sin embargo, Michael Lipsky (1969) introdujo un nuevo enfoque en esta discusión al centrar su atención en los burócratas de primera línea que interactúan directamente con los ciudadanos en la prestación de servicios públicos. Estos funcionarios, dotados de autonomía y cierta discrecionalidad, aplican las normas y procedimientos establecidos para la atención de la ciudadanía. El comportamiento de los burócratas a pie de calle varía según la política pública en cuestión. En algunos casos, pueden adherirse estrictamente a las reglas y procedimientos establecidos, limitando su discrecionalidad y brindando una intervención gubernamental uniforme. Sin embargo, también tienen la capacidad de ejercer su discrecionalidad y autonomía, adaptando los procedimientos para abordar cada situación de manera individual, reconociendo así la diversidad del contexto y las necesidades de los ciudadanos. El logro de los objetivos propuestos depende de la evaluación de cada caso particular. Los postulados de Lipsky (2010, 2018), junto con los aportes y críticas de diversos colaboradores, han dado lugar a cuatro grandes premisas teóricas que han sido objeto de estudio en numerosos casos empíricos en Europa y Norteamérica, confirmando su validez y capacidad explicativa. La primera premisa se relaciona con la discrecionalidad inherente a los burócratas a nivel de calle, que presenta cuatro características principales: es inevitable, es constante, es intrínseca a las acciones de la Administración, y, por último, escapa al control de los supervisores. No obstante, el aspecto crucial no radica únicamente en la presencia de discrecionalidad, sino en su posible aplicación. Esto implica que, en términos generales, estos burócratas se adhieren a las normativas y procedimientos predefinidos al interactuar con los ciudadanos que son beneficiarios de programas sociales. Sin embargo, existe una clara posibilidad de que hagan uso de su discrecionalidad para abordar casos particulares que no se ajusten estrictamente a dichas directrices, ya sea para otorgar beneficios adicionales o imponer sanciones en situaciones que consideren pertinentes. Sostiene, además, que los burócratas que interactúan directamente con el público desempeñan un papel crucial como agentes de toma de decisiones y como *reformuladores* de las políticas públicas en función de sus juicios y opiniones.

### **Bajando a la Tierra: Los Servicios Sociales como una forma de Burocracia**

La máquina burocrática, también, opera en los Servicios Sociales públicos en España y que a partir de la década de 1980 iniciarán todo un proceso de puesta en marcha, institucionalización y modernización, complejizando su

medio organizativo y en donde la política social pivota en torno a criterios de racionalidad económica. Una política social, que parafraseando a Garcés San Agustín (2012, p. 49): tiende a erradicar o paliar las consecuencias de la pobreza y la marginación, aunque en su camino se encuentra con sus propios límites, pues ella misma contribuye a hacerlas invisibles y a esconderlas bajo un mando de derechos, en medio de continuas referencias a la justicia social e invocaciones a la participación y la solidaridad, y que a menudo permanecen vacías de un contenido efectivo. En efecto, las tendencias de racionalización y *societarización* en el ámbito de las actividades de Bienestar Social ha conllevado asumir el modelo burocrático en las organizaciones de Servicios Sociales. Molleda (2012) en el análisis que realiza de los principales principios que recogen las distintas leyes autonómicas de servicios sociales, como son los de responsabilidad pública, universalidad, globalidad, participación, coordinación y proximidad entre otros; hace referencia a cuatro lógicas de funcionamiento en los Servicios Sociales: la lógica de la responsabilidad pública de la extensión universal del bienestar, la del capitalismo de mercado, la de la razón instrumental y la burocrática. En relación con esta última, son precisamente las consecuencias del proceso de burocratización unos de los aspectos más limitantes de los Servicios Sociales, y donde con frecuencia los procedimientos que guían la relación entre el profesional y el usuario destinatario de la ayuda son más rígidos, y la vinculación entre las partes es más débil, a menudo en un contexto de horarios concretos, y espacios más limitados, que dificultan muchas veces el acceso y la relación. La intervención social, que tendríamos que entender como una actividad emancipadora y compleja, no puede acabar siendo una de sus principales víctimas, que cede ante el “poder del despacho”.

