

## *Conflictividad social: el fracaso de la política*

La agudización de los conflictos laborales en el sector público durante 1999 han puesto de manifiesto los graves desequilibrios sociopolíticos que caracterizan a El Salvador a ocho años de firmados los acuerdos de paz. Ante las exigencias de los trabajadores, las autoridades gubernamentales se empeñaron en mantener posiciones de fuerza que no sólo postergaron la solución de los problemas, sino que alimentaron en el imaginario colectivo la idea de que es muy poco lo que se puede lograr a través del diálogo y los acuerdos pacíficos, siendo necesario recurrir a medidas de hecho para hacer entrar en razón al gobierno. Figuras claves del gobierno —incluido el presidente Francisco Flores— lejos de hacer algo para revertir esta percepción, más bien la alentaron con actitudes y posturas de claro talante autoritario.

Así, pues, 1999 fue un año desconsolador, en lo fundamental, por tres razones: (1) porque llegó al gobierno un candidato presidencial que prometía una renovación de la forma de hacer política y que se decía amigo del diálogo y de la participación ciudadana. Pero incluso antes de que finalizara la campaña electoral y Flores resultara ganador del proceso, ya se percibía que el nuevo presidente no era todo lo que decía ser. A lo largo del año se comprobó que el verdadero Francisco Flores era duro e intransigente; aun más que su predecesor. Esto, sin lugar a dudas, marcó en gran medida la dinámica social del país durante 1999, pues, lejos de infundir un cambio en la relación entre la política y la sociedad, exacerbó actitudes que ya eran lamentables y peligrosas: negativa al diálogo con los sectores sociales, instrumentalización de la participación ciudadana y pérdida del valor concertación en la formulación de las políticas estatales.

(2) Porque se experimentó un resurgimiento de la actividad sindical, la cual no encontró en el

nuevo gobierno una respuesta razonable e inteligente a sus demandas laborales. Fruto de ello, los sindicatos radicalizaron sus posturas y se acogieron a las medidas de hecho (principalmente a las huelgas) para expresarse y hacerse sentir. La gran perdedora en esta situación fue, sin duda alguna, la población que se vio privada de los servicios que prestaban las instancias gubernamentales en las que los sindicatos paralizaron sus labores. Aunque a simple vista es obvio que en el casi permanente choque entre el gobierno de Flores y los sindicatos (agrupados en el MOLI) la balanza terminó inclinándose a favor del primero, nada da pie para afirmar que los sindicalistas fueron vencidos definitivamente y que los conflictos laborales no se repetirán —incluso con mayor intensidad— durante el año 2000.

(3) Porque el proceso de privatización continuó, pero no se hicieron sentir los supuestos beneficios que los usuarios obtendrían de ella. Aun peor, muchas de las irregularidades que se daban cuando el Estado administraba los servicios de telefonía y distribución de electricidad se repitieron punto por punto en los proveedores privados. Esto sin que las instancias creadas para regular el sector pudieran o quisieran hacer algo para poner orden y garantizar servicios a precios justos. El ciudadano se encontró muchas veces preso de la arbitrariedad con la que las empresas responsables de la telefonía y la distribución de la electricidad fijaron y cobraron las tarifas por los servicios. Libres del papel supervisor del Estado, las compañías privadas de telefonía y electricidad pudieron actuar únicamente atendiendo a su discrecionalidad.

Una evaluación de los dinamismos sociales en 1999 no puede pasar de largo sobre esas tres áreas temáticas, pues ellas configuran, aunque de modo sombrío, lo que en buena parte cabe esperar de la

