

21

**¿Desaparecerá el correo tradicional con el mayor uso de la
tecnología? (*)**

(La Molina-Lima; 19 de octubre de 2010)

¿Desaparecerá el correo tradicional con el mayor uso de la tecnología? (*)

(La Molina-Lima; 19 de octubre de 2010)

“Señor Licenciado José Ahumada, presidente de SERPOST

Padre José Chuquillanqui

Amigos todos:

Esta es nuestra segunda inauguración del día y así a ese ritmo tenemos que ir. El presidente del directorio de SERPOST nos pone otro tema, como es su vocación; él es provocativo en sus discursos, y esta vez nos dice: “Desaparecerá el correo con los adelantos tecnológicos”.

Yo creo que no; efectivamente vivimos un cambio tecnológico extraordinario con las tecnologías de la información y la comunicación. Esta misma discusión se ha producido en la literatura ¿Desaparecerá la literatura? El libro que uno lee o que ha llevado a Mario Vargas Llosa a ser Premio Nóbel hace unos días...

Hoy en día existe el libro electrónico, uno puede tener en su computadora al libro, pero esa sensación que uno tiene al tener el libro, de compaginarlo, de manejarlo, de subrayarlo, de meternos en la historia que nos propone; esa sensación que no es otra que la literatura produce, la buena literatura, de introducirnos en la historia.

Y en la medida que uno, por ejemplo, en “Crónica de una Muerte Anunciada”, de pronto ya sabe lo que va a pasar, pero está ahí, deseoso de ver el final y uno ni come ese día para terminar la lectura.

O para citar a nuestro premio Nobel ¿no? en esa “Conversación en la Catedral”, donde uno puede identificarse incluso con algunos de los relatos que ahí se dan o en la propia “La Ciudad y los Perros” en fin.

No, la tecnología por supuesto que produce cambios; y, los muchachos, la nueva generación sí, tienen en esas tecnologías de la imagen y la información, en la comunicación, un vehículo natural que es de su generación, nosotros nos hemos adaptado, ellos nacieron con esa tecnología. Son familiarmente, digamos, muy hábiles en esa tecnología.

Sin embargo, esto está más bien contribuyendo y complementando, no desapareciendo. En la medicina, la cirugía laparoscópica qué cosa es sino el manejo de esta

tecnología para operar sin tanta invasión, sin tanta afectación al paciente, sin tanta manipulación.

Los médicos hasta hace poco trabajaban en tres dimensiones; tenían que tocar, tenían que “abrir”; ahora no, dos huequitos pequeñitos, la computadora, una cámara, un buen video y exactamente como cuando nuestros hijos están en la computadora. El médico que es el que tiene el conocimiento, obviamente ¿no?

Hace la operación con un nivel de invasión, (esa es la palabra) de invasión mínima. No ha desaparecido por lo tanto la medicina, se ha perfeccionado; no ha desaparecido la literatura; al contrario, combina elementos interesantes, como para poder tener acceso a alguna información que de repente no teníamos, pero el libro sigue teniendo su espacio.

Yo creo que lo tendrá por mucho tiempo y los correos por supuesto que siguen teniendo la importancia de la que ya hemos hablado, pero ahí viene la inteligencia cómo utilizar la tecnología para poder dar un mejor servicio, para poder dar un servicio más rápido y para poder complementar servicios que antes no los hacía el correo.

Y en eso estamos y por eso felicito a SERPOST y quiero decirles un piropo que es de mi hijo que no lo conocen. Mi hijo que es médico está en estos momentos en una serie de permanentes interacciones con universidades y hospitales de Estados Unidos, en razón de su profesión y tiene que enviar papeles y tiene que ingresar papeles en ciertas fechas.

Yo no he conversado con él previamente para inducirlo, pero él me dice, “yo confío en SERPOST” y me está diciendo que confía en SERPOST porque ha probado los servicios privados, que hacen la misma tarea de la entrega rápida, y me dice: “Yo confío en SERPOST”, en lo de la entrega expresa. Porque, además, entra a la computadora y chequea cómo está el envío, si ya salió, si ya llegó.

El otro día me dijo: “Puede ser que no haya salido por el feriado, lo chequea todo, no. Y está muy orgulloso de ser usuario, de tener un Serpost, que él sabe su papá tiene algo que ver con el tema, pero tampoco me pregunta mucho.

De manera que, estén muy satisfechos del trabajo que están haciendo aún en condiciones que la empresa privada no tiene; es decir, en condiciones más difíciles que lo que tiene la empresa privada, porque la empresa privada tiene ciertas características diferenciales, y hasta cierto punto es bueno que las tenga, con relación al sector público; el sector público maneja recursos públicos y como son recursos públicos están sujetos pues a una serie de trámites, controles, análisis, seguimientos.

