

# Estrategia Bürohack: Rediseño de la Experiencia Burocrática by ux

## Bürohack Strategy: Redesigning the Bureaucratic Experience by ux

 **José María Alonso Calero**  
Universidad de Málaga  
alo@uma.es

Artículo original  
Original Article

Correspondencia  
Correspondence  
alo@uma.es

Financiación  
Funding  
Sin financiación

Recibido  
Received  
30/09/2025  
Aceptado  
Accepted  
21/10/2025  
Publicado  
Published  
30/12/2025

Cómo citar este trabajo.  
How to cite this paper:  
Alonso Calero, J.M. (2025). Estrategia Bürohack: Rediseño de la experiencia Burocrática by UX. I+Diseño. Revista de Investigación y Desarrollo en Diseño, 20.

DOI: <https://doi.org/10.24310/idiseo.20.2025.22388>

### Resumen

En esta investigación se trata de poner en valor las diferentes disciplinas del diseño como herramienta de transformación para cualquier tipo de organización y, en concreto, a través de la estrategia Bürohack como una metodología más del diseño. El marco y contexto sobre el que se desarrolla la propuesta abordan el rediseño de procesos, el diseño de la experiencia de usuario y el diseño del branding. En el proyecto «Bürohack, Experiencia Burocrática by UX» se abordan diferentes fases y procesos para observar, analizar y optimizar los procesos burocráticos de una organización, tanto internos como externos. En esencia, la burocracia es reflejo de nuestro propio sistema de vida, y a partir de ahí nos planteamos la vinculación del diseño con el sistema a través de la metodología Bürohack, donde el diseño actúa como método, experiencia e identidad. Y es en la problemática de la burocracia donde se reflejan los procesos críticos que se deben de abordar para la optimización y mejora de la relación entre la persona y la organización.

**Palabras clave:** burocracia, diseño de procesos, diseño de experiencias, experiencia de usuario, branding.

### Abstract

*The aim of this research is to value the different disciplines of design as a transformation tool for any type of organization and, specifically, through the Bürohack strategy as another design methodology. The framework and context in which the proposal is developed range from process redesign, user experience design, and branding design. The project «Bürohack, Bureaucratic Experience by UX» addresses different phases and processes to observe, analyze, and optimize the bureaucratic processes of an organization, both internal and external. In essence, bureaucracy is a reflection of our own system of life, and from there, we consider*

*the link between design and the system through the Bürohack methodology, where design acts as a method, experience and identity. It is in the problem of bureaucracy that the critical processes that must be addressed for the optimization and improvement of the relationship between the person and the organization are reflected.*

**Keywords:** bureaucracy, process design, experience design, user experience, branding.

## 1. Burocracia

El fenómeno de la burocracia constituye un sistema de procesos administrativos institucionalizados que permean significativamente la cotidianidad social, caracterizándose por su naturaleza cíclica y su complejidad procesal, donde el individuo se encuentra en una persistente interacción con las estructuras institucionales.

La interacción ciudadana con las instituciones administrativas se materializa principalmente durante la gestión de trámites específicos, donde la burocracia emerge como un mecanismo regulador que, frecuentemente, incrementa la complejidad de los procedimientos, resultando en experiencias que pueden catalogarse como tediosas y decepcionantes. Este fenómeno impacta significativamente en la capacidad de adaptación del individuo, dado que los procedimientos burocráticos se caracterizan por su naturaleza iterativa y demandante, requiriendo una inversión considerable de recursos cognitivos y temporales para su culminación. Es notable que, aunque existe una crítica generalizada hacia los mecanismos burocráticos, el ciudadano frecuentemente se encuentra integrado en el sistema administrativo de tal manera que, paradójicamente, puede recurrir a los mismos procedimientos burocráticos como mecanismo de defensa ante controversias procedimentales. Esta dinámica institucional puede analizarse a través del marco teórico propuesto por Foucault en *El orden del discurso*:

En toda sociedad la producción del discurso está a la vez controlada, seleccionada y redistribuida por cierto número de procedimientos que tienen por función conjurar sus poderes y peligros, dominar el acontecimiento aleatorio y esquivar su pesada y temible materialidad. (Foucault, 1992, p. 11)

## 2. Creación de valor público

Desde el proyecto Bürohack (2019), y a través de la confrontación con el problema, se ha tratado de buscar soluciones a los procesos burocráticos existentes en nuestro sistema a día de hoy, pues en esencia la burocracia es reflejo de nuestro propio sistema de vida. Bürohack se focaliza en la necesidad de redefinir los procesos burocráticos y sus procedimientos asociados con el objetivo de crear valor público dentro de las instituciones públicas. Esta investigación se ha llevado a cabo a partir de la visión de autores de referencia en el ámbito de la gestión de calidad pública como son el caso de John Seddon (2008), Edwards Deming (2012) y Mark Moore (1998).

Como ya mencionó Deming (Deming, 2012), «los objetivos contribuyen a empeorar los resultados».

La presente investigación analiza las perspectivas críticas sobre la metodología de establecimiento de objetivos en el sector público. El análisis inicial indica que no existe valor inherente en establecer objetivos, ya que esto puede conducir a la sub-optimización del sistema. La evidencia empírica demuestra que es fundamental comprender el rendimiento real del sistema y su capacidad. Esta observación se materializa particularmente en las administraciones, donde se establecen objetivos sin evaluar su viabilidad, comparabilidad y sin realizar análisis posteriores de resultados.

**La interacción ciudadana con las instituciones administrativas se materializa principalmente durante la gestión de trámites específicos (...) pueden catalogarse como tediosas y decepcionantes.**

La literatura especializada, específicamente los estudios de Seddon (2008), propone como alternativa metodológica la claridad y la utilidad. Este enfoque facilita un mejor control y mejora continua mediante la implementación de medidas que emergen del trabajo mismo y son utilizadas por los ejecutores directos. La investigación sugiere que la imposición de objetivos arbitrarios incrementa significativamente la ambigüedad y promueve la manipulación de resultados.

En el marco teórico de la gestión pública, Moore (1998) postula la necesidad de establecer estructuras que orienten a los responsables hacia un razonamiento práctico para crear valor público. Su teoría fundamenta la integración entre política y administración, enfatizando el rol emprendedor de los gestores.

En el contexto de la gestión pública contemporánea, Moore postula que los administradores públicos deben asumir roles de exploradores y emprendedores, siendo evaluados por sus resultados tangibles. Esta proposición suscita interrogantes fundamentales sobre los mecanismos de toma de decisiones en el sector público, particularmente considerando el paradigma tradicional donde los funcionarios operaban bajo directrices políticas estrictas.

La analogía con el sector privado resulta instructiva: así como las corporaciones se orientan hacia la maximización del valor para el accionista, los gestores públicos deben orientarse hacia la optimización del valor público. La implementación efectiva de esta transformación requiere la participación activa de los profesionales administrativos en el diseño y ejecución de nuevas metodologías procedimentales.

### **Enfoque sistémico**

La iniciativa BüroHack propone la implementación de un paradigma sistémico en la administración pública, fundamentado en una perspectiva exógena-endógena. En este marco conceptual, el diseño de experiencia se constituye como el nexo fundamental entre la ciudadanía y la institución.

La metodología propuesta implica una disruptión significativa en las estructuras burocráticas establecidas, cuestionando los paradigmas tradicionales de gestión administrativa. Basándose en el marco teórico desarrollado por John Seddon (2008), se propone una reconceptualización fundamental de los procesos administrativos.

En su investigación, Seddon establece los siguientes principios fundamentales de gestión organizacional:

- Se evidencia la necesidad de implementar la toma de decisiones mediante interacción bidireccional con el público/usuario y con los trabajadores que implementan las operaciones.
- Es imperativo evolucionar de una jerarquía vertical (paradigma actual) a un sistema que fluye desde el usuario al trabajador, quien actúa como validador y ejecutor de procesos orientados a la optimización.
- En el contexto laboral, los trabajadores requieren que los directivos gestionen y resuelvan las cuestiones fuera de su control que impactan en las variables sistémicas.
- El objetivo fundamental radica en diseñar un sistema adaptable, orientado al usuario final. La adaptabilidad del sistema está determinada por las variaciones en la demanda.
- La perspectiva sistémica requiere que los profesionales posean competencias y experiencia suficientes para identificar y gestionar la diversidad de requerimientos usuarios.
- La asignación de responsabilidades correlaciona positivamente con comportamientos responsables. Como postula el psicólogo Frederick Herzberg (2003): «Si quieres gente que haga un buen trabajo, dele un buen trabajo para hacer».

- La supervisión directa debería ser reemplazada por mecanismos de autogestión, donde los trabajadores ejercen como validadores autónomos de propuestas externas.
- La implementación de formación adaptada a la demanda permite al personal desarrollar competencias específicas para la gestión efectiva de solicitudes.
- La transformación sistémica y el empoderamiento del personal generan motivación intrínseca; los colaboradores que experimentan satisfacción laboral desarrollan orgullo por los resultados que proporcionan a los usuarios.

