

[MEMORIA LIBRE] La muerte del servicio público

Categoría: [Memoria Libre](#)

Publicado el Viernes, 03 Noviembre 2017 18:08

Escrito por Jacinto Dávila

Visto: 907



Nuestra cultura rechaza la necrofilia, el tributo a la muerte, seguramente por buenas razones, pero fundamentalmente por las emociones que convoca: miedo al final, a lo desconocido que está más allá, a la desintegración, al olvido.

Las tradiciones de sabiduría oriental insisten que la muerte es solo el final de una peculiar existencia que renacerá y se repetirá muchas veces. En occidente, en medio de amenazas al pensar diferente, se nos enseña que la muerte es también el preludio de una vida eterna, si uno se ha portado bien, o de la condenación eterna, si no. El *establishment* científico, aparentemente por cautela metodológica, no se pronuncia al respecto, pero deja ver la evidencia de que normalmente, en la Naturaleza, la muerte (de unas y unos) sostiene la vida (de otras y otros).

En todos los casos, la muerte es el cierre de un proceso que podría significar el comienzo de uno mejor. Esa es nuestra esperanza al anunciar la muerte de un concepto: el Servicio Público.

Seamos muy claros. Los **servicios al público** no son un concepto en extinción. Son muy populares en el mercado de trabajo, como formas de sustento para humanos: *Una o unas personas que se organizan para ofrecer algo al público a cambio de una tarifa*. Son, en general, un buen negocio, con dinámicas que se estabilizan en el tiempo (una vez que “se hace el punto”) y generan renta regular y confiable.

No todos lo ven así, sin embargo. Algunos economistas liberales con afán científico insisten que los servicios “no agregan valor” en general y que toda economía en desarrollo debería preocuparse por la industria productiva antes que por la de servicios.

Es un error comprensible en vista de ese afán científico que no tiene otra forma de expresarse que no sea el realismo numérico de una ciencia que no cree en dioses, mucho menos en quienes no traigan cifras o números. Solo se admite lo cuantificable o directamente (superficialmente) verificable. Los productos tienen esa ventaja. Normalmente se les puede medir, pesar o contar.

Pero un servicio concebido esencialmente como *una experiencia que alguien prepara y realiza para satisfacer una necesidad de otra persona*, es más difícil de evaluar. Esta segunda persona es una **usuaria del servicio** y tiene derechos legítimos, inclusive si no es cliente de la primera persona. Es esta versión, también real pero más compleja, del concepto de **servicio público** la que ahora declaramos muerta en la República Bolivariana de Venezuela.

En medio de esta guerra por el control de la renta de sus recursos naturales, el servicio público venezolano languidece en una larga y dolorosa pero inexorable agonía de muerte. Se le puede incluso palpar en la cotidianidad. Todos nuestros servicios públicos están bajo una intención clara y definitiva de degradación hacia esa otra noción de servicio al público en la que el factor dominante, si no único, es cuánto va a pagar Ud por lo que recibe a cambio. Y, en medio de una dinámica de precios infernal, la respuesta solo puede ser salvaje. La experiencia que se vaya al diablo.

¿A quién le conviene la degradación de un servicio? Así en abstracto, la primer respuesta en la que uno piensa es: a la competencia. Si un servicio por el que se cobra una tarifa comienza a funcionar mal, rinde menos o no cumple el cometido, alguien que sepa como prestarlo podría interesarse en lanzar su propio negocio. Ese es el pensamiento simplista de la economía liberal. Asume que el mercado proveerá la solución ante la ineficacia y la ineficiencia. A veces funciona. Pero la verdad es que las condiciones no son tan simples. Por ejemplo, detrás de ese “sepa como prestarlo” se oculta una cantidad de barreras físicas y legales para que otros aprendan cómo hacerlo. El conocimiento no es libre. Por si fuera poco, ni siquiera saber cómo hacerlo es suficiente. Se requiere además, casi siempre, una “inversión inicial”

considerable y, desde luego, también limitada y controlada por los dueños del capital, sean privados o sea el Estado.

