

[MEMORIA LIBRE] Servicios en Medio de La Crisis

Categoría: [Memoria Libre](#)

Publicado el Jueves, 26 Julio 2018 11:38

Escrito por Jacinto Dávila

Visto: 269



*Servir es hacer algo  
por otras y otros que lo requieren.  
Si nada puedo hacer, no sirvo.  
Si lo que hago no resuelve, no sirvo.  
Si resuelve poco, sirvo poco.  
Si resuelve mucho, es perfecto o podría serlo,  
debo medir la solución.  
Si no puedo medirla, no sé si sirvo.  
Si la mido mal y lo advierto, no sé si sirvo.  
Si la mido bien, solo tengo indicios.  
Servir es difícil.  
Puede ser un suplicio.  
Necesitamos ciencia  
para salir del laberinto.*

Estamos viviendo una catástrofe económica en cámara lenta. Los precios aumentan a ritmo exponencial. Dentro de unas pocas semanas, para poder alcanzarlos, los ingresos en bolívares tendrán que aumentar diariamente. Pero no es el dinero el mejor indicador de catástrofe. Es la confianza. La total eliminación de la confianza se ve en el horizonte. Esto, sin embargo, no termina de ocurrir. Hemos presenciado una resistencia heroica de, todavía, muchos, con lo cual el colapso se acerca, todavía, lentamente.

Habría que hablar de cómo impedir el desastre total. Qué hacer para salir de la crisis. Pero, ¿con quién?. Todo el mundo parece coincidir ahora en la causa del problema: la tasa de cambio sin control. Pero los responsables y quienes pudieran hacer algo al respecto no se dan por aludidos.

Aprovechemos de otra manera la lentitud de la catástrofe. Si fuese un terremoto, una epidemia o algún otro desastre natural, estaríamos todos ocupados en la respuesta inmediata, por limitada que fuese. Pero la catástrofe lenta nos deja mirar con cuidado y hasta pensar. Quizás podamos visibilizar las cadenas causales que nos moldean pero que se vuelven invisibles cuando el ritmo de la vida es un tanto más "normal".

Nadie puede organizar mejor un servicio que quien lo presta. La auto-organización de las y los usuarios para resolver por su cuenta, inclusive asuntos prácticos como las colas, está condenada a producir más traumas, permitir más abusos y propiciar la ineficiencia. Podemos constatarlo en tantas colas. La intervención del proveedor del servicio puede aliviar todos esos vacíos de información en los que usuarios pasan horas para llegar a un acuerdo. Pero, por otro lado, las omisiones del mismo proveedor crea esos mismos vacíos a veces con el único propósito de dar una ventaja momentánea a ciertos usuarios. El proveedor del servicio debe asumir la organización y la responsabilidad por cualquier cola que ocurra en su servicio.

Necesitamos doctrina legal para proteger los servicios que pudieran ser sometidos a tensiones extremas de cualquier tipo: catástrofes,

crisis, guerra. Debemos sistematizar lo mejor de nuestra cultura para la atención solidaria de quienes lo necesiten cuando más lo necesiten.

Las colas tienen una condición básica: la escasez. Cuando no hay, o así se percibe, suficientes recursos, servidores, cupos, plazas o productos, ocurren las colas. Cuando hay suficiente de todo, o así se percibe, no hay cola. La percepción colectiva es clave.

Usemos un ejemplo para probar este discurso: ¿Qué falta en esos puntos de venta electrónica en los que pasamos horas para poder pagar? Lo escaso allí es la información. La causa origina es la lentitud de nuestros sistemas de comunicaciones: el ancho de banda variable y minimal que ofrece el proveedor del servicio, normalmente la empresa pública nacional CANTV. Pero también falla la información sobre soluciones alternativas, arreglos simples en cada negocio, como transferencias prepagadas o un standard para transferir por los ubicuos teléfonos celulares. Falta confianza.

