(Mal) hecho en México

Jorge Bravo

Antes de que México ingresara al Tratado de Libre Comercio en 1994, circulaba entre los habitantes de la capital (y seguramente en otras ciudades del país) una frasecilla coloquial que resumía –aunque con excepciones– la calidad manufacturera y laboral de las empresas y los obreros mexicanos. Esa expresión era *chafamex*. Es decir, lo hecho en México era de mala calidad, era corriente, era *chafa*.

Los tiempos han cambiado (así como las condiciones de competencia en el mercado internacional) y ahora los trabajadores mexicanos son calificados. En pocos años la mano de obra nacional alcanzó el reconocimiento mundial. Por ejemplo, son destacados los extractores de petróleo (contratados incluso en países escandinavos por su elevada especialización) y los armadores de automóviles. Con beneplácito, la vergonzante palabra *chafamex* dejó de escucharse entre los habitantes de los centros urbanos. Me parece que es tiempo de retomarla y de resignificarla en la actualidad.

Lo anterior viene a cuento por un excelente artículo del periodista Sergio Aguayo en el diario *Reforma* ("Marcado rápido", 28 de febrero de 2007). En él describe el vía crucis que, como usuario de la empresa Telcel, tuvo que padecer para renovar el contrato de un teléfono celular. Invirtió once horas de su tiempo para formarse en la fila; firmar el contrato; lidiar con empleados sin capacitación, malhumorados y amargados; con funcionarios de alto nivel para que "resolvieran" el problema; con trámites burocráticos y trabas que la compañía telefónica impone intencionalmente a los usuarios, etcétera.

No hace falta extenderse en detalles porque cualquier persona que haya entrado a un Centro de Atención a Clientes Telcel ha sufrido la ineficiencia y el maltrato de algunos de sus empleados. Con datos sobre las tarifas telefónicas y la posición monopólica de Telcel en el mercado de la telefonía móvil, la moraleja del trabajo periodístico de Aguayo es tan clara como extendida y conocida (pero silenciada): ¿cómo es posible que una empresa, propiedad del tercer magnate más acaudalado del mundo (Carlos Slim), proporcione un servicio tan deficiente, tan *chafa*?

Dicen que las malas noticias nunca vienen solas. Además del artículo de Sergio Aguayo, dos noticias me inspiraron para escribir este texto, ambas publicadas el mismo día (16 de marzo), en el contexto de los primeros cien días de los gobiernos de Felipe Calderón y de Marcelo Ebrard. La primera se refiere al cierre "temporal" de la Biblioteca de México José Vasconcelos; a diez meses de su inauguración, de tantas goteras es un peligro para los usuarios permanecer en las instalaciones. La segunda noticia tiene que ver con la caída que sufrieron dos ciudadanos de un puente peatonal en mal estado en Periférico; pisaron unas láminas del puente-andamio y se precipitaron al arroyo vehicular.

Los tres casos que he expuesto confirman que en México se están haciendo mal las cosas. Pero no es tan obvio como parece. No me refiero a hacerlas mal en el sentido de los materiales utilizados y del nulo control de calidad que existe. El *chafamex* de principios del siglo 21 es más profundo, complejo y difícil de solucionar: las instituciones no están cumpliendo con los objetivos que les asignan la ley y la sociedad.

Esta descomposición y corrosión desde los cimientos de las instituciones está generalizada a todos los ámbitos de la vida política, económica y social del país. Es cierto que no es exclusiva de México, ni de un partido político o ideología. El artículo de Aguayo tiene que ver con la iniciativa privada, mientras que las dos noticias con el gobierno federal y capitalino, del PAN y del PRD, respectivamente.

