

BUROCRACIA VS. INNOVACIÓN: UN DUELO NECESARIO

Adolfo Alvial

La duración de los procesos administrativos en los organismos del Estado en Chile es alarmante. En vez de simplificarse, como lo exige la rapidez de los cambios del entorno, se han vuelto más tortuosos y costosos. Esto afecta tanto a las personas naturales, que deben tramitar permisos, licencias y certificaciones, como a las empresas, que enfrentan una maraña de servicios plagados de consultas, estudios, análisis expertos y comisiones técnicas y políticas.

A este fenómeno se le ha denominado eufemísticamente "permisología", una burocracia exacerbada que impone altos costos a individuos y organizaciones por el tiempo invertido, el costo de estudios, gastos notariales y otros. Según el Banco Mundial (2022), Chile ocupa el puesto 59 en el índice *Doing Business*, destacando que abrir un negocio en el país requiere más de 28 días en promedio, mientras que, en países líderes como Nueva Zelanda, el mismo trámite toma menos de 24 horas.

El origen radica, por un lado, en un Estado sobredimensionado, con una multiplicidad de organismos y funcionarios que deben justificar su permanencia. Por otro lado, procesos y tecnologías obsoletas persisten, producto de una inercia enquistada en servicios sin indicadores claros ni incentivos para la eficiencia. Un ejemplo reciente es el retraso en la evaluación de proyectos ambientales: en 2023, el promedio de aprobación en Chile superaba los 18 meses, muy por encima del promedio OCDE de 8 meses (OCDE, 2023).

Esta realidad nos empobrece. Los recursos destinados a tareas que no generan valor restan competitividad frente a países que han optado por simplificar sus procesos sin sacrificar el rigor. Singapur, por ejemplo, ha implementado plataformas digitales integradas que reducen trámites redundantes, permitiendo resolver permisos en días, no meses (*World Economic Forum*, 2021). Estas innovaciones incluyen la eliminación de procesos inútiles, la integración de sistemas y la adopción de registros digitales ágiles y seguros.

La implementación de tecnologías eficientes y la modernización de los procesos no solo disminuyen tiempos y costos, sino que también aumentan la productividad. Estonia, una de las naciones más avanzadas en gobierno digital, cuenta con sistemas de identificación eficientes en el mundo físico y en el mundo digital, permitiendo que el 99% de los trámites públicos pueden realizarse en línea (Raimundo Roberts, 2019).

En consecuencia, innovar no es solo una oportunidad, sino una necesidad. Mejorar los procesos administrativos permite recuperar competitividad y enfrentar con éxito un mundo cambiante. Un Estado más eficiente es clave para asegurar que nuestras capacidades se enfoquen en generar valor, no en alimentar una burocracia sin sentido.