

Contra la informalidad y la corrupción

11 de Junio de 2020



Rafael Venegas

Director Independiente de Empresas y Senior Advisor de Spencer Stuart

Para [Lampadia](#)

Mi primer trabajo apenas terminé los estudios de ingeniería industrial y de sistemas, fue en una firma consultora internacional. Allí trabajé en proyectos de optimización de procesos operativos y administrativos, en diversos tipos de industria y en diferentes países. Una gran experiencia, ya que tuve la oportunidad de ver muy de cerca cómo se puede mejorar significativamente el servicio interno y externo de las empresas y cómo esto repercute claramente en la satisfacción de sus usuarios (clientes) y por ende en sus resultados económicos.

En esa época recién se comenzaba a utilizar la tecnología y la mayoría de los procesos eran aún manuales. Hoy los procesos manuales son casi inexistentes y la eficiencia de estos depende de la tecnología que se utilice. **Esto lamentablemente no es cierto en el sector público de nuestro país, donde a pesar de invertirse en tecnología, los procesos están subordinados a un enjambre de requisitos manuales que no hacen otra cosa que hacerlos muy lentos,**

ineficientes e irracionales. Además, la interconectividad es casi inexistente. La tristemente célebre tramitología estatal.

Esto se conoce como **burocracia**, del francés "bureau" que significa escritorio y del griego "krátos" que significa poder. La burocracia es el poder detrás de un escritorio y burócrata es quien ejerce a su antojo este poder.

Esta burocracia es la principal causa de dos de los peores males que aquejan a nuestro país: la informalidad y la corrupción.

En el Perú la informalidad es practicada por más del 70% de la población económicamente activa (PEA). Este excesivamente alto número de personas, no tributan, pero tampoco tienen acceso a los servicios estatales. Por su parte la corrupción existe en todos los frentes y a todo nivel, desde la "gran corrupción" que involucra a todos los poderes del estado, las autoridades civiles y militares y hasta a los empresarios, hasta la llamada "corrupción hormiga" que es igualmente maligna y que está enquistada en gran parte de la población, especialmente en los que tienen algún tipo de poder, como los burócratas.

Burocracia es lo contrario a eficiencia y es el común denominador en todos los entes públicos. Estas instituciones, que se deben a la población y que deberían servirla en la forma más eficiente posible, hacen exactamente lo contrario, generando un tremendo malestar, frustración y pérdida de tiempo. Instituciones como los ministerios, las municipalidades, los entes que "imparten justicia", las comisarías, entre otros, son claros ejemplos de esta maligna burocracia que erosiona nuestro bienestar.

Esta se genera porque quien la ejerce (el burócrata), no tiene ningún incentivo para hacer su trabajo eficientemente. Por el contrario, al tener el poder de hacerlo lento o mal, se le presentan grandes oportunidades de conseguir ventajas personales: **la corrupción**. Además, esta ineficiencia, que es creada adrede, genera una exagerada contratación de personal a costa del erario nacional. Se calcula que hay más de 2 millones de empleados públicos, cuando solo es necesario menos de la mitad.

Burocracia, corrupción y desmedido gasto público. ¡La combinación perfecta de un aparato estatal nefasto!

La pregunta es: ¿Hay alguna posibilidad de solucionar o por lo menos mejorar esto? La respuesta es: **Si**, pero solo si se tiene muy claro el propósito, se le asigna una alta prioridad y se usa adecuadamente la tecnología.

Esto, que suena a imposible, tiene grandes posibilidades de conseguirse en nuestro país, aunque parezca mentira. La razón es que el Perú cuenta con los principales requisitos para enfrentarse a un proyecto de esta naturaleza, como veremos más adelante. ¿Entonces por qué no lo hemos hecho? La respuesta es muy simple: **¡Porque se le terminaría el negocio a la burocracia y por consiguiente a la corrupción!**

¿Se imaginan un estado digital, donde todas las entidades públicas estén interconectadas para darle el mejor y más rápido servicio a todos los ciudadanos? Esto incluiría, no solo los entes que emiten permisos y licencias, sino también los que imparten justicia, salud, educación, seguridad, entre otros. Además, los trámites se harían desde casa y sin papelería. Esto en nuestro país, no solo serviría para eliminar la tramitología y mejorar la eficiencia y el servicio a los ciudadanos, sino que reduciría drásticamente la informalidad y la corrupción. ¡Eso sería lo verdaderamente trascendente!



Esto que parece un propósito imposible, no lo es. Si miramos el caso de Estonia, un país que se independizó de la Unión Soviética a comienzos de la década de los 90s. Ellos enfocaron en un claro propósito: Convertirse en un país digital, para servir mejor a sus ciudadanos. Hoy, algunos años después, es el país más digital del mundo. El proyecto denominado e-ESTONIA, ha logrado que el 99% de los procesos estatales estén digitalizados e interconectados. Además de estos casi tres mil procesos, se incluyen frentes como salud, educación, finanzas, impuestos y hasta los procesos electorales. Como podrán imaginarse, la burocracia es inexistente y los ciudadanos están muy satisfechos con los servicios que les brinda su estado. ¡Como debe ser!

Un ejemplo puntual, pero que en el Perú serviría muchísimo para reducir la informalidad, es la creación formal de nuevas empresas, incluyendo todas las licencias y permisos necesarios. A través de e-Estonia, este proceso toma menos de una hora y se hace desde casa.

e-Estonia tiene un claro propósito: Conseguir la satisfacción de sus ciudadanos, brindando servicios estatales eficientes y libres de molestias. Para esto tiene un plan nacional centralizado, que es transversal a todos los sectores y empresas estatales y que es dirigido por un CDO (Chief Digital

Officer), con rango de ministro de estado.

Según la experiencia de e-Estonia, lo que mas les costo para la implementación, fue conseguir que la mayoría de la población contara con una "llave", o sea la tarjeta única de identidad. Esto lo consiguieron, poco a poco y actualmente ya cuentan con mas del 98% de sus ciudadanos con llave. La buena noticia, es que en el Perú ya se cuenta con este requisito fundamental, ya que la Reniec ha conseguido que mas del 99% de los peruanos contemos con nuestro DNI. ¡Gran logro!

Otros requisitos importantes son la cantidad de celulares y la conectividad. En el tema de dispositivos estamos bastante bien, ya que en el Perú hay mas de 40 millones de celulares y mas de 25 millones de conexiones de internet. En cuanto a la conectividad, el proyecto de la Red Dorsal de Fibra Óptica está media trabada y requiere de decisiones estatales (¿Les suena conocido el tema?), pero existen líneas privadas de buen nivel. Además, el tema de 5G esta en la puerta y podría ser una gran oportunidad para ser pioneros en la región. Otro tema que está a favor es que en el Perú existe muy buen talento en el frente de tecnología y sistemas, por lo que no sería complicado armar buenos equipos, para que trabajen en este proyecto. Además, podrían crearse incentivos tributarios o similares, para que las universidades y/o los consultores de tecnología dediquen equipos a determinados proyectos, del Plan Nacional de Digitalización (**e-PERÚ**).

Como vemos, si tenemos muchos de los requisitos para poderlo hacer, solo falta la voluntad del gobierno y las agallas para enfrentar a los que harán la guerra para que esto no prospere: La burocracia y la corrupción.

En las próximas elecciones, hay que fijarnos en los planes que tengan los candidatos en este frente. Para mi está claro que quien no tenga el tema de digitalización del Estado (**e-PERÚ**), como un objetivo central, es porque quiere que siga reinando la burocracia y, por ende, la informalidad y la corrupción. **Lampadia**