



La cadena de las esperas

Publicado: Domingo 07 enero 2007 | 01:09:22 am.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

Hay malsanos hábitos que ya creemos vencidos por el tiempo, hasta que volvemos a tropezar con la misma piedra. ¿Será la vida una espiral, con aproximaciones sucesivas de todo, siempre en contextos renovados?

La reflexión la provocó la carta de Mabel Pérez Viltres, vecina de Luco 355 ½, en el municipio capitalino de 10 de Octubre. Entre otras opiniones, la lectora alerta que está ganando terreno de nuevo una mala costumbre en el comercio y los servicios.

«En varias ocasiones, al llegar a una tienda en divisas, sobre todo al mediodía, me encuentro que el departamento al cual me dirijo está cerrado, porque las dependientas están almorzando», manifiesta, y ejemplifica con lo sucedido el pasado 16 de diciembre en la tienda DITA, situada en 10 de Octubre y Calzada de Luyanó, en la capital: «Tuve que esperar 40 minutos para poder entrar al mercadito. Llegué justo en el momento en que las dos compañeras que estaban trabajando, una en la caja y la otra en la puerta, salían para el almuerzo y se quedó de guardia a la entrada un compañero, quien cortésmente nos dijo que podíamos dar una vuelta por el resto de la tienda ya que ellas demorarían un poquito».

Confiesa que ha visto eso en varios lugares y a diferentes horas, aunque no siempre el motivo sea el horario de almuerzo, sino simplemente que quien atiende algo está en cualquier otra función.

No creo que Mabel esgrima la intolerancia, sino el sentido común. Está claro que esas personas tienen el soberano derecho de almorzar como cualquier trabajador; pero en materia de atención al público, es elemental que esas administraciones organicen todo, de manera que no se interrumpa el servicio. Esa es una regla de oro.

A la lectora le preocupa que se extienda ese síndrome del abandono. Recientemente un familiar suyo, ya anciano, se dirigió al consultorio del médico de la familia, porque su dieta médica estaba al vencer, y necesitaba ver a la doctora para que le indicara los análisis correspondientes. Pero, ya bastante iniciada la mañana, y con varios pacientes esperando allí, la doctora llegó y explicó que no iba a atender, pues había acabado de salir de

una guardia. Que volvieran al día siguiente.

Hasta aquí es aceptable. No conozco las disposiciones de Salud Pública; pero entendería la necesidad de que esa doctora, si es profesional y consagrada, y está allí mismo en el barrio día a día, necesite reponer sus energías, como todo ser humano.

Pero al siguiente día, la doctora no iba a comenzar la consulta temprano porque era el Día del Educador. Iba para la escuela de su niño a participar en la actividad de homenaje por la celebración. Y cuando regresara, atendería los casos. Mabel confiesa que ella también es madre y sabe cuán importante es acompañar a los hijos en esas actividades, pero le parece que «hay profesiones y profesiones y momentos y momentos. Es importante analizar cuándo podemos y cuándo debemos. Es algo a tener en cuenta en cada lugar donde se atiende a otras personas».

Mabel trabaja en ETECSA y confiesa que «ni siquiera podría imaginar lo que puede pensar un cliente que llame a nuestras operadoras para una llamada y que la misma no pueda efectuarse porque todas estén almorzando o conversando».

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2007-01-07/la-cadena-de-las-esperas>