### 3. Proyecto Bürohack

El origen e ideación del proyecto parte desde un perfil profesional e investigador en el ámbito del diseño por parte del investigador principal y su equipo, lo que reincide en la necesidad de contar con la visión desde el diseño de manera fundamental, tanto desde lo organizacional, lo visual y lo comunicativo en forma de branding. Empezando por el diseño estratégico u organizacional donde se implementan las estrategias y procesos del diseño para así aplicarlo a las estrategias y procesos de la empresa u organización; abordando problemáticas que afectan a los procesos internos de cualquier organización y, por tanto, que afectan a su reputación, proyección, credibilidad e identidad a través de su marca o branding.

La investigación denominada Bürohack. Experiencia Burocrática by UX, conceptualizada e implementada por su autor, fue distinguida mediante su selección en el Programa de Innovación Abierta (PIA) de la Fundación COTEC para la Innovación. Esta notable distinción fue otorgada a 24 propuestas de entre 1.879 proyectos postulados al mencionado programa. En el contexto de las tres líneas de actuación establecidas en la segunda edición del PIA, se ha evidenciado que la categoría con mayor índice de éxito corresponde al sector público innovador, ámbito en el cual se inscribe el proyecto Bürohack, representando 10 de los 24 proyectos seleccionados, los cuales comprenden iniciativas orientadas a la optimización del funcionamiento de la Administración de Ayuntamientos y Consejerías, entre otras entidades públicas.

El objetivo fundamental del proyecto Bürohack consiste en optimizar la experiencia burocrática del usuario mediante la implementación de metodologías de intervención sistemática, de manera ética y constructiva, en los procesos administrativos que representan una barrera significativa para los ciudadanos. La metodología se fundamenta en el término hackeo del tipo sombrero blanco (*white hat*), paradigma que representa un enfoque constructivo y ético.

El principio fundamental del proyecto se basa en la optimización y transformación de la experiencia burocrática del usuario, estableciendo necesariamente la complicidad del burócrata, identificando las deficiencias procedimentales sin amenazar la posición del burócrata y procurando desarrollar un modelo colaborativo entre ambas partes.

La integración del diseño UX constituye un componente esencial de la estrategia y se caracteriza por una visualización gráfica de la arquitectura de los procesos burocráticos, así como su rediseño, fundamentado en la detección de evidencias que faciliten la implementación de mejoras estructurales.

La investigación denominada Bürohack. (...) fue distinguida mediante su selección en el Programa de Innovación Abierta (PIA) de la Fundación COTEC para la Innovación.

#### El enfoque sistémico de Bürohack

En el contexto de la modernización institucional, la administración pública requiere implementar transformaciones estructurales y metodológicas para generar un entorno propicio para la innovación, mejora y prosperidad de los servicios públicos. La metodología Bürohack se fundamenta en la identificación y análisis sistemático de las inefficiencias temporales

y obstáculos procedimentales que afectan la experiencia del usuario, siendo imperativa la comprensión profunda de los procesos. En consecuencia, se ha desarrollado una metodología innovadora para la representación y análisis de procesos, facilitando su interpretación y gestión por parte de los actores involucrados, permitiendo así la implementación de una estructura burocrática más adaptativa y eficiente. La integración efectiva del diseño UX requiere una comprensión homogénea de los procedimientos operativos entre el personal directivo y operativo, dada la naturaleza complementaria de sus funciones.

Desde una perspectiva holística, Bürohack establece como metodología el análisis y comprensión de los factores causales y operativos del rendimiento sistémico actual mediante:

- La reingeniería de procesos y procedimientos en la administración universitaria, orientada a la maximización del valor público generado.
- La implementación de un programa intensivo de capacitación en competencias digitales para el personal institucional, enfocado en las aplicaciones tecnológicas contemporáneas y su integración en el ámbito administrativo.
- El establecimiento de un equipo interdisciplinario cualificado para el análisis y comprensión de los procedimientos vigentes. Este equipo deberá contar con respaldo institucional pleno para la formulación de propuestas orientadas a la optimización del valor público generado por los diversos servicios.

### Fases del proyecto de Bürohack

Para la implantación de la metodología Bürohack en una organización debemos adoptar esta secuencia de fases:

- **Fase I. Conceptualización funcional:** El objetivo de Bürohack consiste en efectuar una investigación participativa, donde se examinan los procedimientos administrativos y se transforman en representaciones visuales sistemáticas mediante la colaboración activa de los funcionarios públicos.
- **Fase II. Evaluación y diagnóstico de elementos susceptibles de optimización:** Análisis comprensivo de las principales tipologías de consultas significativas y errores, así como su grado de predictibilidad. Se procede a la evaluación del resultado de la experiencia burocrática, y posterior deliberación con los responsables de los procesos administrativos analizados.
- **Fase III. Proceso de inmersión metodológica:** Tras la identificación de los requerimientos según la perspectiva del usuario, se requiere comprender la capacidad de respuesta del sistema en relación con los aspectos críticos para el usuario, evaluando la consecución de objetivos desde esta perspectiva y procediendo al análisis de los flujos de interacción usuario-burocracia.
- **Fase IV. Análisis infográfico de flujos procedimentales:** Reconfiguración colaborativa usuario/funcionario de los procesos y desarrollo de infografías para optimizar la comunicación de los procesos mejorados. Los requerimientos establecen las prioridades y determinan los elementos a incorporar en la planificación y evaluación del desempeño según los objetivos establecidos.
- **Fase V. Análisis sistémico y capacidad de adaptación:** Esta fase se centra en la comprensión de las condiciones específicas de cada componente del sistema. Este método sistémico facilita la comprensión de la naturaleza y los fundamentos del sistema. Para optimizar la eficiencia del flujo y maximizar la capacidad sistémica, los gestores deben considerar las necesidades del usuario final y adherirse a los objetivos y proce-

**La metodología Bürohack se fundamenta en la identificación y análisis sistemático de las ineficiencias temporales y obstáculos procedimentales que afectan la experiencia del usuario, siendo imperativa la comprensión profunda de los procesos.**

dimientos establecidos, además de supervisar al personal responsable de la ejecución procedural.

- **Fase VI: Validación y desarrollo conceptual:** La fase final del proyecto se implementará en colaboración con las unidades administrativas analizadas, mediante sesiones de trabajo colaborativo, denominadas *Focus Group*, con los responsables de cada área evaluada. Esto permite implementar una propuesta conceptual basada en las evidencias identificadas y generar el debate necesario para la reformulación de los procesos administrativos, fundamentada en el análisis de la experiencia del usuario.

### Diseño de la metodología

Para la implementación metodológica del proyecto, se desarrolló un marco de trabajo estructurado en cuatro dimensiones fundamentales (Fig.1, Fig.2.): la fase de observación, el análisis de experiencia de usuario (UX), la visualización y la identificación de elementos de optimización procesal.

- a) **Observa-Hack.** Esta fase inicial comprende la observación global, análisis de la comunicación e inmersión Bürohack. Durante esta etapa, se realiza un examen sistemático de los procesos mediante una inmersión preliminar, efectuando un análisis exhaustivo de sus componentes externos e internos. Este procedimiento permite documentar todos los pasos que un usuario debe ejecutar para completar un proceso, considerando tanto el entorno físico como el virtual/online, así como los elementos comunicativos y la documentación requerida.
- b) **Buro-UX.** Evaluación y análisis comparativo de la observación integral de los flujos procesales. Posterior a la observación objetiva de los procesos críticos, se implementa un análisis mediante el prisma de la experiencia de usuario, para identificar puntos de fricción, momentos de deserción debido a la frustración generada por el proceso, y redundancias en la solicitud de información. La eficacia y funcionalidad del proceso están directamente correlacionadas con el nivel de satisfacción del usuario.
- c) **Hyper-Graph.** Desarrollo de infografías Bürohack, orientadas al análisis de los procesos. Se procede a la redefinición de los procesos mediante representaciones visuales que incorporan todos los factores, actores y eventos que intervienen en cada procedimiento. La metodología incluye el desarrollo de un lenguaje visual propio que integra los elementos necesarios para la parametrización del procedimiento analizado.
- d) **Graph-Hack.** Identificación de evidencias y puntos calientes, para su optimización. Esta fase final de la metodología se centra en la detección de evidencias y la demarcación de puntos críticos identificados durante la fase Hyper-Graph, con el objetivo de comunicar a los niveles directivos, administrativos y burocráticos las áreas susceptibles de optimización en los procesos, delegando en estas instancias la formulación de soluciones específicas.