dinámica social en el año 2000. Ahora bien, es necesario reconocer que no todo fue negro en el año que acaba de finalizar. Son dignos de crédito, entre otros, los siguientes aspectos: (a) la continuada labor del alcalde Héctor Silva por modernizar y hacer más habitable el gran San Salvador. Entre las acciones que llevó a cabo durante 1999 destacan: el plan "tranquilidad ciudadana" (que normó con relativo éxito la instalación de centros nocturnos en áreas residenciales); la continuación del proyecto de rescate del centro histórico (que remozó, con la colaboración de la empresa privada, importantes espacios públicos); el proceso de descentralización de los servicios municipales; la puesta en marcha de la planta de tratamiento de basura de Nejapa; las campañas de educación cívica y el acuerdo que se estableció con el gobierno de Calderón Sol y el Viceministerio de Transporte para regular la circulación del transporte público y sacar las terminales de buses de la capital. (b) Los decididos aunque fallidos intentos del Viceministerio de Transporte por llevar adelante las normativas de ley que habrían regularizado el anárquico sector del transporte público. (c) Los esfuerzos de los agentes de la Policía Nacional Civil por responder ante el flagelo delincencial con profesionalismo y eficacia, aun en el marco de una Asamblea sin la menor claridad sobre las medidas legislativas adecuadas para apoyarlos y de una dirección institucional más bien errática y demasiado pendiente del espectáculo mediático. (d) La labor crítica y fiscalizadora que algunos gremios de profesionales y organismos no gubernamentales pasaron a ejercer ante la crisis institucional de instancias como la Procuraduría de Derechos Humanos, la Corte de Cuentas y la Fiscalía General de la República.

### La política se desconecta de la sociedad

En 1999, el desencanto con la política alcanzó cotas considerables, tal vez las mayores desde la firma de los acuerdos de paz. Del entusiasmo y la esperanza que éstos generaron se ha pasado a una actitud generalizada de pesimismo y profunda desconfianza hacia la capacidad de la esfera política para representar y ser coherente con los intereses y necesidades de las mayorías. En una dinámica sumamente contradictoria, pocas veces en la historia reciente del país se ha insistido tanto en la participación de la sociedad civil en la política y, al mismo tiempo, los miembros de esta última (partidos

políticos y gobierno) se han ensimismado de modo tan radical en sus intereses particulares. A propósito de ello, *Proceso* concluía, en relación con la elección del Fiscal General, que "no vale la pena... tomar parte en los juegos de poder de la Asamblea"<sup>1</sup>. Y es que en 1999 nada ha dado pie para afirmar que valga la pena participar en el quehacer político. Por el contrario, es claro que las invitaciones a colaborar que los partidos políticos y los órganos del Estado dirigieron a la sociedad civil buscaban más amenizar con tintes democráticos sus fiestas privadas que hacerla efectivamente participe en la toma de decisiones.

Los ejemplos que ilustran esta situación sobran. Las "consultas populares" que como candidato realizó Francisco Flores para la elaboración de su plan de gobierno (política que no tardó en imitar Luis Cardenal, candidato a la Alcaldía de San Salvador por ARENA) y el llamado de la Asamblea Legislativa solicitando que la sociedad presentara una lista de candidatos para elegir de ella al Fiscal General, son dos hechos que ejemplificaron a la perfección el distanciamiento entre la política y la sociedad. En ambos, el supuesto acercamiento de los políticos a la sociedad civil fue completamente estéril: ni el presidente ni la asamblea reflejaron en su acción diaria algún efecto de su descenso a la ciudadanía.

Varias cosas explican el fracaso de la participación civil en la política. En primer lugar, la posibilidad de la sociedad civil de participar ha estado dada por los actores políticos: es el candidato de turno o una instancia del Estado la que ha condescendido a permitir la participación de los sectores sociales en su práctica política. En segundo lugar, y debido a esta relación vertical entre los políticos y los ciudadanos, son los primeros los que han decidido el cuándo, el cómo y el quién de la participación. Así, por ejemplo, fue Francisco Flores, el candidato, quien diseñó la modalidad con la que escucharía a un sector de la población en el transcurso de su campaña electoral. Con esto, obviamente, ni se escuchó a todos ni a los pocos que participaron se les trató de la misma manera.