Los Servicios Sociales como organización presentan a menudo resistencia a medidas que impliquen riesgos o cambios, y frente a los fines, objetivos y contenidos de la intervención social, se ensalzan los de contenido tecnocrático-administrativo, y donde la configuración de equipos profesionales con los perfiles gerenciales tiende a ser mejor valorados que las y los profesionales con experiencia en el campo (Montagud, 2016). También la burocratización de los Servicios Sociales promueve una cultura organizativa en la que lo corporativo prima sobre lo comunitario y la dimensión estatal sobre la civil; tensiones que caracterizan en la actualidad a los Servicios Sociales públicos (Rodríguez Cabrero, 2004) y que de alguna manera puede verse como un problema a resolverse desde la idea de organización (Garriga, 2000, pp. 1-18), lo que conlleva a una proceso ingenuo de establecer que la propia burocratización contiene dentro de su ADN la capacidad *autopoiética* de corregir sus propias derivas, errores y disfuncionalidades. Por otra parte, a nivel profesional, la relación entre identidad y el rol organizacional conduce a inconsistencias, incertidumbre y conflicto. De hecho, la tensión entre las tradiciones de



independencia profesional y experiencia, por un lado, y la preocupación por la creciente desafección laboral y la maximización de la eficiencia gerencial, por el otro, se ha convertido en un tema de debate significativo, más allá del anecdotario que cualquier profesional del Trabajo Social tiene al respecto, porque está ligado a cuestiones básicas de la epistemología social como es: de dónde proviene el poder y cómo se ejerce. Junto con la burocratización de los Servicios Sociales, es necesario a hacer referencia también a las implicaciones que tiene el nuevo gerencialismo en el sector público, que apela a valores éticos, democráticos y profesionales, y las contradicciones que a menudo se dan entre las ideas tradicionales de un servicio público y la implementación de un modelo único de administración (Vargas-Hernández, 2016).

Los Servicios Sociales en España, tanto generalistas como especializados, son el principal campo de trabajo de los profesionales del Trabajo Social, de hecho, esta profesión solidaria se ha impulsado y consolidado en el contexto del desarrollo del Estado de Bienestar. A menudo, esta figura profesional actúa como un mediador entre el Estado y la ciudadanía, esta posición le lleva a la paradoja, un tanto esquizoide, de cumplir funciones de cuidado y a la vez de control, una disonancia básica que es intrínseca a la propia naturaleza del Trabajo Social (Epstein, 2001). A los trabajadores sociales se les presupone un compromiso con el empoderamiento y defensa de los usuarios del servicio, y esto a menudo sitúa a esta figura profesional en una posición conflictiva y potencialmente desubicada con respecto a las estructuras con las cuales opera, y con su propia organización (Dominelli, 2002, p. 34). La burocracia, así, pues, entra en colisión con el Trabajo Social, fundamentalmente por dos motivos: en primer lugar, la burocratización disminuye la creatividad y la libertad para proporcionar respuestas personalizadas, y en segundo, el quehacer burocrático aboca al profesional a operar con unas bases absolutamente contrarias a las que han inspirado los sistemas y valores de la intervención social (Guillén, 1993; Hernández, 2018, p. 145). Tendríamos que pensar que un Trabajo Social inserto en un modelo de gestión de recursos, plantea que el dominio gerencial sobre la práctica se manifiesta con frecuencia en controles financieros, en cómo el procedimiento se convierte en norma, en la fragmentación del proceso del Trabajo Social y donde se desequilibra la relación entre el poder profesional independiente y la institución, y en definitiva, aumentado cada vez más, el poder de quien evalúa y gestiona los recursos dentro de la institución. El modelo de gestión de recursos también avoca a los profesionales a amoldar su práctica a la realización de trámites en los que, casi de manera automática, opera con la lógica de ante una *demanda-tipo* ofrecer un *recurso-tipo*, y donde el trato con la persona se empobrece y prima la lógica excesivamente racionalista y técnica (Cañedo, 2011). Para Lima (2009) es preciso romper con la dinámica de “producto inmediato-cliente satisfecho” (p. 30), y priorizar las funciones de prevención, intervención integral o la dimensión comunitaria del Trabajo Social, que con frecuencia se ven limitadas por la inercia del gerencialismo.