### 4. El diseño UX aplicado al rediseño de los procesos

Las diferentes teorías relativas a los procesos del diseño tienen su embrión en los procesos de control de calidad, es una constante a la hora de revisar lo que se ha diseñado en relación con lo que se ha producido. En ese sentido debemos mencionar a Juran (Godfrey & Juran, 1999) cuando se ciñe la idea de que la calidad queda definida como su adecuación al uso, y que se alcanza primero por la adecuación del diseño del producto (calidad del diseño) y segundo por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de la fabricación o de la conformidad).

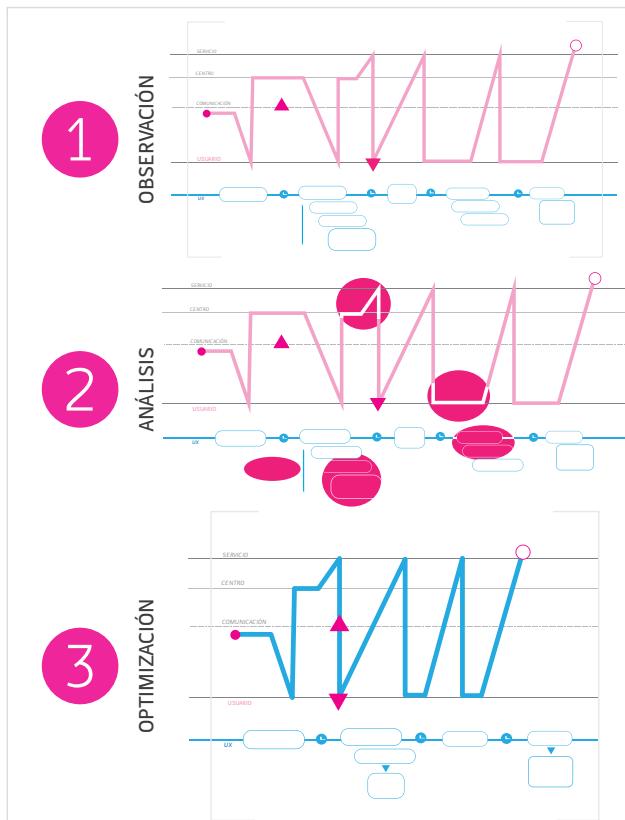


Figura 1.

Procedimiento de muestra con un proceso con 5 rebotes, 7 personas implicadas y un volumen de 12 documentos requeridos, y con un total de 4 tiempos muertos.

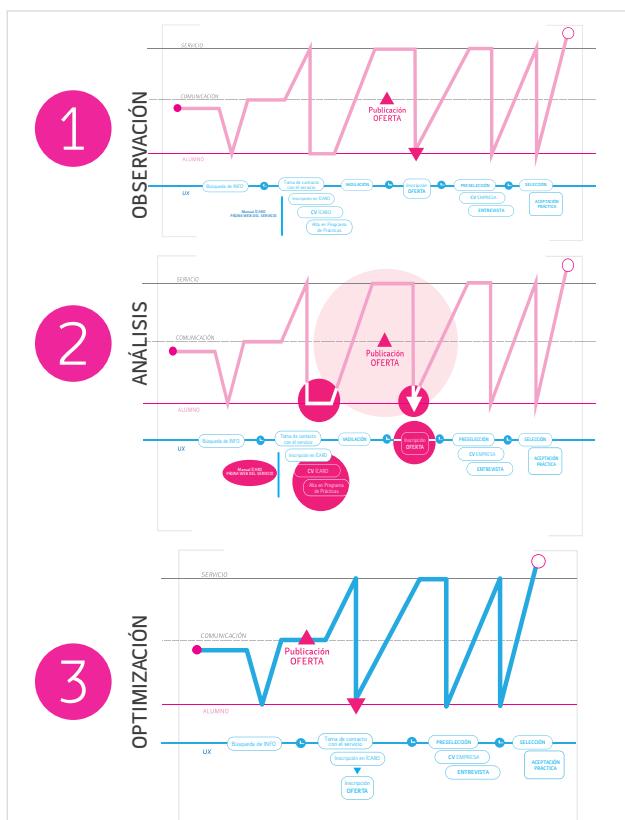


Figura. 2

Procedimiento del proceso en la plataforma de prácticas en empresa ÍCARO.

La relevancia de los procesos en términos de calidad ha sido desarrollada por diferentes autores como W. Edwards Deming (Edwards Deming, 1989), Joseph Juran (Godfrey & Juran, 1999), Phil Crosby (Crosby & Aspe Solórzano, 2000), Kaoru Ishikawa (Ishikawa, 2003), Armand V. Feigenbaum (Feigenbaum & Feigenbaum, 2009), Genichi Taguchi (Taguchi et al., 2005).

Más allá de esta relación entre diseño y producto, hay que destacar la contribución del diseño a los procesos productivos y de negocio (Viladàs, 2011) (Viladàs, 2010) (Gummesson, 2014) donde la puesta en valor está vinculada a la afección del diseño y sus procesos directamente a los procesos de producción, distribución y marketing.

### Bürohack como método y modelo de creatividad

Desde el contexto de la creatividad y, en particular, desde las metodologías y las estrategias para su generación e ideación podemos ubicar la estrategia de Bürohack entre los métodos y modelos como otro estándar de aplicación de dichos procesos. Los cuales se aplican en los ámbitos de la formación especializada en diseño como son las escuelas de diseño y los entornos laborales como empresas y *start-ups*.

En un ejercicio de analogía podemos encontrar paralelismos con el *design thinking* (Brown, 2008) (Brown y Katz, 2011) (Cross, 2011), dada la constante retroalimentación de los procesos para su adaptación y mejora, así como el trabajo de prototipado y testeo. Además, debemos referirnos también a las metodologías *Agile* del tipo *Scrum*, *Lean* o *Sprint* (Goethelf, 2013) (Klein, 2013) (Knapp, 2016) (Ries, 2011) por el uso del trabajo colaborativo, la participación de equipos interdisciplinares y por estar abierta a continuos cambios.

Otro sería el co-diseño (Sanders, 2010) que también se fundamenta principalmente en involucrar a las personas en el proceso de diseño, además de poderlo considerar como una perspectiva de trabajo o una filosofía más que una metodología concreta con sus fases y etapas específicas.

También podemos fijarnos en el diseño centrado en las personas (Abras, 2004) (Norman, 2013) que permite obtener información sobre los usuarios, sus tareas y sus objetivos, y así utilizar la información obtenida para orientar el diseño y el desarrollo de los productos. Así como la matriz de necesidades de Max-Neef (Neef et al., 1986), para complementar la discusión sobre el diseño de interfaz en términos de los beneficios de la aplicación de la metodología Bürohack en la calidad de vida de las personas afectadas por su interacción con la burocracia. Entendiendo que la experiencia de usuario no se basa solo en el diseño centrado en el usuario, sino también en la eficacia del diseño emocional propuesto por Pieter Desmet (2002), donde las emociones y la afectividad dan soporte al diseño sostenible, estimulando la relación afectiva persona-producto (Soler Gutián, 2017). Y, por último, tomar como referencia, también, al diseño especulativo (Dunne & Raby, 2013) para acercarnos a la propuesta de futuribles del *visual concept* que se propone desde Bürohack.

### Concepto visual de futuribles: Flujo Bürohack

La culminación del proyecto resultó en el desarrollo de una propuesta de visual concept fundamentada en los hallazgos y evidencia empírica obtenida, con el objetivo de fomentar el necesario debate en la redefinición de los procesos burocráticos evaluados mediante el análisis de la experiencia de usuario. La implementación de estos diseños UX permite conceptualizar una propuesta futura caracterizada por su diseño simple, versátil y moderno, mediante la integración de IA (Fig. 3) y otras tecnologías en el desarrollo de un prototipo de interfaz de usuario.

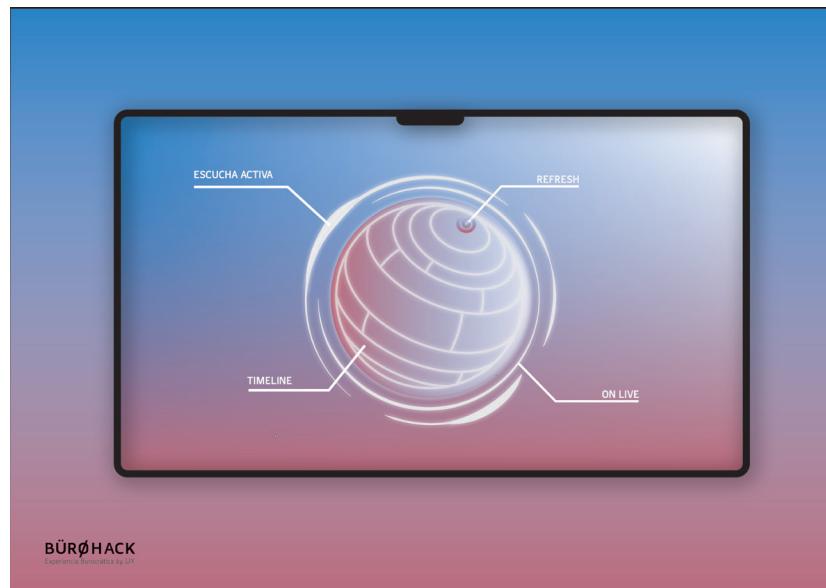


Figura 3.  
IA del visual concept.

