

LA EFICIENCIA UTILIZADA COMO UN DOGMA POLÍTICO

Joaquim Vergés i Jaime
(vrs. 28-04-09)

Eficiencia y seguridad

En lo que se refiere a nuestras economías personales o familiares normalmente solemos tener claro que hay cosas (salud, alimentación, educación, ...) en las cuales no vale la pena tratar de ahorrar o economizar ‘al máximo’. Algo que si tendemos a hacer con la mayoría de los otros gastos que no son de necesidades básicas. Pero esta distinción –de que hay cosas en las que no vale la pena ‘escatimar’- se ha ido progresivamente perdiendo en cuanto a las decisiones públicas. Especialmente en lo que respecta a los servicios públicos que directa o indirectamente dependen de la Administración. La búsqueda de la eficiencia, o, mejor dicho, de una mayor eficiencia, se viene aplicando prescindiendo casi siempre de cualquier otra consideración. Más exactamente, la búsqueda de una reducción de costes en tal o cual servicio –en aras del ahorro presupuestario- se tiende a perseguir y a presentar como un objetivo prioritario indiscutible, defendiéndolo públicamente (ese ahorro de costes) como algo que va a redundar en un beneficio para toda la sociedad; sin mas consideraciones. Sin plantearse cuestiones como ¿vale la pena tratar de ser ‘mas eficientes’ (=ahorrar costes) en el control del tráfico aéreo, en tal o cual servicio quirúrgico hospitalario, en la seguridad en los aeropuertos, en la seguridad en la circulación de los trenes, en la seguridad en los centros comerciales,? (Esto dos últimos vienen a colación en tanto los servicios privados de seguridad son más ‘baratos’ que la policía).

¿Tiene sentido suponer que los ciudadanos están interesados en ahorrar algunas decenas de euros por persona al año en esos servicios, cuando el riesgo de disminución de calidad / seguridad es algo perfectamente previsible?

Conviene recordar que la prestación de servicios relacionados con la seguridad por parte de la Administración pública ha resultado, históricamente, en unos niveles de seguridad tendiendo en muchos casos a pasarse por exagerados. La explicación es que, ante la posibilidad de un fallo que luego salga a la luz, existe una ‘burocrática’ cadena de responsabilidad: primero técnica (el funcionario), luego administrativa (el mando), y finalmente política. Y los miembros de la cadena muestran especial interés en asegurarse – en pasarse- en cuanto a seguridad. Sencillamente por aquello de ‘que no sea dicho que ha sido mi falta’. La contrapartida, lógicamente, es que los costes del servicio son más altos de lo que probablemente sería estrictamente necesario (suponiendo que esto último sea algo objetivable en cuestiones de seguridad como las mencionadas). Ciertamente, no es fácil señalar el límite entre lo exagerado y lo razonable cuando están en juego cuestiones de seguridad. Tres controladores aéreos prestan un servicio más seguro si trabajan atendiendo tráfico durante 4 horas diarias cada uno, que si el servicio es prestado por dos controladores atendiendo el tráfico durante 6 horas diarias cada uno. ¿Cuanto más seguro? puede resultar difícil saberlo. Pero lo que está claro es que el coste de personal en el primer caso es un 50% superior que en el segundo.

La seguridad es uno de los componentes de lo que entendemos por calidad del servicio. Y resulta evidente que, en general, más calidad implica mayores costes; y viceversa: una forma de reducir costes es disminuyendo los niveles de calidad del bien o servicio que estemos considerando. Hay, desde luego, excepciones: A veces la introducción de una innovación tecnológica permite aumentar la calidad sin incrementar los costes; o puede permitir reducir los costes sin rebajar los niveles de calidad. Y, desde

luego, en ocasiones es posible mantener los costes aumentando algo la calidad gracias a una mejor gestión de la entidad que presta el servicio.