En tercer lugar, en cuanto es la política la que se ha acercado —instrumentalizando— a la sociedad civil —por supuesto, a los sectores de ella que más le convienen—, se ha echado de menos un poder vigilante que garantice el cumplimiento, por

1. "Un fiscal a la medida", *Proceso*, 878, 10 de noviembre de 1999, p. 3.

parte de los políticos, de los compromisos y las promesas —por mínimos y limitados que estos sean—, que se originan de la participación. Finalmente, ha sido determinante para el fracaso de la participación ciudadana en la política el que aquella se conciba en términos de simple consulta y no en términos de formulación conjunta de proyectos. Este año, la esfera política ha limitado la participación ciudadana a permitir que la sociedad hable y proponga, impidiendo que decida efectivamente. Las consultas ciudadanas, hoy por hoy, han servido más para desviar la atención y hacer menos traumáticas las decisiones y los proyectos acordados de antemano, que para hacer operativo el sentir y las exigencias de la sociedad en la práctica política. Uno de los más duros ejemplos de esto fue la culminación del proceso que se dio en torno al documento de las *Bases para un plan de nación*.

En el balance social de *Proceso* de 1998, se afirmaba que con la dinámica generada a partir de *Bases para un plan de nación* se sembraba la semilla para que la población participara abiertamente en los formulación de proyectos y líneas de acción para el país. El proceso que se inició con el citado documento era importante en la medida en que pretendía acercar la discusión sobre el rumbo de la nación a la ciudadanía, cualquiera que fuera su nivel profesional o extracción social. También era interesante en tanto que se planteaba, por primera vez en mucho tiempo, la tarea de crear e impulsar un proyecto de nación de corte participativo y pluralista. Por ello, el éxito de la empresa dependía de la efectiva participación de los ciudadanos en el proceso, por un lado, y del compromiso gubernamental y de la clase política con los resultados finales de la consulta y discusión del documento, por el otro.

En octubre, luego de 29 meses de trabajo, luego de la publicación y difusión de los resultados parciales del proceso de consulta ciudadana de las *Bases para el plan de nación*, la Comisión Nacional de Desarrollo le entregó a los tres poderes del Estado el documento "Acciones iniciales del Plan de Nación". El discurso con el que el presidente Flores recibió el documento no pudo ser más desconsolador. Con su usual retórica, el mandatario dejó en claro dos cosas: que su gobierno no adoptaría como líneas de acción —no se volvería ejecutor de— "esas cosas" que se planteaban en el documento y que, por ende, los últimos responsables de llevarlas a buen término serían los indivi-

duos y no las instituciones. Así, pues, Flores reconoció la importancia del documento, pero evadió darle el carácter institucional necesario para impulsarlo.

Determinar cuáles fueron las motivaciones para responder de esa manera a un esfuerzo tan prolongado y en el que pusieron su empeño un gran número de ciudadanos preocupados por el futuro del país es lo de menos. Lo importante es que este hecho confirma lo dicho: que la política (el gobierno, los partidos) llama a la participación ciudadana, pero se abstiene de adoptar compromisos sólidos con los resultados del proceso; que la participación ciudadana se utiliza más como recurso de propaganda gubernamental que como motor de cambio y progreso; en definitiva, que la invitación a que la ciudadanía participe en la formulación de sus proyectos de vida es por hoy más un simulacro de democracia social que un signo de acercamiento entre la sociedad y la política. Si ante un proceso tan grande e inédito en la historia del país Flores sólo supo responder con evasivas, ¿qué compromiso cabe esperar por parte del gobierno con los resultados de procesos de participación ciudadana más pequeños y limitados?

### El año de los sindicatos

Hace unos años habría sido difícil apostar algo por la actividad de los sindicatos del país. Desde la firma de los acuerdos de paz, con la conversión de la izquierda armada en partido político y su relativo alejamiento de sus organizaciones sociales de base, los sindicatos habían ido paulatinamente perdiendo fuerza y cohesión. Las esporádicas manifestaciones sindicales se perdían en su inmediatez y desvinculación. La privatización de algunas de las más importantes autónomas del Estado (el caso más claro: ANTEL) pareció anunciar el punto final de unas organizaciones que aparentaban estar en franca decadencia y descomposición, incapaces de renovar su propuesta y acción frente a las exigencias de los nuevos tiempos.