Durante la última etapa de la hegemonía priísta decíamos –con razón– que el gobierno era un mal administrador y que no hacía bien las cosas. Con base en este argumento, del propio PRI surgieron y accedieron al poder los llamados tecnócratas; ellos buscaron hacer más eficiente la administración pública, adquirir recursos y adelgazar al Estado. Los expertos decían

que la corrupción gubernamental y las políticas económicas asistencialistas ("populistas") habían sido el factor detonante de los fracasos económicos en nuestro país. Con razón o sin ella, lo anterior alentó a los tecnócratas para entregar a manos de la empresa privada los bienes, recursos y servicios que durante décadas (mal) administró el Estado. La solución consistió en privatizar docenas de empresas estatales en México. El ex presidente Ernesto Zedillo se vendió a los votantes como un político que podía resolver los problemas: "él sí sabe cómo hacerlo", fue el *slogan* que lo posicionó como un tecnócrata de hueso colorado. Al poco tiempo ocurrió el "error de diciembre" que sepultó por completo el discurso tecnocrático y neoliberal echado a andar doce años antes con De la Madrid. Desde luego que la corrupción no desapareció y la eficiencia empresarial sigue siendo una promesa no cumplida.

Resulta aún más trágica la situación de Fox. Él denunció la corrupción e ineficiencia del PRI. Poseedor de una visión gerencial (Fox es un empresario exitoso) nos hizo creer que la salvación provendría de la empresa privada y de una gestión del Estado con esas características. Esta falacia, desde luego, no la inventó Fox. Ya Salinas –el gran reformador y privatizador– la compartía y exaltaba. Esa idea se difundió amplia y rápidamente desde la caída del Muro de Berlín. Es una ideología y, como toda ideología, es una lente deformada. Ahora nos damos cuenta de que la ponderada "eficacia empresarial" es un mito, peor aún: una llamarada de petate.

Insisto: las instituciones (políticas, económicas, sociales y culturales) no están cumpliendo con sus objetivos. Los legisladores tampoco realizan las leyes pertinentes para adaptar esas mismas instituciones a la realidad nacional e internacional: los bancos no otorgan créditos a bajos intereses para promover el desarrollo; la impartición de justicia en México no es efectiva; los diputados y los senadores no legislan para beneficio de la comunidad sino para agradar a los poderes fácticos; las empresas no capacitan a sus empleados y, por lo tanto, carecen de actitud de servicio; los medios de comunicación no educan, ni entretienen, ni informan a cabalidad. Con estos y otros ejemplos, ¿no es como vivir de cabeza?

La clásica excusa de los gobiernos es que "no hay dinero". "El presupuesto no alcanza." Es verdad, la recaudación por impuestos en México es de apenas el 18 por ciento, uno de los más bajos del mundo. Sin embargo, ¿cómo es posible que los abundantes recursos que recibe el Instituto Federal Electoral no sean suficientes para garantizar elecciones incuestionables? Por no mencionar el elevado salario de legisladores o ministros de la Suprema Corte, en comparación con su desempeño y productividad. La escasez de recursos no es una razón suficiente para no cumplir con los objetivos trazados.

Lo malhecho, el no-acatamiento de las funciones básicas también se halla en el periodismo y en la televisión comercial. Sobre los periodistas pesan enormes factores y presiones que afectan a su profesionalidad. Es curioso que la prensa mexicana haya exaltado con tanto ahínco la labor y tareas del periodista polaco Ryszard Kapuscinski (fallecido el 23 de enero de 2007) y que, al mismo tiempo, el periodismo mexicano no ponga en práctica las enseñanzas de ese gran amanuense de la

Vicente Rojo

realidad. Kapuscinski fue paradigmático porque encontramos en sus reportajes esa vocación indagatoria, reveladora y denunciadora propia del quehacer periodístico. Como hacedor de grandes reportajes, el periodista polaco comprendió y cumplió con los *objetivos*, con las funciones del periodismo y sólo por eso ocupa un sitio destacado en la historia.