### Flujo Bürohack

La metodología denominada Flujo Bürohack constituye una propuesta de concepto caracterizada por un aspecto minimalista, que implementa una interfaz intuitiva y simple de utilizar. El sistema se fundamenta en un flujo constante (Fig. 4) donde los datos de afiliación proporcionados inicialmente por el usuario son procesados por el sistema para la generación de nuevos procesos, permitiendo la elaboración de propuestas personalizadas según las características y preferencias de cada usuario.

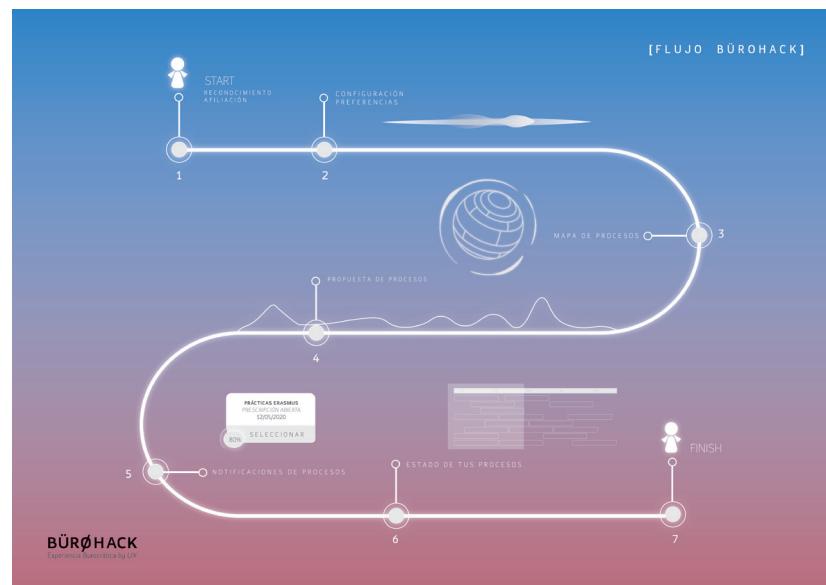


Figura 4.  
Mapa de proceso on live.

### Flujo 1. Reconocimiento de afiliación:

El acceso al sistema se realiza mediante credenciales únicas. La verificación de la afiliación se efectúa mediante sistema biométrico (Fig. 5).

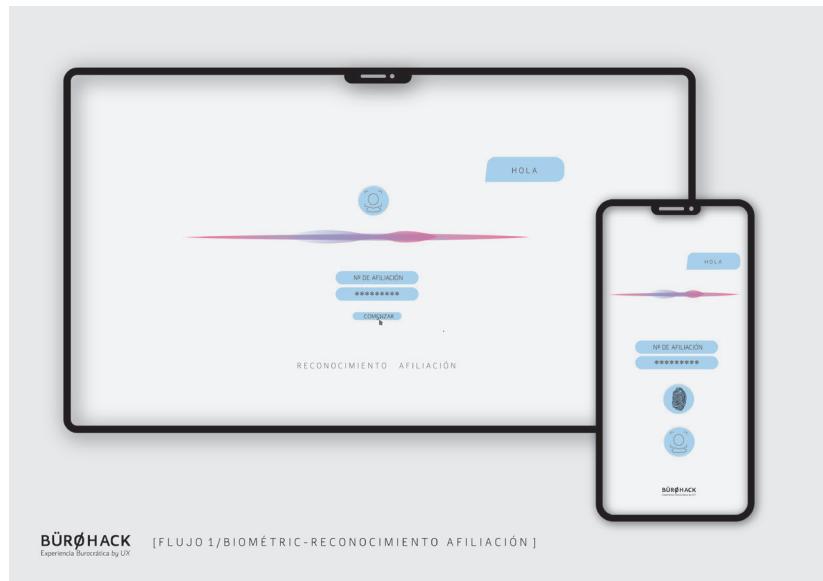


Figura 5.

Flujo 1, Sistema biométrico, reconocimiento de afiliación.

### Flujo 2. Configuración de preferencias:

Fase de fluida concurrencia. La configuración de preferencias se realiza mediante un asistente de voz (Fig. 6).

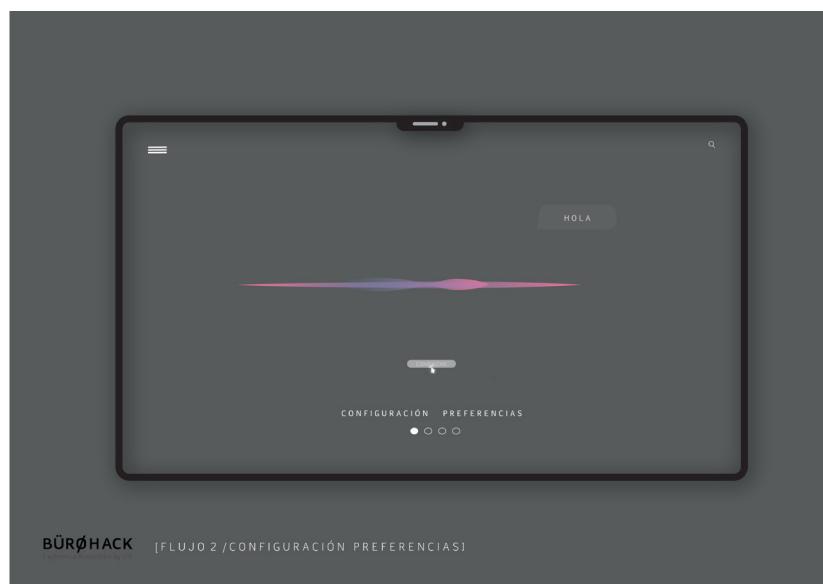


Figura 6.

Flujo 2, configuración de las preferencias.

### Flujo 3. Mapa de procesos:

La visualización del mapa de procesos se realiza mediante un sistema on live de feedback continuo (Fig. 7). Este implementa un ciclo de reutilización documental, alineado con principios de economía circular.



Figura 7.  
Flujo 3, mapa de procesos.

### Flujo 4. Propuesta de procesos:

El sistema presenta al usuario los procesos con mayor índice de afinidad (Fig. 8, Fig. 9).

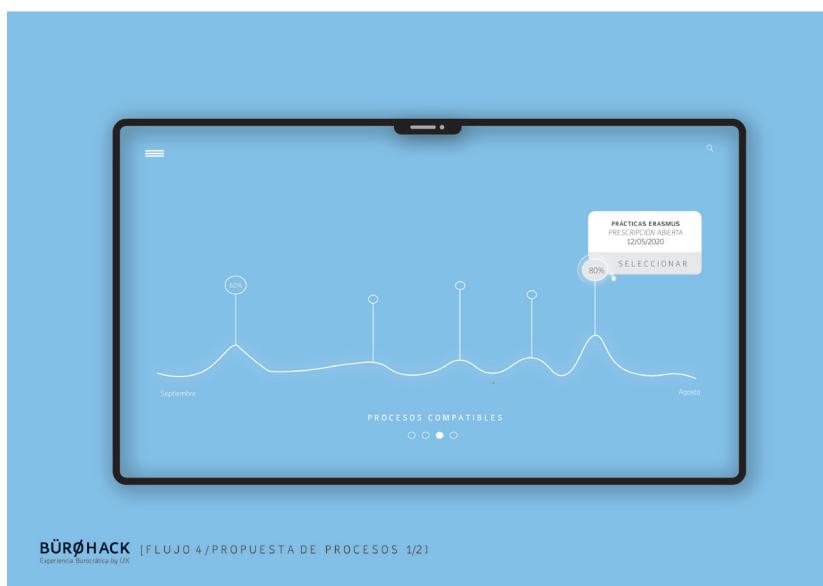


Figura 8.  
Flujo 4, propuesta de procesos 1/2.

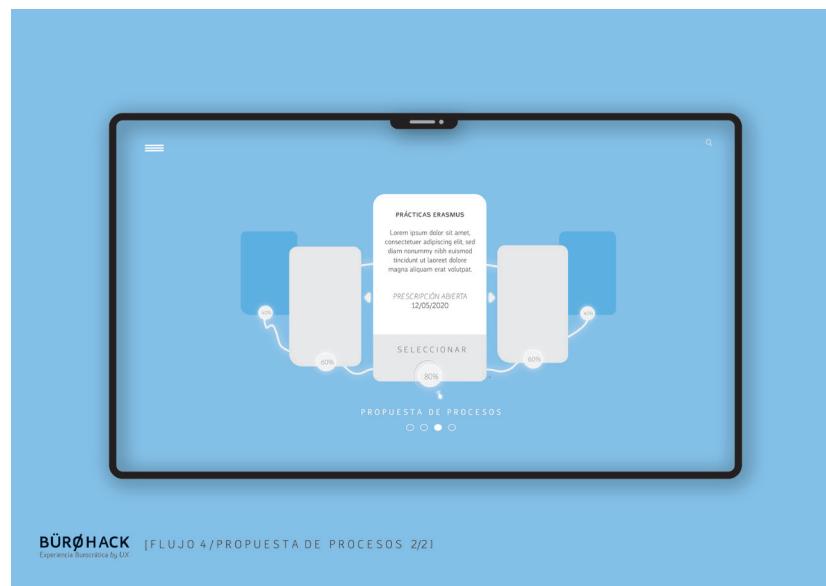


Figura 9.

Flujo 4, propuesta de procesos 2/2.



Figura 10.

Flujo 5, notificaciones del proceso.

### Flujo 6. Estado de tus procesos:

Interfaz final que muestra en tiempo real los procesos seleccionados (Fig. 11) por el usuario. El sistema mantiene una constante actualización, *refresh*.

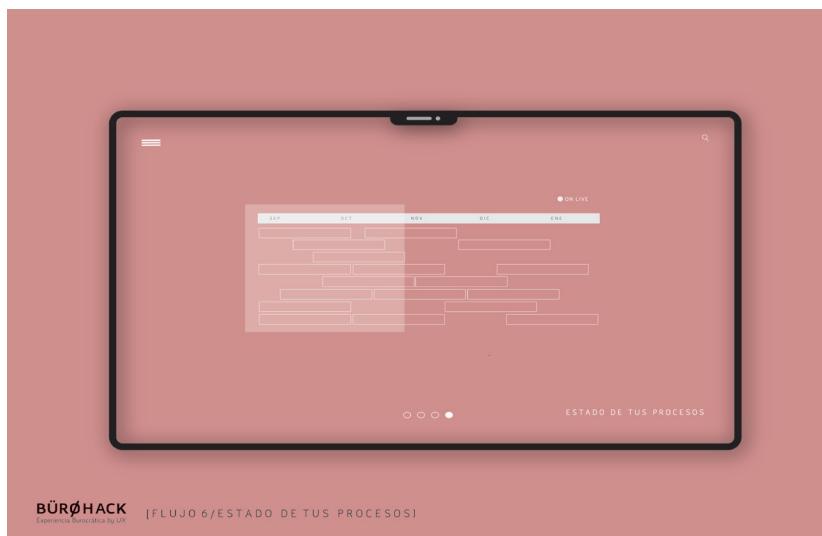


Figura 11.

Flujo 6, estado de tus procesos.

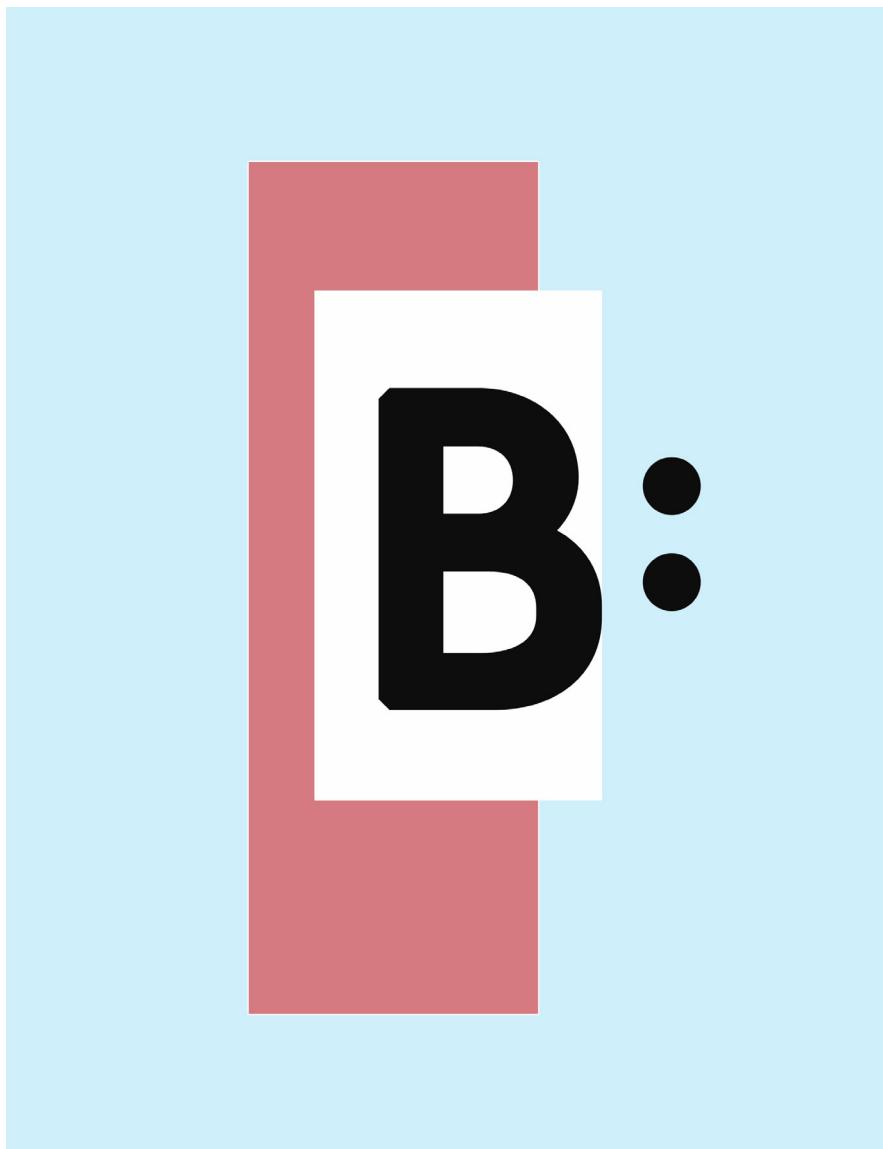
### 5. El diseño del branding de Bürohack

Bürohack es un proyecto creado para visualizar y optimizar los procesos burocráticos a través del diseño, desde la aplicación de metodologías y procesos usados en el campo del diseño, pasando por su aplicación en aspectos de identidad y comunicación con el desarrollo de su marca o branding, hasta el diseño UX planteado para las soluciones del *visual concept*.

El desarrollo gráfico de la marca Bürohack se basa en una identidad que va a conectar las diferentes partes del proyecto y va a facilitar la comunicación a todos los niveles de la conceptualización de la idea principal del proyecto de forma clara, coherente y consistente. Nuestro objetivo era tratar la optimización de procesos a través del diseño y, por lo tanto, de la imagen visual del proyecto que debía permearse en cada una de las partes y fases del proyecto, empezando por el *naming* que le otorga entidad propia al proyecto. El término Bürohack está compuesto por dos términos, *büro* hace referencia a burocracia y *hack* a hackeo. Queríamos hackear la burocracia mediante el rediseño visual de procesos a todos los niveles y, para ello, empezamos a darle forma conectando todas las partes del proyecto con diferentes aspectos del diseño: metodología, branding y diseño UX. La marca se basa en el desarrollo de un sistema tipográfico corporativo para la Universidad de Málaga: la tipografía Malacitana Sans (López Rubiño & Alonso-Calero, 2019), proyecto tipográfico que ha sido premiado y que busca adaptarse a la actual era digital, moderna y de carácter contemporáneo.

Con la convicción del valor estratégico que ya aporta un sistema tipográfico, elegimos una paleta de colores suaves contrastados con el negro como el color principal en contraposición con el color azul y el coral que armonizan y rebajan la dureza de la temática a tratar. Estos colores se convierten en enlace visual durante todo el proyecto, generando todos los recursos gráficos junto con la tipografía Malacitana. Todos los elementos visuales mantienen un gran peso y una presencia transversal en todo el proyecto sirviendo en algunos casos como infografías explicativas y en otros apoyando los discursos mediante ilustraciones. Estas ilustraciones presentan un punto irónico, agregando dinamismo y acentuando la imagen de marca. Para su realización encontramos en las dinámicas de juegos la mejor manera para explicar cómo en los procesos burocráticos llegan a reiterarse los pasos a seguir, en ocasiones de manera excesiva, generando en el usuario una necesidad de resiliencia para poder completarlos.