Sin embargo, en ruptura con esta tendencia, en 1998 entró de lleno a la dinámica social el Sindicato de Médicos Trabajadores del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (SIMETRISSS); un sindicato novedoso por su composición profesional y por sus exigencias: la reforma de un sistema de salud en crisis, estancado en la excesiva burocracia y la corrupción. La lucha, larga y escabrosa, que entabló SIMETRISSS con las autoridades de

la institución marcó la pauta para el nacimiento de un movimiento sindical de nueva índole: independiente y con una plataforma de exigencias clara y coherente, no limitada a aspectos meramente laborales. Algo aún más importante, la lucha sindical de SIMETRISSS fue exitosa, estableció un precedente al obligar al gobierno de Calderón Sol a negociar en pie de igualdad y ceder a muchas de las exigencias sindicales.

Además, SIMETRISSS puso el dedo en la llaga: mostró al ISSS como la institución ineficiente y supremamente desorganizada que es, urgida de drásticos cambios en su dirección, estructura y propósitos. Con ello, elevó a la agenda de discusión pública un problema institucional que afectaba —y, pese a todo, continúa afectando— a muchos y que hasta entonces descansaba en la sombra de la apatía (complicidad) gubernamental. Sin embargo, la importante actividad sindical de SIMETRISSS no dejó de ser excepcional: la amplitud de sus demandas reivindicativas, su labor continuada y el relativo éxito de su lucha sindical contrastaron con las esporádicas actividades de otros sindicatos en 1998 y, sobre todo, con la limitación y falta de creatividad de éstos.

En 1999, el panorama sindical cambió sustancialmente, tanto como para afirmar que, sin lugar a dudas, éste ha sido el año de los sindicatos del sector gubernamental; el año en que los sindicatos de empleados públicos tuvieron una presencia permanente en la dinámica social del país (realizaron un total de 18 huelgas en áreas tan diversas como correos, juzgados, seguro social, educación, salud pública y aeropuerto, entre otras) y en el que quedó clara la forma en la que el gobierno responderá de ahora en adelante ante las demandas de los trabajadores del sector público.

Lo realmente novedoso de la actividad sindical de 1999, en relación con la de 1998, no fue que sus demandas alcanzaran mayor éxito (pese a las muchas huelgas y manifestaciones, los sindicatos sólo obtuvieron del gobierno promesas de futuros diálogos y vetos a los decretos legislativos con los que se pretendió resolver —o al menos aliviar— los conflictos del seguro social, educación y el Órgano Judicial); tampoco la diversidad de sus reivindicaciones (con excepción del caso de SIME-



TRISSS y el STISSS, fundamentalmente todos los sindicatos coincidieron en demandas de tipo salarial); mucho menos la creatividad puesta en las estrategias para alcanzar sus metas (el recurso de la huelga fue, en la mayoría de los casos, la primera y única opción para presionar al gobierno).

En 1999, la gran novedad de los sindicatos fue más bien la creación del Movimiento de Organizaciones Laborales Integradas (MOLI), que agrupó a los gremios de trabajadores de educación, salud, obras públicas, juzgados y aduanas, entre otros. El MOLI le permitió a la lucha sindical llenar dos de sus más grandes vacíos: por un lado, la falta de una instancia que dirigiera y coordinara a los sindicatos del área pública y, por el otro, la ausencia de solidaridad intergremial. Con la creación del MOLI, los sindicatos de trabajadores gubernamentales, hasta entonces fáciles de silenciar en su aislamiento, unieron plataformas reivindicativas y se apoyaron entre sí. De ese modo quedó superada la barrera institucional: una huelga en una instancia gubernamental no tardaba en generar una reacción en cadena que comprendía a ministerios que nada tenían que ver con la problemática inicial.

El surgimiento del MOLI y la intensificación de las huelgas y acciones sindicales, marcaron el contexto en el que el gobierno de Francisco Flores inició y desarrolló sus primeros meses de labores. En la actitud de Flores y su gabinete ante el descontento en el sector público cabe distinguir dos etapas. En la primera, el presidente estuvo más bien ausente, evitó participar directamente en la solución de los conflictos sindicales, y en el gabinete (con excepción del Ministerio de Educación)

fue notoria la incapacidad o falta de voluntad para lidiar con los sindicalistas y entablar las negociaciones pertinentes. En la segunda, que inició a partir de septiembre con los vetos presidenciales, Flores asumió un rol protagónico y definió su estrategia ante la actividad sindical: cero concesiones, aplicación estricta de la ley (manifestada en despidos y descuentos) y dejar que los sindicatos se desgastaran, volviendo a la opinión pública en su contra.