Más en general, es probable que para un determinado servicio público prestado desde la administración el nivel de seguridad, cautelas y controles tienda más a lo burocráticamente exagerado que a lo razonable; y que, por lo tanto, sea posible reducir algo los costes del servicio sin merma efectiva de la calidad en cuanto al elemento seguridad. Pero, ¿realmente tiene sentido preocuparse por este posible ahorro de costes (que, por supuesto, si se consigue será presentado como signo de ‘mayor eficiencia’) y tratarlo de conseguir privatizando el servicio, cuando en general esos niveles de seguridad son difícilmente verificables desde fuera de la entidad/ empresa que presta el servicio? Porque hay elementos de la calidad que pueden ser claramente observables, e incluso evidentes para los propios usuarios; como la puntualidad de los trenes. Pero no acostumbra ese a ser el caso respecto al elemento seguridad. Evaluarlo es una cuestión más bien técnica y compleja. Las probables consecuencias de una reducción en el nivel de seguridad pueden sencillamente no manifestarse de inmediato sino meses después.

Cuando el ahorro de costes puede costar vidas

La gestión privada tiende a reducir los costes, pues es una manera directa de mejorar el beneficio de la empresa. Y esta dinámica lleva fácilmente a una disminución de ciertas dimensiones o componentes de la calidad del servicio. Especialmente si se trata de servicios prestados en condiciones más o menos monopolistas. Piénsese, por ejemplo, en los servicios robotizados de atención telefónica a los clientes. Por otra parte, la disminución de la calidad puede que ni siquiera sea algo explícitamente decidido por la dirección de la empresa gestora del servicio. Por ejemplo, el contratar personal más barato (o recurrir a empresas subcontratistas para ciertas partes del proceso, que resultan así más baratas) lleva fácilmente a que –sin haberlo especialmente previsto la empresa- el servicio resulte en su conjunto de una peor calidad.

La parte dramática de todo esto es cuando las reducciones de calidad lo son en el componente seguridad y esta reducción de seguridad da lamentablemente lugar a accidentes con víctimas mortales. Esto sería lo ocurrido según las conclusiones de la investigación en el caso de choque/ descarrilamiento de trenes en Gran Bretaña en 1999, en la estación de Paddinton: 31 muertos¹. Y con el accidente aéreo sobre Queens poco después del 11-S. O, tomando un ejemplo bien diferente: un hombre murió ahogado en las aguas del puerto al ser arrojado, después de recibir varios golpes, por uno de los guardas de seguridad privada del centro comercial/de ocio Maremagnum de Barcelona. (Por supuesto, el guarda fue después condenado por ello en el juicio). Se hace difícil imaginar que eso hubiese ocurrido si la seguridad de un lugar abierto como aquel, ‘tipo calle’, hubiese dependido de la tradicional presencia policial. Ciertamente, el riesgo de una actuación arbitraria o ilegal por parte de un agente público existe, pero se da en el contexto de una distinta formación policial, unos protocolos de actuación, y una disciplina dentro de un cuerpo de seguridad público.

Cicateros en lo público

Siguiendo con ese ejemplo, la privatización de la seguridad colectiva en ciertos espacios públicos (centros comerciales, aeropuertos, etc.) parece como responder a una consigna; en cierto modo absurda: ahorrar en los presupuestos públicos mientras el gasto individual en

¹ Dos años antes había ocurrido otro en Watford: 7 muertos. Más tarde, en 2000, hubo otro accidente similar en Hatfield, con 4 víctimas. Y un nuevo accidente en 2001 con 10 muertos.

elementos para el ocio se dispara. Actuamos como pobres en lo público, mientras derrochamos en lo privado. ¿En qué lógica se basa el ahorrar algo en servicios de seguridad policiales cuando la sociedad en su conjunto se gasta en consumos perfectamente prescindibles cien veces más de lo que pueda representar ese posible ahorro de gasto público?

Lo que en nuestra economía personal consideraríamos decisiones que no vale la pena sospesar –como ahorrarnos una minucia en un servicio necesario- en la economía de todos, donde las decisiones las toman los gobernantes, se plantea como algo imperiosamente necesario; como algo que –ni se discute- nos va a beneficiar. Incluso como algo de lo que depende la salud (la competitividad) de nuestra economía. Deciden que ahorraremos 30 € al año por persona en servicios públicos (sin plantearse el riesgo de que disminuya el grado de seguridad o de calidad de esos servicios para los ciudadanos) cuando en una sola cena ‘de empresa’ muchos ciudadanos se gastan esa cantidad.

En suma, la eficiencia -reducida a su acepción de disminución de los costes- elevada a la categoría de dogma.

©

Barcelona, Abril 2009