Frente a la codificación y estandarización de la intervención que llevan a cabo los trabajadores sociales, cada día más frecuente; hay que tener presente que una de las principales características del Trabajo Social es su capacidad para explicar y abordar la complejidad y naturaleza de los problemas sociales con los que se enfrenta. Por lo que podríamos concluir que la lógica burocrática de codificación y estandarización es altamente empobrecedora, no sólo porque prescriba “paquetes de soluciones”, sino porque también acota y constriñe la definición de los problemas (Ibarra y Montaña, 1987). El conocimiento tácito, que se deriva del contexto en el que se trabaja y de la intuición de la experiencia práctica, característico del Trabajo Social, da preferencia en el sistema burocrático al conocimiento codificado o estandarizado, de tipo positivista (Hernández, 2018). Donde autores como Jara (2018) o Cifuentes (2011) plantean que la *sistematización de experiencias* en Trabajo Social es un aspecto que revierte este proceso de desprofesionalización. Otro de los puntos importantes a tener en cuenta en la burocratización de los Servicios Sociales, no es sólo que “marca el ritmo y el modo de trabajar de sus profesionales” (Puñal, 2004, p. 34), sino también, que se manifiesta en un incremento de las actividades de control, tanto hacia los profesionales y su vínculo con la institución, como la de estos, sobre las personas destinatarias de los servicios (Montagut, 2016). La literatura científica sobre los entornos laborales de los trabajadores sociales que desempeñan su práctica profesional en la Administración, sujetos a exigencias legales y a la burocracia, dejan claro que estos perciben un endurecimiento de los mecanismos de control, imponiéndose requisitos rígidos cuya competencia se cuestiona implícitamente. De ahí, que una parte de esa maquinaria más sofisticada de control hacia los profesionales, sea la preocupación por “micro-gestionar” sus actividades cotidianas en la prestación de los servicios, y que también limita la actividad discrecional del profesional, en cuanto *burócrata* a pie de calle.

El marco institucional condiciona significativamente el tipo de práctica profesional que pueden llevar a cabo los trabajadores sociales. Por lo tanto, una exagerada burocratización, va a tener una clara incidencia en el proceso y modelo de intervención social que se lleva a cabo, y todo ello, en un contexto donde los Servicios Sociales públicos están adquiriendo una deriva claramente “neo-asistencialista”. En este escenario, el Trabajo Social se halla en un proceso de “desprofesionalización”, entendido como “la erosión del monopolio de conocimiento y que tiene como consecuencia la pérdida de autonomía y autoridad [estatus] profesional” (Hernández, 2018, p. 139), además de la burocratización del campo y del quehacer profesional. También contribuyen a dicho proceso de desprofesionalización: el debilitamiento de los Servicios Sociales, la precarización del mercado de trabajo, la codificación y estandarización de la intervención, y la fragmentación del proceso de conocimiento. De la misma manera, para Healy y Meagher (2004) también el riesgo de desprofesionalización está favorecido, por la fragmentación y la

rutinización del Trabajo Social, en detrimento de su reflexividad, creatividad y discreción en su práctica; y en el que frente a profesionales reflexivos y autónomos priman los servicios desprofesionalizados y fragmentados (Dominelli, 1996). Así, en la burocratización a menudo se separan los procesos de intervención profesional y social, estableciéndose una diferenciación entre los gerentes y administradores, y los que ejecutan las actividades, adquiriendo los primeros un mayor control en los procesos, y que se ven apoyados, con frecuencia, por la informática y los sistemas de gestión de la información, que se ponen a disposición de las funciones de supervisión, disciplinamiento y control, tareas a menudo, en manos de los gerentes. Hay que llamar la atención que, en este proceso de desprofesionalización, las funciones del trabajador social, como empleado, van ganando terreno a las de tipo profesional, que, entre otras, ponen el acento en una cierta autonomía en su práctica. En este sentido, la excesiva burocracia es una de las principales quejas y motivos de malestar de los profesionales del Trabajo Social, ubicados a menudo en la frontera de la institución, en las “trincheras de lo social”. Trabajadores sociales, que no sólo son conscientes de las contradicciones que tiene el modelo de intervención social en los Servicios Sociales, sino cómo la lógica de la burocratización lleva a la frustración de muchos trabajadores sociales, y otros profesionales de la intervención social (Cañedo, 2011). Lo que les sitúa en la disyuntiva entre el Trabajo Social deseado y el realizado, y en el que se ponen en entredicho los principios inspiradores del Trabajo Social. Las condiciones burocráticas de la institución hacen que muchos profesionales busquen líneas de fuga, para centrarse en lo que consideran deben ser las “verdaderas” funciones de su disciplina y profesión, intentando escapar de lo demoledor de una práctica profesional basada en la excesiva burocratización de los servicios.