En el paso de una etapa a la otra, las posturas, tanto de los sindicalistas como del gobierno, se fueron endureciendo. Con el paulatino distanciamiento de las posiciones, ambos bandos tiraron por la borda cualquier posibilidad para encontrar salidas negociadas a los conflictos. En este sentido, la finalización de gran parte de las huelgas se debió más a la especial dureza y terquedad del gobierno de Flores que al éxito sindical en cuanto a conseguir sus demandas. En el fondo, gobierno y sindicalistas compartían un prejuicio común: con su contrario era imposible dialogar. Del lado de los sindicatos porque —no sin cierta razón— suponían que el gobierno sólo atendería a sus peticiones por medio de la fuerza (el error estuvo en pensar que al final terminaría cediendo frente a ello).

Por su parte, el gobierno desestimó el recurso del diálogo recurriendo al cliché de la trama conspirativa: para el gobierno de Flores, las huelgas y manifestaciones sólo obedecían a un plan de desestabilización tras el cual se ocultaba la izquierda. Además, los sindicalistas fueron siempre entendidos como meros agitadores y transgresores de la ley, nunca como iguales en un proceso de negociación o diálogo. El que el FMLN hubiera decidido, en varias oportunidades, apoyar a los huelguistas sólo sirvió para que el gobierno reforzara sus tesis sobre el movimiento sindical y se negara siquiera a revisar las demandas del movimiento.

Ahora bien, el caso de la huelga en el Seguro Social merece, por su prolongación y sus implicaciones, una consideración aparte de las líneas generales que hasta acá se han planteado. Lo que originó la huelga fue el fracaso de las negociaciones entre la directora del ISSS, Vilma de Escobar, y el Sindicato de Trabajadores de la institución (STISSS), en torno a un aumento salarial, que había sido acordado por la anterior administración e incluido en el contrato colectivo 1997-1999. Lo que en un principio fue un paro administrativo de labores, limitado al área metropolitana, con el paso del tiempo y debido a la intransigencia de

ambas partes se terminó convirtiendo en un paro generalizado y casi total. Paro al que se unió, casi desde un principio, SIMETRISSS y fue apoyado por un gran número de organizaciones sindicales.

Sobre la intervención de SIMETRISSS en el conflicto es importante señalar dos puntos. Por un lado, su decisión de participar en la huelga del STISSS no se debió a un exabrupto. Desde principios de 1999, el sindicato venía señalando el estancamiento del proceso de reforma del sector salud y había hecho reiterados llamados a la Corte de Cuentas para que realizara una auditoría externa que aclarara de una vez por todas el estado financiero del ISSS (algo clave para determinar la posibilidad de la reestructuración de la institución y exponer públicamente las irregularidades administrativas que la debilitaban). En sus numerosos comunicados, SIMETRISSS apelaba a la responsabilidad del gobierno para que se cumplieran los acuerdos previos y afirmaba que, sólo en última instancia, recurriría a las medidas de hecho para impulsar la reforma. Incluso, antes de septiembre (fecha en que los médicos se unieron al STISSS) era claro que Flores no tenía intenciones de dar cumplimiento a lo acordado por el gobierno anterior y que no negociaría al respecto con el sindicato.

Por otra parte, teniendo en cuenta lo anterior, es obvio que la participación de SIMETRISSS en la huelga no buscaba alcanzar únicamente —como lo pretendió hacer creer el gobierno— reivindicaciones salariales. Su apuesta fue —y continúa siendo— por la reforma, colegiada y negociada, del sector salud. En este sentido, y como se ha dicho antes, quien ganaría si SIMETRISSS lograra hacer cumplir sus demandas no sería sólo el sindicato, sino también la institución y los derechohabientes que utilizan el servicio. Entender esto es vital para evaluar con justicia las demandas de los sindicalistas, sus acciones y la respuesta que frente a ambas han dado Flores y los directivos del ISSS.