Cuando la desconfianza se exagera, las colas se magnifican. Las campañas de desvalorización, implícitas o explícitas, y los demagogos que hablan sin resolver también son generadores de colas.

No es posible restaurar la confianza por decreto. Incluso los demagogos parecen inmunes a la regulación. La libertad de expresión priva. Así que las leyes de servicios tendrán que tener un carácter más funcional, definiendo procesos y protocolos que, con el tiempo, se conviertan en soluciones de servicio confiables, pero que puedan ser convertidos en realidades efectivas incluso en situaciones de desconfianza y angustia, como ahora.

A fin de cuentas, sabemos qué queremos de cada servicio: eficacia, eficiencia, sostenibilidad y solidaridad. En medio de una catástrofe, todo eso es todavía más importante y el mejor reflejo del auténtico humanismo de una sociedad.

## Remembranza

Hay palabras que merecen ser re-cordadas:

*"La vida ocurre... sin más qué celebrar o lamentar sino la vida misma.*

*Me gusta pensar que hay por celebrar más que por lamentar. De esto último, como no sea la separación de la gente amada, lo demás es un luto muy gravoso. Y como mi máxima vital ha sido "joder lo menos posible", procuraré que mi huella sea lo menos profunda que pueda.*

*Celebro mi vida porque tuve gente que me amó y me cuidó, desde antes de nacer hasta después de mi muerte. Particularmente el amor de las mujeres de mi familia... El amor maternal, fraternal y vital de las damas que me acompañaron en este devenir fue mi garante. Todas. Pero mamá, la abuela Isabel y Lisset deben ser nombradas.*

*La celebro porque pude conocer a mis antecesoras, a mi hijo, y a mis amigos y amigas en el camino mismo de existir y de resistir. Eso se agradece. Y mucho: Ramón Serra, Sergio Gorostiaga, el viejo Simón Arado; Juancho, Joshua y los Tatuyes hermanos y hermanas, todos deben ser nombrados con honra y cariño. Debo agradecer mucho al personal de la Unidad de Diálisis y Servicio de Nefrología del Hospital Universitario. A Todas y todos los integrantes del servicio. Pero especialmente a las Doctoras Residentes Mayra Castellanos y Claudia Moronta y a las Enfermeras Yliana Lobo y Carmen Balza, cuyas destrezas y trato amoroso me salvaron la vida y la mantuvieron durante este tiempo de padecimiento. A los compañeros de Cenditel que sustentaron solidariamente mi situación. Estoy simplemente agradecido. Esta última etapa de mi existencia no habría sido en la ausencia de todas y todos. ¡Gracias! Hicieron mi mundo más vivible.*

*Celebro la vida porque pude disfrutar de sus pequeños placeres: El juego, la curiosidad satisfecha, el conocimiento, la risa, el llanto, la solidaridad, el cariño, el roce la piel. El arte... Eso se agradece. Sólo lamento la indiferencia, la ignorancia, la estupidez que quedan de este lado. El mundo muy difícilmente será un mejor lugar para vivir y morir si esto no cambia.*

*Lamento dejarles un poco más solos; espero haber sido útil y que su cotidianidad conmigo les haya hecho querer ser un poco menos indiferentes o cínicos.*

*Otto, hijo, sólo sé tú. Sin dañar a nadie nunca. No dejes que el egoísmo o la ironía te muestren el camino. Huye de éstos como del mal mismo, porque lo son. Procura ser valiente, sabio y solidario que son los caracteres que constituyen a los mejores seres humanos. Los santos son de madera o yeso y se quemar, rompen o carcomen. Y los guerreros finalmente son asesinos. Te amo.*

*Les deseo una larga y merecida vida. Ojalá esté sembrada de la paz que engendra el envejecimiento sabio... ya no nos veremos más. Adiós...*

*Me gustó conocerles... un abrazo y un beso...*

*Daniel-Efrén." (Que en paz descansa)<sup>[1]</sup>*

---

[1] <http://revolucionomuerte.info/2018/07/07/editorial-daniel/> DANIEL