Todo esto que aquí tratamos no es un problema exclusivo de nuestro país, ni acaso de nuestro tiempo, ya Estruch y Güell (1976), en *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*, afirmaban: “los trabajadores sociales trabajan más con papeles que con personas”. En un estudio del ámbito nacional español y en el que se encuestó a profesionales del Trabajo Social sobre su práctica cotidiana y funciones, se apuntaba cómo una de las principales tendencias generales es “la prevalencia de funciones de tipo asistencial y burocrático” y en el que “el 81,8 por ciento de los profesionales encuestados reconoce que su trabajo habitual se encuentra algo o bastante relacionado con la realización de tareas burocrático-administrativas que no están directamente relacionadas con el Trabajo Social” (Ballester, Viscarret y Úriz, 2013, p. 130). Siguiendo esta misma idea podemos afirmar que los trabajadores sociales al dedicar su quehacer a las tareas burocráticas llevan a cabo cada vez más actividades relacionadas con procesos de control social, lo que aleja su práctica de procesos educativos y de cambio, que deberían ser más definitorios del propio Trabajo Social. Así, las y los profesionales en su tarea

burocrática y administrativa se alejan del proceso de “hacer para conocer”, con un carácter eminentemente reflexivo, cambiándolo por tareas en las que prima dar respuestas con inmediatez y la atención directa, en definitiva, se prioriza la operatividad como único sentido de la actividad laboral.

También en contextos altamente burocratizados, Banks (1997) plantea dos grandes tipos de profesionales: los reflexivos y los defensivos. Los primeros reconocen los conflictos que pueden darse entre los valores personales y los intereses institucionales, y donde el profesional toma la responsabilidad moral de adoptar decisiones integrando valores, conocimientos y capacidades. Por su parte, el profesional defensivo, se adhiere lo más fielmente que puede a las reglas de la institución y no considera que deba asumir ninguna responsabilidad “extra” si se han seguido correctamente las normas y procedimientos establecidos, en definitiva, son funcionarios-técnicos que generan sinergias con los valores y funciones de la institución. Sin embargo, para Salcedo (2001, p. 29), el profesional que actúa según el modelo centrado en la perspectiva de la institución corre el riesgo de actuar de modo paternalista o anti-paternalista con el usuario, mientras que el que lo hace según el modelo centrado en la perspectiva del usuario, tiende a respetar en mayor medida sus decisiones y bienestar. Por otra parte, los contextos altamente burocratizados de los actuales Servicios Sociales han contribuido a vaciar de contenido ético el ejercicio de la profesión de Trabajo Social, fundamentándose en cómo “la excesiva racionalización del ejercicio profesional ha dejado de regirse por los principios ético-técnico-epistemológicos *humanizantes* y humanizadores que lo caracterizaban, para comenzar a hacerlo a partir de las exigencias impuestas por el deshumanizante y deshumanizador sistema burocrático-administrativo” (Idareta y Ballester, 2013, p. 28). La influencia de una elevada burocracia en la práctica del Trabajo Social en los Servicios Sociales públicos es cada vez más evidente, y esto se traduce en una rutina profesional donde es más difícil mantener un pensamiento independiente o tomar decisiones autónomas. En conclusión, la burocratización y el gerencialismo en relación a los Servicios Sociales plantean una creencia ciega en prescribir soluciones técnicas a problemas humanos, llevar a cabo intervenciones estandarizadas, procedimientos rutinarios, y maneras prescriptivas y autoritarias de gestión. Además, de generar un clima de desafección laboral y estrés en los trabajadores sociales, que cada vez se ven más supeditados a una política institucional alejada de los valores sociales.

### **Concluyendo. La máquina burocrática vs. la máquina de deseo**

No se nos ocurre otra manera de entender todo esto, si no es recurriendo a Deleuze, Guattari o Agamben. En cierta medida la burocracia, en cuanto que razón instrumental del Estado moderno, no puede ser abordada ya sólo como un espacio de encuentro, o de dominación, sino como un ejercicio de