Y en el sector privado, cuando uno se equivoca hasta lo premian porque la equivocación es garantía de que uno nunca más va a volver a hacer eso y, de diez equivocaciones, sale un proyecto extraordinario y la empresa avanza y gana. Es como cuando nos fracturamos un hueso, allí donde nos rompimos el hueso, allí no nos lo volvemos a romper nunca más; se vuelve un callo muy duro ¿verdad? En otro sitio tal vez, pero allí ya no.

Entonces, las equivocaciones hacen que uno crezca como persona, como empresa y algunos interesantes tratadistas plantean que hay que equivocarse de vez en cuando para poder seguir avanzando. Yo no estoy planteando que la política sea la política del error; digo que, en la actividad pública, en cambio, cuando uno se equivoca termina a veces en la cárcel ¿no?, o por lo menos con un gran tiempo respondiendo cuestionamientos y hay que tener disposición de tiempo para responder mil y una investigaciones.

Hay que buscar- y esto también es parte de los cambios- que el sector público aprenda a gastar. Padre Chuquillanqui, hace diez años -y yo he estado en el gobierno hace veinte años- el Estado estaba psicológica y reglamentariamente preparado para no gastar. El mérito del burócrata, del funcionario público era ahorrar y entonces claro, los recursos eran escasos.

Tampoco hoy en día los recursos son tremendamente abundantes, pero, evidentemente, son mucho más que los que teníamos hace veinte años, producto del esfuerzo de todos porque todos hemos aprendido a manejarnos o estamos aprendiendo a manejarnos en este esquema; de repente, no podemos tener una gran remuneración, pero de repente nuestro hijo puede conseguir un empleo que de otra forma no conseguiría y la familia en su conjunto ya tiene dos que trabajan.

De repente no tenemos las condiciones de trabajo que tienen algunas otras entidades con las que competimos, pero esta economía que, con gran sacrificio de todos hemos logrado mantener, nos permite abrir espacios y seguir generando actividades que permitan que la empresa continúe desarrollando esa labor y, por lo tanto, nuestro trabajo continúe.

Entonces, en la vida siempre hay compensaciones, no tenemos todo lo que deseamos, pero tampoco estamos en una circunstancia peor que la que estábamos, vamos avanzando y hay que mirar siempre el lado positivo, el lado prospectivo de esta tarea y siempre encontrarle ya una razón trascendente a la tarea que hacemos por más sencilla que nos parezca; siempre es una tarea que puede cambiar a otras personas para bien y eso hace el correo.

Por lo tanto, no tengamos temor de la tecnología, usémosla como lo están usando ustedes y muy bien. Generemos valor añadido con esa tecnología y hagamos más bien que nuestros clientes tengan cada vez más una sensación, no solamente de un buen servicio, sino de un servicio amable, alegre, de un servicio donde haya calidez.

Si de algo me siento orgulloso, entre varias cosas que tuve la oportunidad personalmente de experimentar cuando era presidente del Banco de la Nación, es del tremendo cambio que ha tenido el Banco de la Nación en su conducta frente a la gente, hasta en la arquitectura y disposición de sus oficinas, ahora ponen amplios espacios para la gente, para el cliente, y pocos espacios para los que están laborando en el banco. Antes era al revés el funcionario tenía un gran espacio y un pequeñito espacio para las tremendas colas que se producían ahí.

Ahora hay también la tecnología, el ticketero, la televisión, muy interesante todo, pero hay un pequeño detalle humano y por lo tanto importante. Resulta que casi ochocientos mil de los clientes del Banco de la Nación son personas jubiladas y la mayoría de las personas jubiladas, por su propia edad y por su propia circunstancia de vida, ya no está trabajando activamente.

Así, van al banco y se toman su tiempo para hacer las gestiones, con espacios y tiempos más pausados. El banco está hecho para avanzar rápidamente, el ticket está hecho para que uno entre y salga lo más rápido; en el Banco de la Nación no se puede hacer eso - aunque está preparado para hacerlo- porque para el jubilado, cuando llega ese día, es su día domingo, su día feriado.

Ese día va y se encuentra con sus compañeros de toda la vida que estén jubilados como él, ¿Cómo estás?, ¿Quiénes fallecieron este mes? ¿Cómo están de salud? Cuéntame lo que le pasó al otro, lo que le pasó a ella; conversan y, mientras conversan, a veces se les pasó el número del ticket o ya no escuchan bien o no ven bien y entonces -ticket de por medio- nada. Con ellos, en ciertos momentos hay que hacer el sistema manual, el de siempre. Eso no te lo enseña nadie. Tienes que verlo para entenderlo.