Ante la huelga y las exigencias de los sindicalistas, el gobierno respondió con prepotencia y desatino. Fue desatinado ordenar que se aplicaran descuentos a los trabajadores que participaron en la huelga de octubre; provocador que se pidiera la presencia y vigilancia de la Policía Nacional Civil en los edificios del Seguro Social; absurdo e incoherente que se descalificaran las exigencias salariales de los sindicalistas, aduciendo falta de fondos y una política de austeridad, mientras se destinaron mil millones para CREDISA, se crearon

nuevas plazas para asesorar a la primera dama y se le otorgaron aumentos considerables a funcionarios que percibían salarios superiores a los 30 mil colones; irresponsable que se llamara a los sindicalistas a deponer sus acciones, mientras se prosiguió con un plan piloto de privatización de los servicios de salud, que no fue discutido con las gremiales y que viola los acuerdos a los que se llegó con SIMETRISSS.

SIMETRISSS y STISSS también hicieron lo suyo. Fundamentalmente, al atrincherarse en el recurso continuado de la huelga sin permitirse gestos de buena voluntad y apertura; gestos que emplazarían al gobierno a reanudar las negociaciones. Obviamente, ambas partes utilizaron a los usuarios del servicio como medio de presión. Si bien la razón de fondo que animaba a SIMETRISSS a apoyar a STISSS es noble y razonable (la reforma del sector salud), los medios que utilizó no lo fueron tanto. Hasta la fecha, los servicios del seguro social estaban reducidos al mínimo, se había cerrado ya Oncología y sólo se atendían los casos de urgencia máxima. Así, miles de consultas y operaciones se han cancelado sin que se vea que ello haya incidido en la posición gubernamental. Finaliza 1999, el Seguro Social está casi completamente paralizado y la única medida que les queda por tomar a los sindicalistas es abandonar los hospitales.

Evidentemente, ante un cese completo de labores, las autoridades del ISSS no podrán disponer del recurso humano necesario para atender a la población necesitada de servicio. Aunque se aceptara que esta es la única vía para hacer entrar en razón al gobierno, es este un recurso demasiado extremo y pernicioso, por lo que debe ser descartado por principio. Los médicos y los trabajadores del Seguro Social parecen haber perdido de vista lo más simple y obvio: la nobleza de una causa no implica el extremismo ni la irracionalidad en los medios para alcanzarla. Es éticamente inaceptable —y socialmente irresponsable— que para impulsar las necesarias mejoras estructurales en el ISSS se deba pasar por encima de las necesidades coyunturales de un gran sector de la población. Caen en un absurdo los que diciendo defender la salud a futuro de los asegurados, están dispuestos a comprometer tan gravemente su salud inmediata.

### **Un cuestionado proceso de privatización**

A estas alturas es obvio que el proceso de privatización de los entes estatales encargados de

prestar servicios es imparable. Ni los sindicatos ni los partidos de oposición —cada vez con posturas más ambiguas y tibias— han podido frenar el afán privatizador de los gobiernos de ARENA. La banca, la electricidad y el servicio de telefonía ya descansan en manos privadas, y todo apunta a que el servicio de salud y de distribución de agua potable correrán igual suerte. Francisco Flores ha sido en esto tajante y ha dado señales manifiestas de que, guste o no, el proceso de privatización continuará.

Como ya se sabe, la política gubernamental de privatización descansa sobre varios axiomas: (a) el Estado es *per se* ineficiente en la administración de los servicios públicos; (b) ante esta ineficiencia, que resulta onerosa para las arcas estatales, es necesario confiar la prestación de los servicios al sector privado, el cual se entiende como sinónimo de buen servicio y calidad; (c) el juego del mercado, la libre competencia entre las empresas encargadas de prestar determinado servicio, tiene como efecto un abaratamiento de las tarifas; y (d) el principal beneficiado de la privatización es el consumidor; el ciudadano que, ante la gama de ofertas que se le presentan, puede elegir la de mejor calidad y mejor precio.