Desarrollo gráfico de la marca Bürohack:



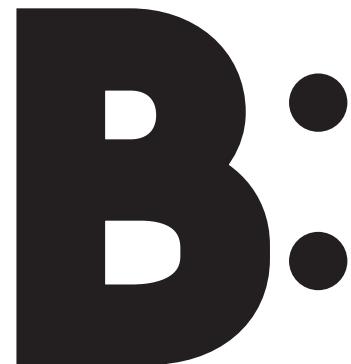
**BÜRØHACK**  
Experiencia Burocrática *by UX*

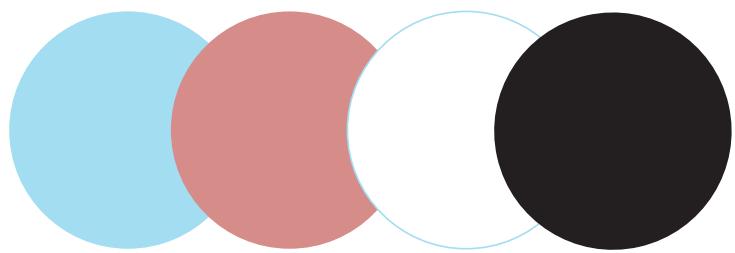
by BÜRØHACK

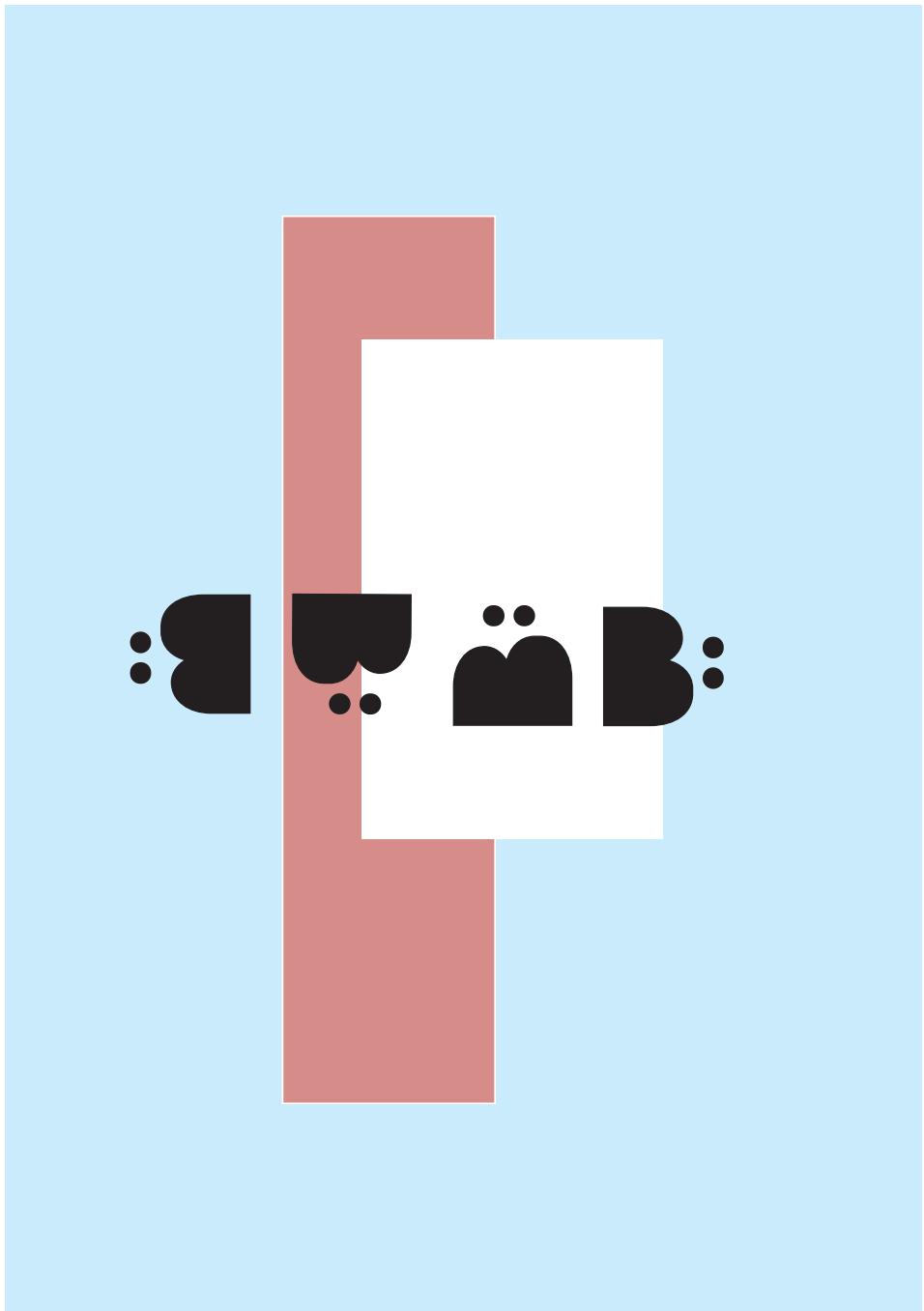
BÜRØHACK  
Experiencia Burocrática by UX

