

## EMPRESA PUBLICA Y EFICIENCIA

Este es un tema sobre el que se discute con frecuencia. Según lo que se lee en estos días, aparentemente, ya no haría falta demostrar que el concepto de eficiencia no tiene cabida en la empresa pública. Por contraposición, entonces, debería asumirse que empresa privada es sinónimo de eficiencia. Pocos tratan de explicar por qué la empresa pública es de hecho ineficiente en nuestro país y por qué la empresa privada no es siempre sinónimo de eficiencia si ésta se define como la satisfacción del cliente lograda con rentabilidad.

En la Europa Occidental de postguerra las economías de los diversos países florecieron al amparo de los gobiernos y dentro de marcos de operación fuertemente dirigidos por el estado. Muchas de las actividades definidas como de servicio público todavía se encuentran en manos de los diferentes estados y en la mayoría de esos casos, las empresas que explotan aquellos servicios no son tachadas de ineficientes.

A medida que nuevos logros tecnológicos y nuevas doctrinas sobre el trato al cliente han permitido llegar a grados de satisfacción nunca antes alcanzados, estas metas logradas dejan de serlo y se convierten en lo común, en lo que sin discusión debe existir y es lo obvio, por lo que deben definirse nuevos objetivos en los servicios prestados para satisfacer nuevas exigencias y lograr el cliente satisfecho en escalas más altas y complejas.

El nuevo ritmo de crecimiento de la complejidad de la tecnología contrasta cada vez más con la organización de una empresa que, paradójicamente, para satisfacer cada día a más clientes y prestar más servicios cada vez más complejos debe hacerse más grande y complicada, por tanto lenta e ineficiente. Esta situación ha conducido a revisar la estructura de la empresa servidora y su relación con el estado. No es difícil notar que cuanto más crece la empresa y más se enraíza en lo público, menos puede responder a la exigente dinámica del mundo moderno y comienza a perder cada vez más oportunidades de tal manera que, en casos extremos, es más bien razón de atraso antes que motor del desarrollo.

Los países desarrollados han comprendido el problema y han dado soluciones con diferentes enfoques pero que en resumen conducen a la reestructuración de la empresa bajo nuevos marcos legales y económicos de operación. El modo de comenzar ha sido mediante la desregulación y más tarde la privatización. Antes, sin embargo, fue menester crear el ambiente adecuado para que la empresa privada sobreviviera manteniendo dos características importantes: la capacidad de competir (abolición del monopolio público o privado) y la capacidad de conservar de alguna manera la misión social que tuvo la empresa pública que le dió origen. Ambas características deben continuar supuestas en la misión de la empresa: lograr la satisfacción del cliente y tener rentabilidad.

Crear el ambiente adecuado para que sobreviva la empresa privada con las características indicadas, significa una reestructuración del estado. Esta consiste en la creación de marcos legales diferentes para el control de actividades de producción de nueva concepción, con manejo de recursos humanos, financieros y materiales bajo reglas desprovistas de lo tradicional y convencional. Esta es la primera gran dificultad en nuestro medio.

¿Quién define lo que debe ser la nueva estructura?. Si, al fin, ésta se define ¿quién legisla para lograrla?. En nuestro país nunca pasamos por la fase de eficiencia de la empresa pública. Esta no ha logrado satisfacer los niveles liminales de servicio. Sin experiencia ¿cómo se puede esperar que se sepa lo que se debe obtener? ¿cómo legislar sobre lo desconocido?.

Legislar es poner reglas a actividades conocidas para obtener resultados predecibles. Si se pretende legislar sobre actividades desconocidas los resultados pueden traer sorpresas insospechadas. Lo que más a menudo sucede es que se legisla sobre lo desconocido con leyes que son variaciones del bagaje legal tradicional. El producto nuevo difiere muy poco del anterior. La nueva empresa es tan torpe como aquella que se intentó superar, ya sea por su propia estructura como por el ambiente legal en el que debe sobrevivir.

Se puede privatizar con eficiencia si se puede probar que se legisla con eficiencia. Creo que demostrar que sucede lo contrario es sumamente fácil. La discusión en nuestro medio se trivializa sobre opiniones subjetivas y muy pocos hechos. El legislador tradicional es, con excepciones muy respetables, un improvisado que gracias al mecanismo de elección popular, por medio de cualquier partido político, llega a un lugar donde voluntariamente se convierte en agencia de favores e influencias y pierde (si la tuvo) toda dimensión de lo universal para trabarse en particularidades que olvidan el bien común para dejar lugar al interés personal, al de un pequeño grupo o al de su facción política.

Creo que para los ecuatorianos con opiniones sentadas sobre la observación del mundo desarrollado, la pregunta no es si se debe o no privatizar. Las preguntas son más bien al rededor de cómo hacerlo con eficacia y de quien debería hacerlo sin encauzar el proceso hacia sus propios intereses, buscando solamente la rentabilidad, olvidando la satisfacción del cliente y peor aún, olvidando la función social que la empresa privatizada hereda de la empresa pública.

Puesto que vivimos en un país que lucha por consolidar la democracia, el diálogo y el intercambio de opiniones debe estar abierto a todos los sectores pero esto no basta. No se llega a las respuestas por la sola discusión abierta entre quienes ignoran de la materia y no en todos los casos la mayéutica es suficiente. El mundo actual es un mundo globalizado. Los procesos, debido a la abundancia de información, a las telecomunicaciones, a la informática y a las economías de expansión, son cada vez más comunes a la totalidad de la humanidad.

De alguna manera todos participamos del "efecto mariposa" pictóricamente descrito como si una mariposa sacude sus alas hoy día en Pekin podría provocar tormentas el próximo mes en Nueva York (Mitchel Feigebaum al establecer sus teorías sobre el Caos). En la discusión doméstica debemos permitir la penetración masiva del interlocutor con experiencia y debemos dejar que esa experiencia llegue y eduque al legislador y al pueblo, en lo posible. Es cierto que somos nosotros mismos quienes debemos dar las soluciones a nuestros problemas pero es también nuestra obligación emplear asesoría calificada en los distintos niveles que participa la opinión nacional: legislativo, ejecutivo, laboral, sindical, universitario, etc.

En el Ecuador la empresa pública está condenada al fracaso debido al marco legal en el que debe subsistir, a la politización de los niveles de mando y a la deshonestidad - con excepciones - que existe en todos los niveles. Este resultado no es porque sea o no pública, sino por el entorno que la hemos creado y en el que la hemos obligado a vivir. Parece que será imposible cambiar estas reglas del juego mientras sea pública. La alternativa, la privatización, tampoco es de por sí la solución ni hay sólo una manera de plantearla. Tiene que ser bien hecha, con garantía de que no favorecerá a grupos interesados que participen embozadamente en el manejo del proceso; que permitirá la competencia y no protegerá monopolios privados, que impondrá la misión de la empresa moderna o sea la satisfacción del usuario sin sacrificar la rentabilidad razonable y que no abandonará la función social para lograr el desarrollo del país sin aumentar la brecha entre pobres y ricos. Esta no es una meta imposible. Países de alto grado de desarrollo tienen estos objetivos y ofrecen resultados positivos a sus pueblos.

Ing. Patricio Ortega Carrera  
GERENTE REGION 1  
EMETEL - EMPRESA ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES