Año: XIII, Julio 1972 No. 274

¿FUNCIONA BIEN EL ESTADO COMO EMPRESARIO?

HILARY ARATHOON

Existe el consenso bien fundamentado de que el Estado es un mal administrador, pero pocos se preocupan en analizar la razón. La razón es poderosa, pero muy sencilla y es que el Estado carece de incentivo, del interés personal que es factor decisivo en el éxito o fracaso de las empresas privadas. Carece también de necesidad. De la necesidad perentoria de sacarlas avante, al menor costo.

La empresa privada no puede darse el lujo ni siquiera de correr el riesgo de fracasar, pues cuenta con capital limitado. Capital que representa años de sacrificio, privación y ahorro. Naturalmente cuando estos ahorros se invierten, se procura asegurarlos lo más posible para no correr el riesgo de perderlos. Las inversiones son estudiadas cuidadosamente por la persona interesada, quien generalmente se lanza a negocios en los que ya ha adquirido experiencia, o sobre los que ya tiene conocimiento. Si no los tiene, por lo menos ya habrá adquirido conocimientos generales en otras ramas de la economía que justifiquen el lanzarse a una nueva aventura. Además desde el momento en que un individuo se lanza a un nuevo negocio y arriesga sus haberes para sacarlos avante, toda su atención se concentra sobre el mismo y no se atreve a descuidarlo ni un solo momento; por lo menos durante el proceso inicial hasta que el negocio ha sido puesto en marcha. Una vez iniciado, deberá continuar vigilándolo y no podrá descuidarlo so pena de perder toda su inversión. Deberá estar atento a la competencia y vigilar que su mercadería sea tan buena, si no mejor que la de sus competidores. Que los precios sean iguales o si se puede menores para atraer la clientela. Que el servicio acordado al público sea superior. Que los empleados sean atentos y eficientes. Para eso tendrá que retribuirlos en igual o mejor forma que sus rivales en el negocio y tratarlos con consideración para que no opten por pasarse a la competencia.

La empresa privada no podrá descuidar ni por un momento la calidad del producto para no defraudar al consumidor y deberá estar atenta todo el tiempo a las necesidades de éste, consciente que como se ha dicho: «EL CONSUMIDOR ES REY». Si logra satisfacer sus necesidades y servirlo a satisfacción, y al mismo tiempo logra mantener los gastos bajo control, puede tener aseguradas sus ganancias, pues el consumidor le favorecerá con su dinero y acudirá a hacer sus compras con él en preferencia de los demás. Pero si por un momento descuida otorgar a] consumidor el servicio que se merece, pronto se verá suplantado por alguno de sus competidores que ofrezca mejor servicio, ya que el consumidor acudirá a aquellos en preferencia de con él, lo cual redundará en detrimento de su negocio. La disminución de sus ventas será la señal infalible que le indique el giro o curso que sigue la empresa, y de no corregir la falta, podrá tener la seguridad que irá directo a la quiebra con la consiguiente pérdida de su capital. En tal caso, confrontará el panorama tétrico de una vejez desvalida. Se deduce por lo tanto, que el resorte motivador de la empresa privada, s la necesidad, *necesidad que tenemos todos* de servir para podernos ganar el pan de cada día y reunir un rescoldo para nuestra vejez o para las eventualidades que en el curso de nuestras vidas y las de los nuestros, se puedan presentar. Pero a pesar de eso, muchas empresas particulares fracasan.

Esta peculiar necesidad que nunca se agota (porque una vez satisfechas unas, surgen otras), es la que origina lo que hemos dado en llamar el orden natural y espontáneo del Mercado Libre. Gracias a ella es que al levantarnos por las mañanas, podemos contar con que todas nuestras necesidades serán cubiertas o satisfechas, *siempre mediante el pago correspondiente.* Encendemos la radio y podemos contar con que allí estará el locutor para darnos las noticias. Salimos al vestíbulo y allí estará la prensa matutina que alguien habrá deslizado debajo de la puerta. Otro proveedor nos traerá la leche y otro más nos traerá el pan. Más tarde en las tiendas o mercados hallaremos lo demás que vayamos necesitando para suplir Los requerimientos del día, y en todos los casos se verificará el milagro que allí estará el tendero o carnicero, o lo que sea, esperando para servirnos, y todo gracias a la peculiar necesidad, que si no la hubiera, nadie, ni nosotros mismos, nos molestaríamos para levantar un dedo. Movidos por esa peculiar necesidad, nosotros también nos trasladamos a nuestros negocios u oficinas, o donde desempeñamos nuestros cargos o servicios, para tratar de satisfacer las necesidades del consumidor y que éste nos favorezca con su dinero, dinero que nos servirá a la vez para comprar los servicios de los demás y así cubrir nuestras propias necesidades como consumidores.

He allí en pocas palabras el secreto del orden natural y espontáneo del mercado. No necesita planificación estatal, pero funciona más eficazmente que si tras del mismo actuaran diez mil planificadores. No requiere ni de computadoras, ni de grandes oficinas con una alta burocracia para calcular los precios, pues los precios son fijados libremente entre comprador y vendedor en el momento preciso de efectuar la transacción, procurando cada cual que el precio se ajuste a los vigentes en el mercado, que son fijados diariamente por el proceso de la oferta y la demanda, pues de lo contrario no se efectuaría la operación.

Este es el papel que juega la necesidad en las transacciones comerciales. Que dicha es el factor básico, nadie se atreverá a negarlo. Sin ella la vida en general se paralizaría y se haría si no imposible, por lo menos tan ardua y dura que casi sería insoportable, como la del ejemplo clásico del náufrago en una isla desierta, obligado a satisfacer él mismo todas sus necesidades.

Pues esta imperiosa necesidad que nos mueve a satisfacer y anticipar si es posible la satisfacción de las necesidades de nuestros semejantes, no por simulado altruismo, sino porque es la única forma civilizada de lograr que ellos nos favorezcan a su vez con sus servicios o con su dinero y así poder nosotros satisfacer nuestras propias necesidades, es el elemento motor o propulsor que generalmente está ausente en las empresas estatales. Estas vienen al mundo bajo condiciones privilegiadas. Los recursos con que cuentan para echarlas a andar son prácticamente ilimitados. En caso se agoten, siempre hay más de donde echar mano. Además se les puede ayudar creando tarifas aduanales o acordándoles subsidios o en cualquier otra forma. No son propiedad particular, sino estatal, de la nación, es decir «de todos»,o «de nadie., según como se quiera ver, pues como bien dice el dicho: «Lo que es de todos, no es de nadie». De modo que ningún particular está vitalmente interesado, o se siente individualmente responsable del éxito o fracaso de la empresa. Difícilmente se anda desvelando o quebrándose las sienes, pues por lo general la responsabilidad es Compartida. Y esto más, muchas veces sucede que los llamados a mantener bajos los costos, son los primeros en aprovecharse de su posición para sacar ventajas personales, es decir, que más que un ahorro para la nación, les interesa obtener

alguna ganancia o ventaja para ellos mismos. Tampoco sienten la necesidad de escatimar gastos o reducir la burocracia; por el contrario, dejan que se acrecienten. Como ya dijimos, cuentan con toda clase de recursos y por consiguiente pueden ser generosos con los fondos puestos a su disposición. Por eso en la instalación, los costos reciben poca o escasa consideración, e igual sucede con los gastos de operación. El personal utilizado generalmente es excesivo y es seleccionado por compadrazgo o conexiones políticas más que por su capacidad técnica. Entre más altos son los puestos y más grande la remuneración, más peleados lo son por las partes interesadas y mayores los intereses puestos en juego para su adjudicación. Por lo general no es la capacidad lo que se toma en cuenta, sino factores de otra índole. ¿Qué de extrañar pues, que su administración no sea tan eficaz como la de las empresas particulares obligadas a triunfar o sucumbir bajo su propio esfuerzo?

En las medidas proteccionistas tomadas a favor de las empresas estatales, generalmente se pasa trayendo los intereses del consumidor que se ve obligado a pagar más caro por servicios que por lo general son interiores.

La atención prestada por los empleados públicos en general, también es inferior a la prestada por los empleados de las empresas privadas que saben que su empleo depende en gran parte del servicio prestado. En tanto que el empleado público se siente en una situación privilegiada en cuanto al consumidor, quien en este caso deja de ser «REY», quedando al capricho del empleado el servirlo bien o mal, porque si el empleado está bien afianzado por x razones, no sentirá la necesidad por sacrificarse en atender las demandas de quienes sólo pueden suplicar y no pueden exigir. Ni que tampoco pueden acudir a otra parte en busca del servicio que sólo allí les pueden prestar, por ser monopolio del Estado.

Muchas veces la administración es mala no por deficiencia de los administradores, ni por descuido ni mala voluntad por parte de los mismos, sino sencillamente porque así tiene que suceder cuando no hay interés personal ni perentorio de por medio, que obligue a rebajar los gastos.

La mala administración de las empresas estatales no es patrimonio de ninguna nación, ni partido. Es fenómeno que se observa en todas partes. Dondequiera que uno va, podrá darse cuenta que no obstante su carácter de monopolios, las empresas estatales operan con déficits. Déficits que el Estado se ve obligado a cubrir por medio de subsidios. Subsidios que naturalmente salen de la bolsa del contribuyente y encarecen la vida del consumidor.

Hay que tomar en cuenta también que para poder probar la eficiencia de una empresa, hay que probarla en un ambiente de abierta competencia. Donde no hay competencia, o existen privilegios, no se puede afirmar con certidumbre si una empresa está siendo bien administrada o no.