biopolítica. En este sentido Giorgio Agamben (2008), reconocido filósofo italiano por sus investigaciones sobre política, biopolítica y Estado de excepción, aborda la burocracia desde una perspectiva crítica vinculada al concepto foucaultiano de “gubernamentalidad”. En su análisis examina cómo el poder moderno opera mediante técnicas de gobierno que se extienden tanto a la esfera política como a la cotidianidad. Desde esta óptica, resalta cómo las estructuras administrativas se erigen como instrumentos esenciales de control y regulación. Argumenta que la burocracia contemporánea, no sólo se limita a gestionar eficientemente los asuntos administrativos, sino que desempeña un papel crucial en la configuración y normalización de la vida social. En efecto, para Agamben, la burocracia puede ser interpretada como una manifestación del biopoder, contribuyendo a organizar y regular la existencia de los individuos. Analiza cómo la burocracia, mediante sus procedimientos y regulaciones, moldea la vida cotidiana y participa en la creación de una gubernamentalidad, que impacta múltiples aspectos de la vida social y política. Asimismo, Agamben explora cómo la burocracia, en su búsqueda de eficiencia y control, puede propiciar formas de exclusión y discriminación, especialmente en decisiones que afectan a la población en general. En consonancia con sus preocupaciones sobre la biopolítica y el Estado de excepción, observa la razón instrumental con un enfoque crítico (Karmy, 2012, pp. 159-194). Esta forma de racionalidad, orientada hacia la eficiencia y la maximización de medios para alcanzar fines específicos, puede ser interpretada por Agamben como un mecanismo que, en su búsqueda de metas concretas, empobrece la vida y su singularidad. La razón instrumental, nos recuerda, tiende a convertir a los individuos en simples medios para un fin, contribuyendo así a su objetivación y despersonalización. Esta herramienta de biopoder reduce la vida a su función utilitaria, despojándose de su riqueza intrínseca y singularidad. Además, Agamben examina cómo la razón instrumental, presente en contextos burocráticos y gubernamentales, puede propiciar la creación de formas de gobierno que buscan regular y normalizar la vida de las personas, a menudo a expensas de su libertad y singularidad individual.

Agamben establece conexiones entre la burocracia y la razón instrumental al examinar cómo ambas influyen en la configuración de la vida social y política. Aquí algunas formas en que aborda esta relación. Primero, la despersonalización y reducción a medios: él argumenta que tanto la burocracia como la razón instrumental contribuyen a la despersonalización, al tratar a los individuos como simples medios para alcanzar objetivos específicos. En un entorno burocrático, la eficiencia y la maximización de medios, a menudo, prevalecen sobre la consideración de la singularidad y la plenitud de la vida individual. Segundo, el acento en la biopolítica y normalización donde examina cómo la burocracia, en su función de regulación y control, se entrelaza con la razón instrumental para crear formas de gobierno, que normalizan la vida

a través de procedimientos estandarizados y objetivos predeterminados. La razón instrumental se percibe como un componente de la maquinaria biopolítica que busca gestionar la vida de manera eficiente y utilitaria. Tercero, la objetivación de la existencia, desde la perspectiva de Agamben, tanto la burocracia como la razón instrumental contribuyen a la objetivación de la existencia al enfocarse en la consecución de metas específicas, a menudo, desvinculadas de la riqueza y singularidad de la vida humana. Y, por último, el papel en la gubernamentalidad, donde explora cómo la burocracia, como un aparato administrativo, se convierte en un instrumento clave en la aplicación de la razón instrumental en el ámbito gubernamental. La eficiencia y la gestión calculada de recursos y procedimientos se consideran aspectos cruciales de la lógica gubernamental contemporánea.