Así que esa dinámica salvaje que vemos no es la “desinteresada” mano invisible del mercado optimizando el concepto. Es parte del juego que ahora se juega con prisa para captar más renta de quienes no son más que clientes ansiosos con un fugaz poder adquisitivo. La degradación de un servicio público también le conviene a quienes los prestan como una forma de presionar por más renta. Eso está ocurriendo, aceleradamente, en nuestros servicios públicos nacionales.

El rigor científico nos empuja a mostrar evidencia. Es tan obvio que sonará necio decirlo. Las colas en todas partes son un síntoma violento de la muerte del servicio público. Violento, no por rápido, sino por la intensidad de los dolores y angustias que causan. Que ocurran en todas partes, en instituciones públicas y privadas, en línea, en el hospital, en la farmacia, en la calle, peor aún, al pagar por cualquier bien, es un síntoma claro de la extensión del mal y de la gravedad del paciente. Una cola, por sí sola, denuncia un error cometido por los responsables del servicio al dimensionarlo<sup>1</sup>. Son excusables si son ocasionales, pues realmente es muy difícil predecir quienes usarán un servicio dado en cada momento. Pero unas colas que se repiten día a día, con interminable duración y toda clase de abusos y humillaciones en el proceso denuncian una incompetencia inocultable de los prestadores del servicio o, algo peor, la corrupción<sup>2</sup> de los gerentes que tendrían otros propósitos para mantener la tortura de sus usuarios.

La violencia ha llegado a ser muy explícita: Desde una universidad pública, La Universidad de Los Andes, un grupo de encapuchados se organiza para interceptar e incendiar un autobús de transporte público y agredir a su conductora, en supuesta protesta por el mal servicio que se les presta a los estudiantes de esa universidad. Es un absurdo que nadie investiga, quizás porque saben que ya no hay remedio. La imagen que acompaña a este texto ilustra un caso particular, ocurrido recientemente. Pero todo este año, este período presidencial, está lleno de esas muestras de violencia contra los servicios públicos desde los propios servicios públicos.

Es un cáncer. ¿No?. ¿De qué otra manera se puede explicar el colapso institucional del Ministerio Público Nacional que el nuevo fiscal apenas comienza a revelar?. Ojalá el gobierno lo advirtiera y no permitiera que sus funcionarios participen de la degradación mortal del bien público nacional y de su propio medio de sustento.

Conocemos muchas personas quienes, soñando que pueden elegir, preferirían una muerte rápida, incluso violenta, antes que una larga agonía. Nadie habla en serio, desde luego. Pero si la enfermedad es un mensaje que termina con la muerte, deberíamos aprovechar mientras dure la “situación-país” para entender y aprender y, por supuesto, prepararnos para el renacimiento.

Uno puede soñar con una nueva vida para el servicio público. Una basada en una nueva (o quizás reciclada) doctrina legal que declare cuáles son y cómo deben preservarse los derechos humanos de sus usuarios y usuarias. Previsiones como: *Todo prestador o prestadora de un servicio debe prever los medios para que su “público” evalúe su servicio* y, otras más precisas como: *Todo prestador o prestadora de un servicio debe asumir la gestión de las colas que le cause a su “público”*, parecen ser fáciles de anticipar aunque seguramente serán muy difíciles de asimilar por servidores públicos (en instituciones públicas y privadas) burocratizados y enloquecidos por más renta. Sería más fácil si pudieran recordar que ese “público” es su propio pueblo.

## Remembranza

La muerte suele ponerle fin a la memoria. Se requiere un acto de fe para asumir que nuestros recuerdos trascienden el evento. Pero, si así fuera, ¿qué nos vamos a llevar a la nueva vida?. Las experiencias generosas, amorosas, de cómo cuidar del otro u otra, de cómo ser solidarios, de cómo entender el sentir ajeno, de cómo tolerar al que piensa distinto, de cómo lograr el bien común. ¿Donde están esas memorias?.

---

## Referencias

1.- <http://aprender-a-servir.blogspot.com/2017/01/que-es-un-problema-de-servicio.html> ¿Qué es un problema de servicio?

2.- <https://www.aporrea.org/actualidad/a129381.html> Colas (Escrito en 2011)