Ante la inminente convergencia tecnológica, es decir, ante la posibilidad futura de que el consumidor pueda acceder a cientos de canales de televisión por medio de la computadora, la función social de la televisión mexicana (pero también en muchos otros países) habrá representado uno de los más grandes fracasos históricos. El problema de Televisa y de Televisión Azteca es que no son empresas profesionales de medios de comunicaciones. No saben hacer televisión. Como en Sodoma y Gomorra, ¿cuántos programas o series o telenovelas de calidad salvaríamos del fuego? ¿Cuántos más perecerían irremediablemente?

Escójase al azar cualquier programa de esas dos televisoras, analícese la estructura y la producción (omítanse los contenidos para no desembocar en juicios de valor), y llegaremos a la conclusión de que ese programa no está hecho profesionalmente. Una telenovela juvenil y exitosísima como *RBD* de Televisa posee todos los agravantes: no existe una idea original (porque es copia de una idea anterior), los personajes no poseen peso propio ni están definidos psicológicamente, no existe guión sino improvisación, no hay historia ni secuencia, el lenguaje audiovisual es de lo más pobre, los jóvenes "actores" no sólo no son profesionales sino que no llegan a ser actores. El único mérito sería el tema musical de la telenovela y la intensa mercadotecnia que posiciona a la telenovela y a sus productos aledaños en el mercado. Los publicistas son la tabla de salvación de las televisoras. Y habrá quien asegure que aún así la telenovela fue del gusto del público. En efecto: por la mercadotecnia y porque el espectador carece de precedentes televisuales de calidad a partir de los cuales establecer un parámetro que le permita criticar y discriminar.

Por si fuera poco, las producciones del duopolio se caracterizan por su alejamiento de la realidad. El caso más palpable y risible que ocurre en las telenovelas mexicanas es la escenificación de juicios orales –con estrado, testigos y parafernalia, al más puro estilo de las series y filmes estadounidenses– cuando en México no existe esa figura jurídica. ¿Dónde está el reflejo de la realidad que tanto defienden los productores y concesionarios de la televisión?

En México están tan mal hechas las cosas que de inmediato llama la atención un trabajo realmente revelador y crítico como el de Sergio Aguayo. Nos hemos acostumbrado tanto a la degeneración de las instituciones que en el extraño caso de encontrarnos con alguien amable, eficiente o que sí cumple con su trabajo, entonces esa persona (del gobierno o de la empresa privada) nos sorprende y nos desvivimos en agradecimientos y cumplidos. ¿Acaso lo bien hecho, lo profesional, no debería de ocurrir con mayor frecuencia, en todas las instancias de la vida? La reacción casi inconsciente de agradecer a quien sí desempeña sus tareas no es natural ni normal. La cultura política autoritaria (incluida la que propaga los medios de comunicación) nos ha acostumbrado a callar ante la prepotencia y a mostrarnos obsequiosos con quienes cumplen con su deber.

El de la megabiblioteca y el de los peatones accidentados en Periférico son sólo dos casos flagrantes e indignantes de lo mal hecho en todos sentidos. En ambas situaciones la corrupción alcanza por igual a gobiernos, funcionarios, compañías constructoras y empresarios. Asimismo, resultan nefastas las acciones gubernamentales con objetivos electoreros. Con tal de "cumplir" lo prometido, de salir en la foto y en la televisión, de pronunciar una declaración, de ofrecer una conferencia de prensa, de hacer como que hicieron algo, de ganar votos a toda costa, los gobernantes entregan a la ciudadanía obras o programas inconclusos, mal hechos, de mala calidad, *chafas*. En el caso bochornoso de la megabiblioteca, ojalá que se deslinden responsabilidades y se castigue a los involucrados.

Ante el fracaso del foxismo en materia de rendición de cuentas, hace falta en México sentar un precedente y sancionar –de una vez por todas– a los corruptos que han degenerado a las instituciones. El de la megabiblioteca puede ser el bautizo de fuego de Felipe Calderón, apologista del respeto a la ley. A ver si es cierto que su gobierno "es de resultados y no de excusas". De lo contrario seguiremos haciendo mal las cosas. ¡Qué *chafas*!

beltmondi@yahoo.com.mx