Al margen de los señalamientos de corte ideológico, una buena forma de valorar el proceso de privatización que han impulsado los gobiernos de ARENA es contrastar sus resultados concretos con los supuestos beneficios que traería; es decir, contrastar la realidad de la privatización con los objetivos que la han animado. El año 1999 es idóneo para esta tarea. Por un lado, porque en él la privatización de los servicios de telefonía y distribución de electricidad ha alcanzado su forma definitiva (por lo que se han podido medir los efectos que aquélla le ha traído a la población); por otro, porque ha quedado suficientemente claro la capacidad y la voluntad del Estado para que la relación entre la sociedad que demanda el servicio y las empresas que lo prestan sea satisfactoria para ambas partes.

En septiembre, los resultados de una encuesta realizada por *La Prensa Gráfica*-UNIMER se tradujeron en la más dura y apolítica crítica que se le ha hecho al proceso de privatización en mucho tiempo. Según el sondeo, para el 94.9 por ciento de los encuestados la privatización del servicio telefónico no se ha traducido en tarifas más económicas; el 77.3 por ciento opina que el servicio no es de mejor calidad y el 80.4 por ciento manifiesta

que la cobertura del servicio no ha mejorado. Los porcentajes fueron incluso mayores cuando se cuestionó sobre el servicio de electricidad (96.4, 81 y 89.6 por ciento, respectivamente).

En definitiva, la población no percibió ningún beneficio ni mejora en los servicios de telefonía y electricidad luego de su privatización. Ello pese a que en ambas áreas entró en competencia un número significativo de empresas, a que en el caso de la telefonía las tarifas de celular y llamada al exterior se redujeron significativamente, y a que ambos sectores se tecnificaron visiblemente.

¿Qué explica el descontento? Fundamentalmente, dos cosas: las irregularidades en las tarifas y la desprotección de la ciudadanía ante los abusos de las compañías que brindan ambos servicios. Con respecto a lo primero, es claro que la reducción en las tarifas por llamada a celular y al exterior no tuvo una gran impacto en la ciudadanía, principalmente porque son sectores reducidos del mercado y porque son servicios en cierta medida prescindibles. Es en la cuestión de las tarifas por telefonía fija y electricidad donde se dio el problema, pues no hubo —ni hay— posibilidad de opción y sus precios, lejos de reducirse, se incrementaron.

El descontento con la privatización se volvió rechazo en la medida en que esta elevación de las tarifas (pese a todo, avalada por la ley) se vio acompañada por serias irregularidades en el cobro de los servicios. Las largas colas de usuarios reclamando cobros injustificados en sus facturas de electricidad y de telefonía fija y celular (en la modalidad de “paga quien llama”) fueron suficientemente elocuentes. La privatización de los servicios no sólo no se tradujo en una reducción de las tarifas, sino que, aún peor, las compañías encargadas de brindarlo repitieron las irregularidades que caracterizaron a las desaparecidas ANTEL y CAESS.

Frente a los excesos (rayanos en la ilegalidad), la respuesta de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), única instancia a la que los usuarios podían recurrir para hacer valer sus reclamos, no pudo ser más decepcionante. Fuera de débiles llamados de atención a las compañías que habían incurrido en irregularidades, la SIGET se limitó a recomendar paciencia a los usuarios y a aconsejarles que recurrieran a los mecanismos (supremamente engorrosos y confusos) diseñados por las empresas responsables del

servicio para encauzar los reclamos. El usuario, pues, se encontró indefenso.

Pero la cuestión no se quedó ahí. La poca disposición de la SIGET de hacer valer la ley y regular una sana competencia en la prestación de los servicios también afectó, en 1999, a las empresas de telefonía que entraron con rezago al mercado. TELEMOVIL y TELECOM, haciendo valer su posición privilegiada en el mercado (en cuanto a capacidad de competencia y en tanto decisivas para la interconexión), no tuvieron reparos en obstaculizar —si no boicotear— a sus competidores. La inicial negativa de TELEMOVIL a permitir la interconexión celular de su mercado con el de *Telefónica y Personal* y la sospechosa lentitud con la que TELECOM solventó las dificultades de acceso a los otros servicios de llamadas al exterior, son sólo dos ejemplos que ilustraron que la modalidad con la que se implementó la privatización del servicio de telefonía no sólo resultó nociva para los usuarios, sino también para las empresas que invirtieron en el sector.