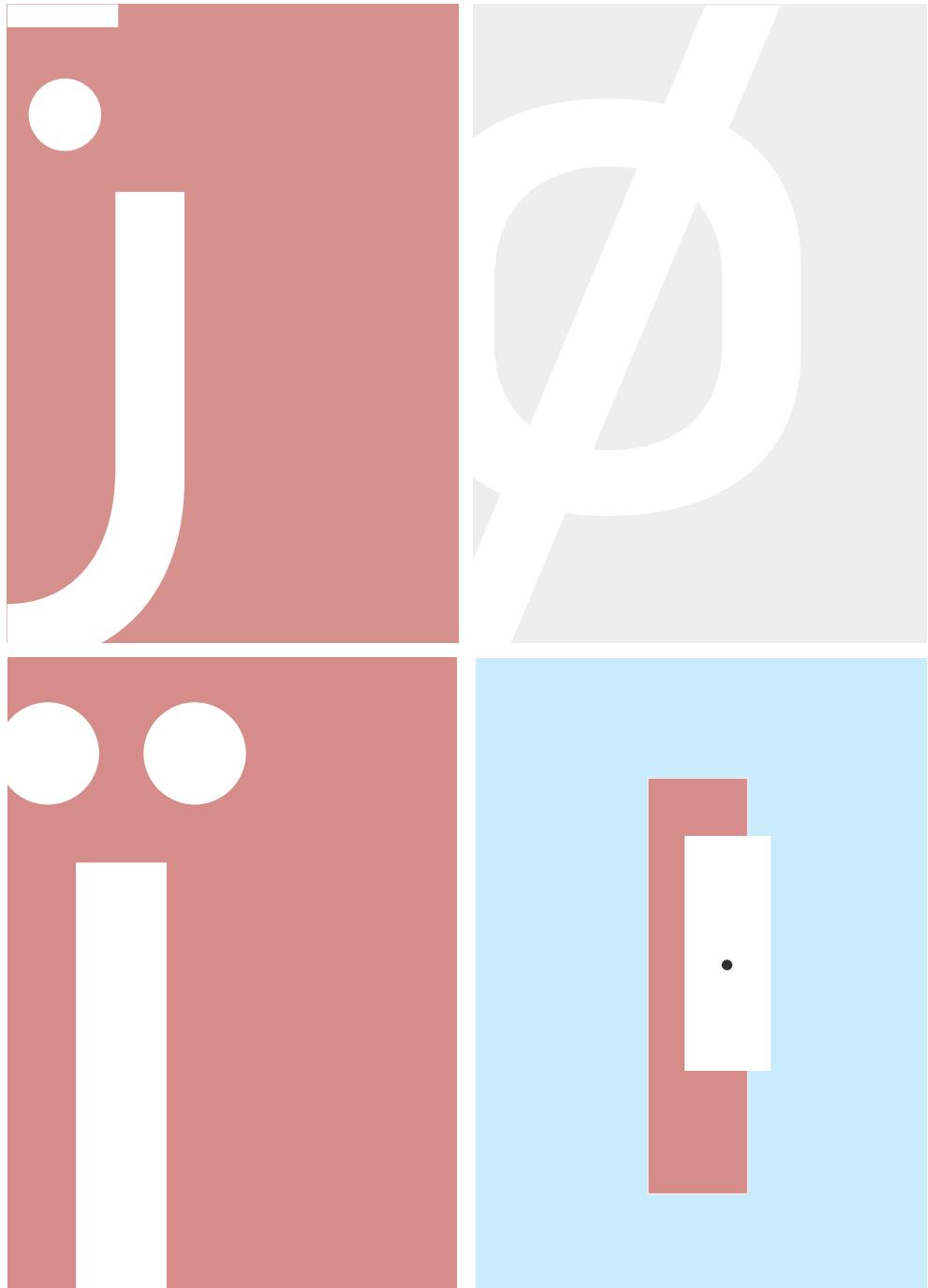
BÜRØHACK  
by UX

BÜRØHACK  
BÜRØHACK

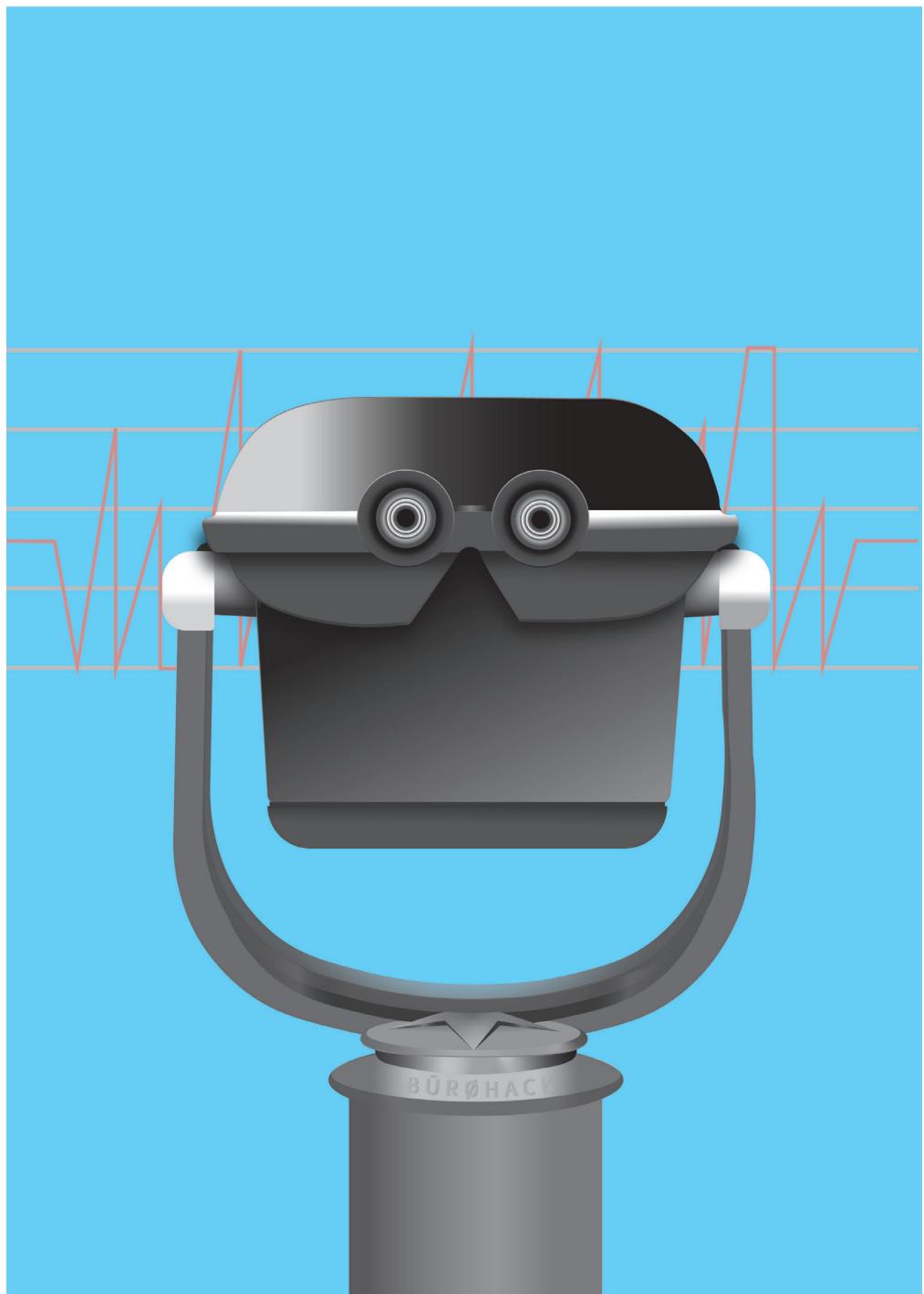


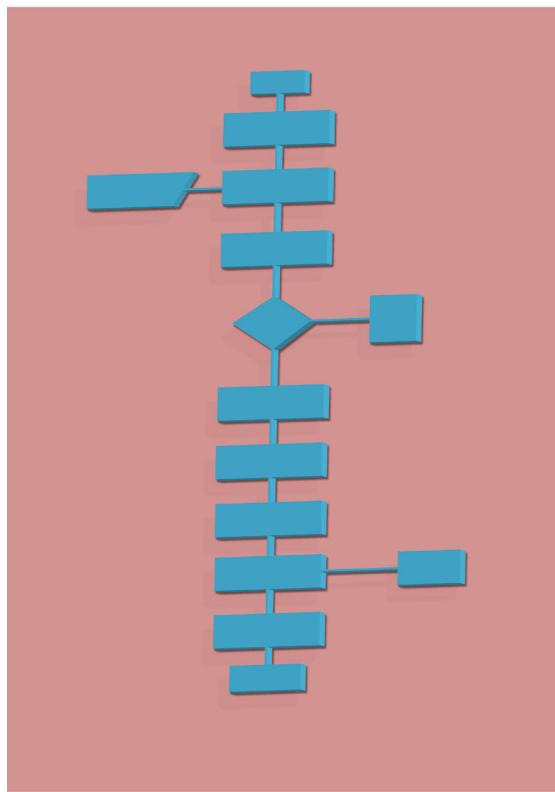
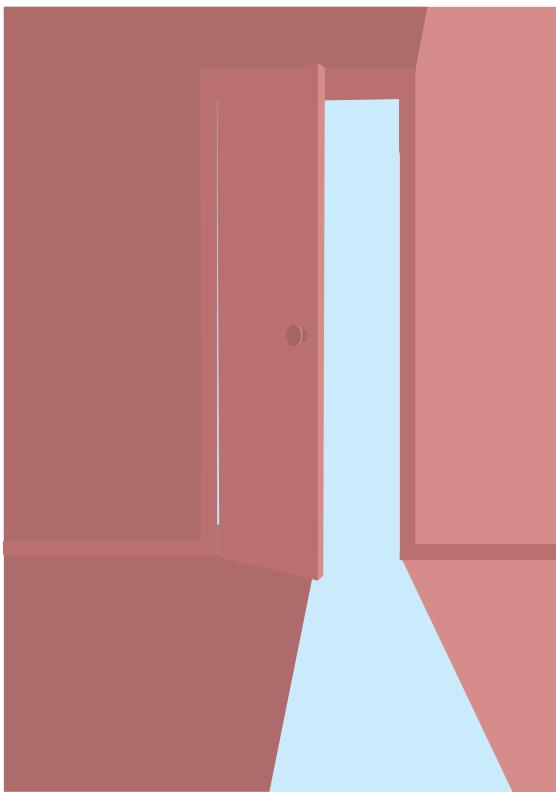
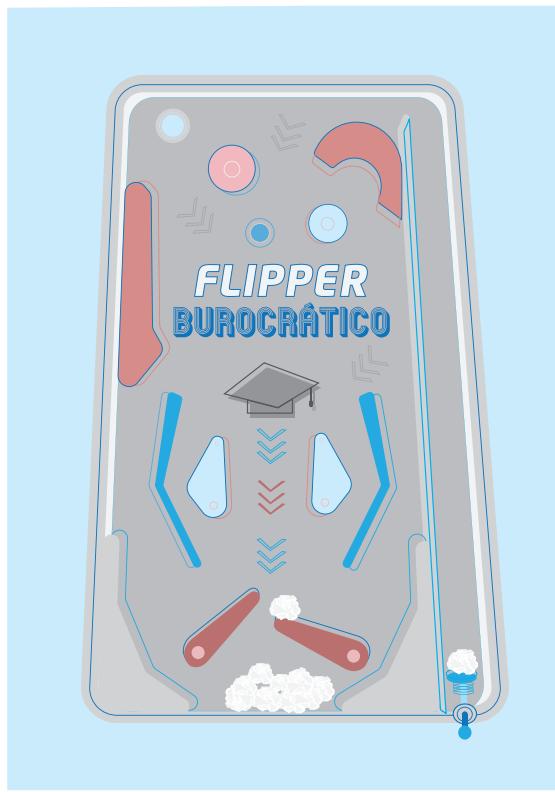
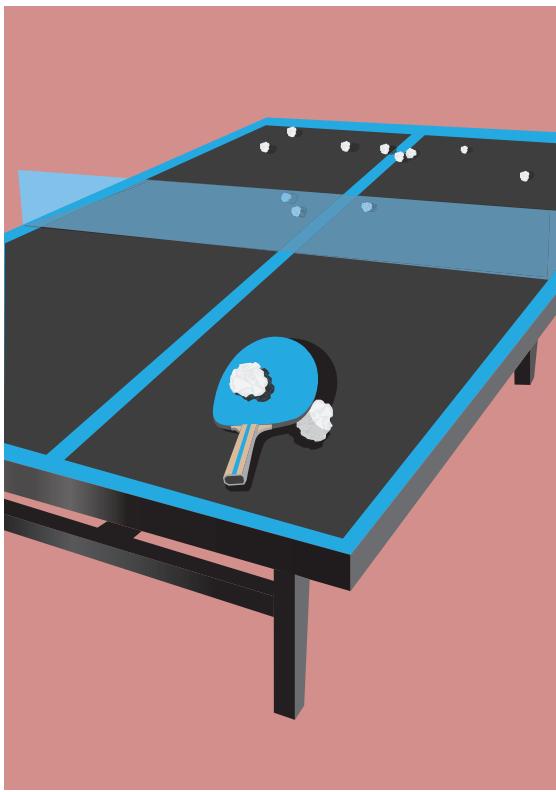














## 6. Conclusiones

Desde Bürohack, abordar la problemática transversal de la burocracia que afecta a una institución u organización nos permite optimizar y mejorar la relación entre el usuario y la organización mediante el rediseño y replanteamiento de los procesos y procedimientos administrativos. A través de esta metodología creada con un enfoque ágil y amigable, se visualizan y se evidencian cuáles son los puntos críticos en los procesos donde el usuario pierde la resiliencia sin llegar a completarlos.