Por otro lado, más bien de manera complementaria, tenemos la perspectiva de Gilles Deleuze, para el que la burocracia puede ser interpretada como un sistema que captura y normaliza la multiplicidad de individuos, imponiendo una organización jerárquica que limita la creatividad y la singularidad. Desde este punto de vista, la burocracia se convierte en una máquina de control que moldea a los individuos según un modelo predefinido, coartando la expresión de la diferencia. Respecto a la razón utilitaria, Deleuze podría abordarla como una fuerza que busca maximizar la eficiencia y utilidad dentro de un sistema establecido. Sin embargo, este enfoque utilitario podría entrar en conflicto con la filosofía deleuziana, que valora la multiplicidad, la variabilidad y la diferencia como elementos esenciales para la creación y la resistencia (Calderón, 2006. Žižek, 2006). En el devenir burocrático, la multiplicidad de singularidades se ve sometida a un régimen jerárquico que estratifica la diferencia en una estructura estandarizada. La burocracia, cual máquina abrumadora, captura la vitalidad caótica de la existencia y la moldea según su lógica normativa, suprimiendo así la potencia de la diferencia, lo que al final establece la *heterogénesis maquínica* (Guattari, 1996, p. 48). En paralelo, la razón utilitaria se erige como una fuerza de domesticación que, en su búsqueda insaciable de eficiencia, reduce la diversidad a una medida cuantificable de utilidad. Este utilitarismo, al igual que la burocracia, conspira contra la multiplicidad, al imponer una normatividad que favorece la homogeneización en aras de una eficacia estandarizada. Ambas, burocracia y razón utilitaria, convergen en su impulso de normalización, relegando la creatividad y la diferencia a las sombras de un orden predefinido. En este entramado, la resistencia deleuziana emerge como un acto de afirmación de la multiplicidad, desafiando las estructuras burocráticas y los cálculos utilitarios para liberar la potencia creadora de la diferencia (Deleuze y Guattari, 2004). La burocracia, en su expresión más deleuziana, se revela como una máquina de captura y clasificación, una maquinaria codificadora que opera en la producción de subjetividades uniformes. Esta máquina burocrática no sólo administra documentos y procedimientos, sino que también ejerce un control

intensivo sobre las multiplicidades individuales, reduciéndose a categorías predefinidas. En el flujo continuo de la burocracia, la máquina opera como un dispositivo de normalización, atrapando las singularidades en engranajes estandarizados. La diferencia, en su potencial desbordante, se ve sometida a una maquinaria que la canaliza hacia formas preconcebidas, generando una producción de subjetividades homogéneas.

Así, la burocracia como máquina deleuziana, no solo gestiona trámites administrativos, sino que también despliega un poder normativo que moldea y doméstica, convirtiendo la vitalidad caótica de la existencia, en un engranaje funcional dentro de su propia maquinaria de control. En esta filosofía el término “máquina” no se refiere exclusivamente a dispositivos físicos, sino que adquiere un sentido más amplio. Deleuze utiliza el concepto de máquina como una metáfora para describir procesos dinámicos, conexiones y flujos de energía que operan en diversos niveles, ya sea a nivel social, psicológico o incluso biológico. En este contexto, una máquina no es simplemente un artefacto mecánico, sino una entidad o conjunto de elementos que interactúan de manera compleja, un *tecnos*, generando efectos y transformaciones. Puede entenderse como una red de relaciones, donde las partes no son fijas, sino que están constantemente en movimiento y transformación. Es más, en el caso de la burocracia como máquina deleuziana, se hace referencia a un sistema dinámico de captura, clasificación y normalización que afecta la multiplicidad de singularidades, funcionando como un mecanismo abstracto que organiza y controla el devenir de la diferencia, en el mismo sentido que al final le da al archivo Derrida (1997), es más no hay máquina burocrática sin el complemento que es el archivo, en cuanto que máquina de captura. El término “dispositivo”, proveniente de Foucault, pero delimitado por Agamben y Deleuze (Agamben 2011, pp. 249-264; Deleuze, 1990) es en cierta medida, ese entrecruzamiento que realiza el Estado entre el saber y poder, en definitiva, una red o conjunto de elementos heterogéneos que interactúan para producir ciertos efectos, tiene una función estratégica concreta, que siempre está inscrita en una relación de poder. Similar al concepto de máquina, el dispositivo no se limita a una estructura física, sino que abarca configuraciones más amplias que involucran relaciones dinámicas entre componentes diversos. Un dispositivo, según Deleuze (2005), puede ser tanto material como conceptual. Puede incluir elementos tangibles, como objetos o instituciones, así como componentes abstractos, como ideas o prácticas sociales. La clave es la manera en que estos elementos se conectan y operan en conjunto para producir ciertos resultados o efectos; el control, el dominio o puntos de fuga.

En la filosofía de Deleuze, la noción de “máquina deseante” nos permite entender ese conjunto de procesos y flujos de deseo que operan en la multiplicidad de la experiencia humana (Deleuze, y Guattari, 1985). Por otro

lado, la burocracia, en términos deleuzianos, pero también en los establecidos por Agamben, se supera la idea de Weber y Kafka, (y su afinidad electiva), en la medida que puede considerarse como una máquina de captura y normalización. La conexión entre burocracia y máquina deseante, por su parte, puede establecerse en cómo la burocracia, como máquina de captura, tiende a canalizar y moldear los deseos individuales hacia un sistema normativo predefinido. La maquinaria burocrática, al imponer estructuras jerárquicas y protocolos estandarizados, busca regular y dirigir los flujos de deseo dentro de límites aceptables. Sin embargo, esta conexión también puede revelar tensiones, ya que la máquina deseante en buena medida busca la liberación y la expresión fluida del deseo, mientras que la burocracia, como su compañera en la razón instrumental del mercado, tiende a restringir y normalizar. En este diálogo tenso, la burocracia puede ser vista como una fuerza que intenta controlar los flujos de deseo, a menudo limitando la expresión libre y caótica que caracteriza a la máquina deseante de los seres humanos.