Y la pregunta que yo me hago es ¿qué pasaría si estos ochocientos mil jubilados van a la banca privada? Donde, más bien, el objetivo de todos los que somos clientes de la banca privada es que ya no vayamos al banco porque sale más barato hacer operaciones por Internet o por teléfono ¿no? O, desde nuestra oficina, hay que ir y hacer una cola, porque el banco tiene que pagarle al recibidor-pagador que, además, toma un tiempo que cuesta mucho y entonces te incentivan: si lo haces por Internet es gratis; si vas al banco te cobramos 2 soles por pagar un recibo de luz o de agua. Está hecho al propósito para que tú no vayas. ¿Y qué hacemos con los jubilados? ¿No los hacemos ir?

Hemos hecho hasta concursos, ¡Gánese usted tal cosa, pero vaya al cajero automático! No, porque -además- aprendí otra cosa: el jubilado quiere que le den su platita-poquita o mucha- con todo el sencillo porque luego divide su plata en sus sobrecitos y dice: “Esto va para mi nieto, esto va para acá, va para allá”, ya lo tiene asignado.

Y cuidado que algunos hasta mantienen familias con esa pensión tan pequeña, estudios de nietos que no podrían ir a la universidad o al colegio si no tuvieran esa pensión. Entonces todo está delimitado, cómo le van a cortar eso con un cajero automático que sólo da billetes ¿no es cierto? Y donde además de repente aprieta las teclas y a la tercera se les retiene la tarjeta porque se equivocaron en la clave que ya no se acuerdan.

Díganme una cosa, ¿qué es lo importante la máquina, la tecnología o la persona? Y, si las personas gracias a Dios y a la ciencia hoy viven más, las tecnologías y los sistemas tienen que adaptarse a las personas y si las personas de 80 años son las personas que ahora son la tercera edad; ya no los de 60 o 70. Ochenta años tercera edad y pronto serán 90 porque el mundo avanza a una esperanza de vida mayor después de los 65 años, entonces con mayor razón debemos cambiar nuestros criterios de atención.

Por eso están en crisis todos los sistemas de pensiones porque los sistemas de pensiones que se crearon hace 50 años, tenían como idea que la gente que llegaba a los 65 ya era una gente privilegiada y por eso la edad de 65 para jubilarse no es una edad casual, es porque después de los 65 muy pocos quedaban, entonces pocos años de pensión; luego se podía pagar.

Ahora ¿que resulta? La gente vive largamente por encima de los 65: largamente pasan los 80. Llegan a los 90 con cierta dificultad, pero cada vez mejor; y, dentro de 20 años, llegaran a los 100, entonces ¿qué hacemos con toda esta población que está felizmente viviendo? ¿Va a vivir encerrada en su casa? porque no están disponibles las tecnologías para ellos, porque no hay la arquitectura, no hay la educación adecuada para poder atenderlos.

No, todos los servicios tienen que prepararse para este escenario de la vida que es tener una mayor población con más edad. Tal vez no podrán correr, como los jóvenes pueden hacerlo, tal vez no tendrán la vista que tuvieron ellos mismos de jóvenes, pero necesitan tener servicios adecuados, para tener una vida digna.

De manera que, no temamos, la tecnología, que es también una gracia de Dios, también nos ayuda a mejorar los servicios y a incorporarlos con inteligencia para los nuevos desafíos que tenemos y ya les he contado el caso del Banco de la Nación que tiene la tecnología porque han hecho explícitamente ese esfuerzo, que tiene la convicción, pero tiene que adaptarse a las peculiares características de un público con mayor edad, y, felizmente, tienen conciencia que ese es su mayor activo, que -además- tienen que cuidar.

Hay muchas comunicaciones que no pueden ir por el Internet, tienen que ir físicamente. Y quizás lo que ha cambiado sí, es que hace siglos, prácticamente todo tenía que hacerse por escrito porque esa era la manera, pero ahora hay alternativas. Sin embargo, hay cosas que tienen que hacerse de la manera tradicional aparte de los documentos y las otras alternativas de envío que hay que hacer.

Felicitaciones a todos, en buena hora que estemos inaugurando estas nuevas oficinas, en esta oportunidad para La Molina y en otras comunidades y estamos la próxima semana con el giro electrónico y estamos el 15 de noviembre en Manchay.

Muchas Gracias”.

(*) Discurso de Enrique Cornejo, entonces ministro de Transportes y Comunicaciones del Perú, en la inauguración de una nueva oficina de SERPOST en el distrito de La Molina en Lima, el día 19 de octubre de 2010.