A través del proyecto Bürohack y desde una perspectiva proyectual se logra unificar esfuerzos que implican de manera transversal a la organización, dotando de coherencia cada acción, dónde la carga significativa y simbólica que hay detrás de los procesos se convierten en el *storytelling* perfecto para la creación de la identidad. Es así como la experiencia del usuario se convierte en la base para evidenciar los errores sistemáticos en los procesos.

Bürohack es una estrategia creada para visualizar y optimizar los procesos burocráticos a través del diseño, desde la aplicación de metodologías y procesos usados en el campo del diseño, pasando por su aplicación en aspectos de identidad y comunicación con el desarrollo de su marca o branding, hasta el diseño UX planteado para las soluciones del *visual concept*. Como pilar fundamental de la estrategia debemos destacar la implicación en todo momento del burócrata y su complicidad con la estrategia Bürohack para construir un modelo que facilite una mejor comunicación en la relación entre la organización y el usuario final. Teniendo en cuenta, desde un punto de vista de diseño centrado en el usuario, todos los beneficios que proyectamos con un enfoque afectivo del diseño emocional en relación con el usuario final, y que se pretenden alcanzar en la optimización de los procesos.

Por tanto, ponemos en valor el potencial y la versatilidad del diseño en sus diferentes facetas para abordar rediseños y reajuste de diversa índole en cualquier tipo de organización. En el proyecto Bürohack abordamos el rediseño de procesos para su optimización frente a la burocracia, tanto desde dentro de la organización como desde fuera. En el proceso de la aplicación de la metodología Bürohack se aplica una estrategia en tres fases: observación, análisis y optimización que debe ser asumida como propia por todos los estamentos de la organización. Durante todo el proceso es fundamental la implicación de los diferentes niveles de la organización, desde la parte directiva hasta los burócratas que diseñan y ejecutan los procesos y procedimientos.

## 7. Financiación

**Entidad:** COTEC. Fundación COTEC para la Innovación ([www.cotec.es](http://www.cotec.es))

**Convocatoria:** 2017. Programa de Innovación Abierta (PIA).

**Dotación:** 10.000 €

**Proyecto:** "BÜROHACK, mejora y optimización de la experiencia burocrática a través de UX". Universidad de Málaga, Secretariado de Cultura de la Innovación.

**Descripción:** Este proyecto se enmarca en las nuevas políticas de administración electrónica para mejorar la experiencia burocrática del usuario, contando en todo momento con el burócrata para construir un modelo entre ambas partes que facilite una mejor comunicación en los trámites administrativos entre ciudadanos y funcionarios.

**Referencia:**

<https://cotec.es/storage/2023/08/20180405dossiercotecpia2017.pdf>.

Danto, A. (2013). *Qué es el arte* (Trad. I. García). Paidós.

## 8. Bibliografía

- Abras, C., Maloney-Krichmar, D. & Preece, J. (2004). «User-centered design». *Bainbridge, W. Encyclopedia of Human-Computer Interaction*. Thousand Oaks: Sage Publications 37.4. 445-456.
- Alonso Calero, J. M. (2019). *Büroh hack*. UMA Editorial.
- Alonso Calero, J. M. (2020). «Linking spaces, linking people: Una estrategia de branding art para LINK by UMA-Atech dentro de una arquitectura de marcas UMA». *I+Diseño. Revista Científico-Académica Internacional De Innovación, Investigación Y Desarrollo En Diseño*, 15. 139–160. <https://doi.org/10.24310/Idiseno.2020.v15i0.10514>
- Brown, T. & Katz, B. (2011). «Change by design». *Journal of product innovation management* 28.3: 381-383.
- Brown, T. (2008). «Design thinking». *Harvard business review* 86.6. 84.
- Crosby, P. B., & Aspe Solórzano, C. (2000). *La calidad y yo: una experiencia de vida*.
- Cross, N. (2011). *Design thinking: Understanding how designers think and work*. Berg Publishers. <http://dx.doi.org/10.5040/9781474293884>
- Deming, E. (2012). *Giants of Quality. Quality and Reliability Engineering International*, 28(3). 247–248. <https://doi.org/10.1002/qre.1389>
- Desmet, P. (2002). *Designing Emotions*. Delft: TU Delft.
- Dunne, A. & Raby, F. (2013). *Speculative Everything. Design, Fiction, and Social Dreaming*. Massachussetts: The MIT Press.
- Edwards Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Feigenbaum, A. V., & Feigenbaum, D. S. (2009). *The Power of Management Innovation: 24 Keys for Accelerating Profitability and Growth*. McGraw Hill Professional.
- Foucault, M. (1992). *El orden del discurso* (A. González Troyano, Trad.). Tusquets Editores. 11.
- Gothelf, J. (2013). *Lean UX: Applying lean principles to improve user experience*. O'Reilly Media, Inc.
- Gummesson, E. (2014). Investigación servicios metodología: estudio de caso en busca la teoría. *Revista Ibero Americana de Estratégia*, 13(4). 8–17. <https://doi.org/10.5585/riae.v13i4.2180>
- Herzberg, F. (2003, January). *One More Time: How do You Motivate Employees?* Harvard Business Review. <https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees>
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué Es El Control Total de Calidad?* Editorial Norma.
- Juran, Joseph M., & Blanton Godfrey, A. (1999). «Total quality management» y «The quality control process» en Juran, J. M., & Blanton Godfrey, A., *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.
- Klein, L. (2013). *UX for lean startups: Faster, smarter user experience research and design*. O'Reilly Media, Inc.
- Knapp, J., Zeratsky, J. & Kowitz, B. (2016). *Sprint: How to solve big problems and test new ideas in just five days*. Simon and Schuster.

- Leslabay, M., Aguilar Jiménez, J., & Alonso Calero, J. M. (2021). «Arte y diseño, su alcance y trascendencia para la transformación social». *UMÁTICA. Revista Sobre Creación y Análisis de la Imagen*, 3(4). <https://doi.org/10.24310/Umatica.2021.v3i4>
- López Rubiño, D., & Alonso-Calero, J. M. (2019). *Familia tipográfica MALACITANA Sans*.
- Max Neef, M., Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (1986). «Desarrollo a Escala Humana: Una opción para el futuro». Número especial de la *Revista Development Dialogue*, CEPAUR/Fundación Dag Hammarskjöld, Uppsala, Suecia.
- Moore, M. (1998). *Gestión de estratérgica y creación de valor en el sector público*. Paidos.
- Norman, D. (2013). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. Basic Books.
- Ries, E. (2011). *The lean startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses*. Crown Currency.
- Sanders, Elizabeth B-N., Brandt, E. & Binder, T. (2010). «A framework for organizing the tools and techniques of participatory design». En *Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference (PDC '10)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA. 195–198. <https://doi.org/10.1145/1900441.1900476>
- Seddon, J. (2008). *Systems Thinking in the Public Sector: The Failure of the Reform Regime.... and a Manifesto for a Better Way*. Triarchy Press.
- Soler Gutián, A. (2017). «Diseño emocional, una contribución a la sostenibilidad». *Economía Creativa*, (8), 55–83. <https://doi.org/10.46840/ec.2017.08.03>
- Taguchi, G., Chowdhury, Subir., Wu, Yuin., Taguchi, Shin., & Yano, H. (2005). *Taguchi's quality engineering handbook*. 1662.
- Viladàs, X. (2010). «The value of design in decision-making processes: a three tiers model.O valor do design no processo de decisão: um modelo de três camadas». *ARCOS DESIGN*, 5(2). 17–25. <https://doi.org/10.12957/arcosdesign.2010.17420>
- Viladàs, X. (2011). «Measuring Design's Contribution to Business Success: A Three-Tier Approach». *The Design Management Institute*. 54–61.