### Referencias Bibliográficas

- Agamben, G. (2008). *El reino y la gloria. Una genealogía teológica de la economía y del gobierno*. Adriana Hidalgo.
- Agamben, G. (2011). ¿Qué es un dispositivo? *Sociológica*, 73, 249-264.
- Álvarez, J. F. (2000). Racionalidad, modelos humanos y economía normativa. *Argumentos de razón técnica*, 3, 93-114.
- Ballesteros, A., Viscarret, J. J. y Úriz, M. J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (1), 127-138. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2013.v26.n1.41664](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41664)
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Paidós.
- Breuer, S. (1996). *Burocracia y carisma. La Sociología Política de Max Weber*. Edicions Alfons el Magnànim.
- Calderón Gómez, J. (2006). Sala de máquinas: aproximación al pensamiento de Gilles Deleuze y Félix Guattari. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 14: texto 2.
- Cañedo, M. (2011). ¿Y esto a quién se lo cuento, al ayuntamiento? Trabajadores sociales entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25, 135-153.



- Casas Arango, G. I., Aguirre Henao, C. D., y Mancilla López, L. P. (2021). Burócratas y ciudadanos. La burocracia de nivel de calle en la implementación de la política pública de seguridad alimentaria y nutricional en el departamento de Antioquia. *Estudios Políticos*, 61, 125-152. <https://doi.org/10.17533/udea.espo.n61a06>
- Chaves Giraldo, P. (2014). Burocracia. *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, 7, 191-197. <https://doi.org/10.15366/actionova2021.5.007>
- Chaves González, J. (2021). La burocracia absurdamente perfecta: Una revisión de la interpretación de Franz Kafka a partir de Max Weber. *ACTIO NOVA: Revista de teoría de la literatura y literatura comparada*, 5, 133-161.
- Cifuentes, R. M. (2011). La escritura: clave en procesos de sistematización de experiencias. *Decisio*, 28, 41-46.
- De Guy, P. (2012). *En elogio de la burocracia*. Siglo XXI.
- Deleuze, G., y Guattari, F. (1985). *El Anti-Edipo*. Paidós
- Deleuze, G., y Guattari, F. (2004). *Mil mesetas*. Pre-textos.
- Deleuze, G. (1990). *Michel Foucault, filósofo*. Gedisa.
- Deleuze, G. (2005). *La isla desierta y otros textos. Textos y entrevistas (1953-1974)*. Pre-Textos.
- Derrida, J. (1997). *Mal de archivo. Una impresión freudiana*. Trotta.
- Dominelli, L. (1996). Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism. *British Journal of Social Work*, 26, 2, 153-175. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011077>
- Dominelli, L. (2002). *Feminist social work theory and practice*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-0-230-62820-5>
- Dubois, V. (2020). *Sujetos de la burocracia*. UAH. <https://doi.org/10.2307/j.ctv3596x77>
- Epstein, L. (2001). La cultura del trabajo social. En A. S. Chambon, A. Irving, y L. Epstein (Edits.). *Foucault y el trabajo social*: 81-107. Maristán-

Universidad de Jaén.