Ausencia de beneficios tarifarios para el usuario y falta de garantías para la existencia de una competencia libre y transparente son las lecciones que 1999 lega sobre el proceso de privatización. Es desde este punto, y no sólo a partir de la oposición ideológica a las políticas económico sociales del neoliberalismo, que pueden formularse sólidos reparos a la intención del gobierno de Francisco Flores de privatizar el servicio de salud y la distribución de agua potable. En 1999 fue claro que la privatización no cumple lo que promete, y que no hay voluntad gubernamental para hacer valer los mecanismos dispuestos por la ley para beneficio, tanto del usuario como de las empresas que prestan el servicio. El proceso de privatización, pues, quedó nuevamente en entredicho.

#### **A modo de conclusión**

En 1999 quedó suficientemente claro que el gobierno se está quedando solo para hacer a sus anchas. Los actores sociales, que podrían haber hecho un efectivo contrapeso a las políticas sociales gubernamentales, se han estrellado contra el muro de la negativa de Francisco Flores a negociarlas, especialmente si tienen que ver con aumentos salariales para el sector público, o con la privatización de los pocos servicios que aún quedan en manos del Estado. No se trata de afirmar

que los sindicatos no continuarán con sus actividades durante el año 2000, sino más bien de señalar que sus estrategias ya demostraron ser ineficaces para arrancar concesiones a Flores y que éste, paralelamente a las huelgas, ha proseguido con sus proyectos de gobierno.

Paradójicamente, los sindicatos regresaron de su exilio de la dinámica social, realizaron una actividad frenética y llamaron la atención de la opinión pública, pero sin lograr casi nada. El caso más grave y preocupante es sin duda el del Seguro Social. El año 1999 finalizó con una huelga que lleva más de un mes y a los sindicatos sólo les ha quedado abocarse a un proceso de arbitraje que, si bien podría resolver la cuestión del contrato colectivo a su favor, no tocará lo que era verdaderamente trascendental en su lucha: la reforma del sector salud. SIMETRISSS quedó atrapado por el gobierno: incapaz de profundizar en sus medidas de presión sin abandonar a su suerte a los derechohabientes y teniendo que confiar en un mecanismo de solución de la problemática que no tocará sus exigencias de años, ha sido testigo impotente de la privatización parcial de los hospitales Lamatepec y Roma, de la puesta en práctica de un sistema alternativo de consultas y de la licitación de las cirugías que, a lo largo de 1999, quedaron pendientes por la huelga.

¿Qué cabe esperar entonces para el año 2000? En lo que respecta a los sindicatos hay dos posibilidades: o reconocen que nada logran si siguen con la misma línea de acción de 1999, o intensifican las huelgas hasta que la situación se vuelva insostenible. Obviamente, lo razonable sería apostar por la primera vía y no por la segunda. No es necesario decir que con ésta se abriría la posibilidad de la confrontación violenta, de la cual, pese a todo, hubo poco en 1999. El reto es, pues, para la creatividad y la lucidez de los sindicatos, ya que de Flores y su gobierno ha quedado demostrado que no puede esperarse mucho.

Simbólicamente, el fracaso de la lucha sindical por detener la privatización del sector salud es también el fracaso de la sociedad por influir en las políticas públicas. Si ni el MOLI ni SIMETRISSS lograron siquiera retrasar la privatización del Seguro Social, poco podrán hacer los futuros usuarios del servicio privatizado para manifestar su descontento. Este año, más que nunca, ha quedado en evidencia que el gobierno es sordo a las voces de la sociedad civil; que no le interesa la participación ciudadana más que para sus propios fines (generalmente electorales) y que en el país las cosas pueden ir mal, terriblemente mal, sin que nadie pueda hacer algo para remediarlo.

**Henri Marcel Vargas Escolero**