

EL PELIGROSO ARTE DE LA INCOMPETENCIA

Por Arq. Ignacio Mallol Tamayo
ciudad@lobbylife.com

“
Hace unos días me subí a un taxi para ver desde un nivel más básico la ciudad, conocer de manera práctica y directa por qué la gente se queja tanto de los servicios públicos vinculados con las necesidades de la población y la ciudad.”
Anónimo



Escuchar a un taxista en medio de un tranque de proporciones bíblicas, es toda una experiencia urbana que nos permite tomar el pulso a la vida cotidiana, a las carencias que vivimos diariamente y también enfrentarnos a la dura realidad de la mano negra de la incompetencia generalizada que pareciera manejar nuestro destino como una pesadilla incontenible.

Al primer hueco que no pudo esquivar, el chofer entró en confianza y probablemente pensó que era un turista de paso, por lo que no tuvo precaución en recitar un rosario del malestar popular que debieran escuchar las autoridades competentes, porque las incompetentes parecieran estar en el mundo de los ausentes. “En algunos lugares no podemos entrar, son cráteres, con las lluvias no se ven y los amortiguadores son los primeros en sentir que la ciudad no está siendo atendida como debiera ser.”

“Estamos en el siglo XXI, señor”, y me miraba por el retrovisor como esperando alguna respuesta a algo que todos los días constatamos por la ciudad como una parte visible de la incapacidad y desidia; de la ausencia de políticas públicas y de toma de decisiones oportunas; de la falta de atención y el desinterés marcado por cumplir adecuadamente con los servicios a la comunidad. “No hay quien arregle esto”, fue la frase resumen que sentenció la despedida de mi viaje.

Las calles son la cara de una ciudad, el reflejo de una gestión, el espejo del día a día para propios y visitantes, la primera carta de presentación después del aeropuerto internacional, para cualquier ciudadano y visitante, porque es nuestra casa común y según la mantengamos, es cómo nos veremos a nosotros mismos y cómo nos verán desde fuera quienes vienen a compartir nuestras bellezas naturales.

Somos un país de servicios, sede de convenciones; un centro turístico, de tránsito y atención permanente de personas naturales y empresas extranjeras. Servicio, una palabra que se pierde en el vocabulario cotidiano, no logra ser entendida, traducida, sobre todo, por quienes ejercen funciones con mando y jurisdicción, como tampoco por simples funcionarios que solo tienen que tramitar un documento, garantizar un trámite de la forma más expedita para hacer posible un negocio o atender simplemente una demanda de una persona.

Los servicios son de persona a persona e instituciones, no tienen o no debieran tener un mayor secreto, porque es para beneficio de quien paga por ello, a la vez que quien lo brinda también recibe una ganancia o salario. Una simple operación de buena gestión, capacidad profesional, calidad humana, se transforma en una compleja maniobra sin el resultado esperado y deseado.

“La incompetencia es lo más parecido al fracaso.”
Anónimo

Los servicios pueden ser simples y especializados, cuyas variantes resultan casi infinitas y todas son pertinentes y necesarias. Lo que importa es quien lo brinda. ¿Está preparada esa persona? ¿Es competente? ¿Fue bien seleccionada para el cargo? ¿Es eficiente? ¿Quién es más incompetente, el que lo escogió o el ineficiente?

Estamos en este laberinto de no poder transitar por calles pavimentadas, saltar baches; no poder resolver desde las cosas más simples a las más complejas, tales como la infraestructura urbana que nos agobia diariamente o las aguas servidas, o enfrentarnos a una ventanilla que pareciera un pozo oscuro o la antesala de un precipicio que nos mantiene en una zozobra permanente sin que la solución aparezca. La palabra resolver se ha perdido en el lenguaje panameño, el diccionario de las excusas, ineficiencia, justificaciones, dilaciones, pretextos, forman parte de la Real Academia de la ineficacia e inoperancia.

El Estado tiene un rol insustituible, velar por los bienes, recursos, de todos los asociados y crear las condiciones para el ejercicio y desarrollo de la actividad económica y estabilidad social de una nación. De su eficiencia depende una parte importante del desempeño, no solo del Estado, sino de las fuerzas vivas que animan la economía y la marcha de las instituciones.

Las denuncias y comentarios del taxista, se repiten por la ciudad, en las oficinas, donde se requiera algún servicio, porque la incompetencia se suma a la ignorancia y la desidia al “no me importa”, y de paso culpar a un tercero de lo que le corresponde a uno resolver.

Son tiempos donde debemos atender los problemas estructurales de nuestra sociedad: educación, salud, vivienda, transporte y servicios públicos en general. Poner especial énfasis en promover un cambio con resultados a corto plazo. Es impostergable la

escogencia de las personas idóneas, adecuadas, preparadas, con solvencia técnica y profesional en los cargos claves de nuestra institucionalidad. Nadie puede desentenderse de estos síntomas ya generalizados y que recorren el país a todo nivel, ocasionando daños a la economía y a los usuarios, estancando el país, impidiendo crecer, limitando el bienestar de la población. El daño es creciente y no debe pasar desapercibido a las autoridades competentes.

No podemos seguir nombrando en cargos públicos a incompetentes que carecen de conocimiento e ignoran los temas, que no hacen nada. Los gobiernos persisten en que el Estado se convierta en receptor de sus prácticas gerenciales. No más funcionarios novatos, maestros de la incompetencia. ¡Panamá es maravilloso! Reunamos a los mejores hombres para llevar el país adelante y garantizar así resultados de excelencia, como lo demanda esta generación que construye los cimientos de la venidera. ❖