- Estruch, J. y Güell, A. M. (1976). *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*. Península.
- Fernández de Rota, A. (2014). *Deus ex machina. Animales, dioses y máquinas en la génesis de la soberanía moderna, la economía y el liberalismo político*. Melusina.
- Garcés Sanagustín, Á. (2012). *Los nuevos retos de los servicios sociales en España*. Epraxis.
- Garriga Cots, E. (2000). Explorando las raíces antropológicas y éticas de la dirección: La posición de Herbert Simon. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, 5, 1-18.
- González García, J. M. (1989). *La máquina burocrática. Afinidades electivas entre Weber y Kafka*. Visor.
- Graeber, D. (2015). *La utopía de las normas. De la tecnología, la estupidez y los secretos placeres de la burocracia*. Ariel.
- Guattari, F. (1996). *Caosmosis*. Manantial.
- Guillén, E. (1993). La burocratización del Trabajo Social en la Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 181-193.
- Healy, K., y Meagher, G. (2004). The Reprofessionalization of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition. *The British Journal of Social Work*, 34, 2: 243-260. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch024>
- Hernández Echegaray, A. (2018). Los riesgos de la profesionalización del Trabajo Social en España. *Cuadernos de trabajos sociales*, 31(1), 139-152. <https://doi.org/10.5209/CUTS.54344>
- Ibarra Colado, E. (2010). Herbert A. Simon y su monomanía: El comportamiento humano como comportamiento artificial. *Gestión y política pública*, 19, (1), 155-170.
- Ibarra Colado, E., y Montaña Hirose, L. (1987). *Mito y poder en las organizaciones: Un análisis crítico de la teoría de la organización*. Trillas.

- Idareta-Goldaracena, F., y Ballestero-Izquierdo, A. (2013). La evolución del compromiso ético de los trabajadores sociales (1869-2013). *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria, Revista de servicios sociales*, 54, 147-155. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.54.10>
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. CINDE.
- Karmy Bolton, R. (2012). La máquina gubernamental. Soberanía y gobierno en el pensamiento de Giorgio Agamben. *Res Publica: revista de filosofía política*, 28, 159-194.
- Lapassade, G. (1974). *Grupos, organizaciones e instituciones*. Gedisa.
- Leal Millán, A. G. (1986). La adaptación de la cultura burocrática de la organización a la cultura adhocrática. *Revista de economía y empresa*, 6(15-16), 189-201.
- Lima, A. I. (2009). La profesión del Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 86, 9-42.
- Lipsky, M. (1969). *Toward a theory of street-level bureaucracy*. University of Wisconsin.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2018). Dilemas del individuo en el servicio público. En M. Dussage; G. Cejudo y M. del C. Pardo (Edits.). *Las burocracias a nivel de calle. Una ontología* (pp. 27-40). CIDE.
- Lutz, R. (2008). *Ley y orden. Dominación mediante la administración en el siglo XIX*. Siglo XXI.
- Macionis, J. J., y Plummer, K. (2011). *Sociología*. Pearson.
- Martínez Castilla, S. (2016). La burocracia elemento de dominación en la obra de Max Weber. *Misión Jurídica: Revista de derecho y ciencias sociales*, 9(10), 141-154. <https://doi.org/10.25058/1794600X.122>
- Molleda Fernández, E. (2012). La supervisión profesional: más allá de la suma de oportunidades. En J. Fombuena Valero (Coord.). *El trabajo social y sus instrumentos: elementos para una intervención a piacere*: 191-208. Nau Libres.

- Montagud Mayor, X. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitania. Revista Internacional De Trabajo Social Y Ciencias Sociales*, 11, 69-89. <https://doi.org/10.5944/comunitania.11.4>
- Osborne, D., y Plastrik, P. (1997). *La reducción de la burocracia. Cinco estrategias para reinventar el gobierno*. Paidós.
- Puñal Romarís, M. E. (2004). Trabajo social, sistema de servicios sociales y tecnologías para la información. *Portularia*, 4, 33-47.
- Rodríguez Cabrero, G. (2004). *El Estado de Bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Fundamentos.
- Salcedo, D. (2001). La rebelión ética. Principios del Trabajo Social en el ámbito de la Salud Mental. *Revista Trabajo Social y Salud*, 40, 14-42.
- Schulze, H. (2001). *Breve historia de Alemania*. Alianza.
- Simon, H. A. (1982). *El comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa*. Aguilar.
- Tiscornia, S. (Comp.) (2004). *Burocracias y violencia. Estudios de antropología jurídica*. Antropofagia y UBA.
- Vargas-Hernández, J. G. (2016). Implicaciones del nuevo gerencialismo en los valores éticos, democráticos y profesionales del servidor público. *Espacios Públicos*, 19(46), 51-72.
- Weber, M. (1977). *¿Qué es la burocracia?* La pléyade.
- Weber, M. (1993). *Economía y sociedad*. FCE.
- Wright Mills, C. (1993). *La élite del poder*. FCE.
- Žižek, S. (2006). *Órganos sin cuerpo, sobre Deleuze y consecuencias*. Pre-Textos.