



## *Servicios públicos buscando nuevos modelos y consensos*

*Por: Manuel Castillero*

*Analista del CNC*

Muchos analistas coinciden en señalar que Panamá, a pesar de los grandes logros recientes en materia económica, entra a partir de ahora en una etapa cuyo crecimiento estará basado más que nada en la mejora de su productividad y sus instituciones.

Esto implicaría por definición que se deben establecer nuevos mecanismos para lograr, entre otros, avances sensibles en cuanto a la calidad de los servicios sociales que ofrece el Estado, en particular en materia de educación, salud y saneamiento.

Panamá es reconocido como un país de amplia cobertura educativa y salud. Sin embargo, resulta una prioridad mejorar la calidad de esos servicios. Por supuesto que este desafío exige establecer alianzas entre amplios sectores incluyendo los gremios laborales.

Esto requeriría apostarle a formulas de tipo ganar-ganar, reforzando la confianza de las partes y consolidando sus expectativas en cuanto a los beneficios que derivarían bajo un escenario en el cual se mejoran estos servicios. Esto implicaría además proveer algún tipo de incentivos bien sea pecuniarios o de otra naturaleza a los involucrados.

Si bien en Panamá existen leyes especiales que garantizan estabilidad y ajustes salariales a los diversos trabajadores del sector salud y educación, resulta necesario reforzar la vinculación entre estos incentivos y los aportes por vías de productividad o calidad que pudieran generar los referidos trabajadores.

Por otra parte, hasta ahora las principales decisiones en estos sectores lo han adoptado el Estado y los trabajadores, dejando de lado las posibilidades de empoderar otros actores críticos como estudiantes, usuarios, pacientes y la comunidad en general.

Igualmente se requiere empezar a medir resultados de manera más metódica. En el caso específico de la educación, deben reconocerse los recientes y significativos adelantos en cuanto a mejorar el proceso de selección y preparación de docentes, la introducción de tecnología, el mejoramiento de la infraestructura física y la introducción de transferencias focalizadas como la beca universal. Todos constituyen meritos importantes.

Sin embargo, también resulta imprescindible, más temprano que tarde, restablecer el ingreso de Panamá a los exámenes Pisa (Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos de la OCDE) para medir los resultados finales de todas estas mejoras introducidas en el sector.

En el caso de los servicios de la salud y agua, dejando de lado que éstos se privaticen o no, resulta necesario introducir mecanismos para medir resultados a través de indicadores de gestión ("benchmarking") que permita comparar los niveles de eficiencia del sector salud o agua de Panamá con los de otros países --aun cuando la provisión se mantenga bajo las manos del sector público o de organismos no gubernamentales --o una combinación de los anteriores.

Introducir mejoras de esta naturaleza, por un lado haría honor a preceptos democráticos, como rendición de cuenta, transparencia y en particular, ampliaría la base decisoria estructurando por ende una sociedad más democrática y participativa.

Por otro lado, como se ha sugerido, se puede involucrar más a organismos no gubernamentales los cuales podrían coadyuvar en proveer servicio de salud y educación precisamente a través de las llamadas fundaciones y patronatos entre otros, lo cual permitiría un mayor grado de eficiencia y eficacia de los recursos.

Lo anterior contribuiría de forma palpable a mejorar los servicios públicos creando así un círculo virtuoso basado en mejorar la salud y la educación, lo cual conduciría a mayor equidad, y crecimiento económico con mayor productividad.

Todo esto resultaría en beneficios para los diversos actores sociales dándole sostenibilidad a nuestro actual crecimiento, y beneficiar al Estado que podría ahora recabar más recursos para invertir en servicios e infraestructura cerrando de esta forma el círculo virtuoso del progreso.