

Sin dejar cabos sueltos

Publicado: Sábado 14 mayo 2011 | 11:58:04 PM

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

No concluir los trabajos que le dan razón de ser a una empresa es un problema que regresa una y otra vez a esta columna, expresión de cierta tendencia a la improvisación y a dejar cabos sueltos.

En ello nos hizo pensar la misiva de Gilda Pérez Caro, vecina de San Lázaro No. 902 apto. 5 entre Soledad y Aramburu, en Centro Habana. Ella nos cuenta que en la intersección de las calles Marina y San Lázaro, existe un registro de alcantarillado que se abrió con el propósito de limpiarlo y posteriormente se dejó abierto.

Urgida de abordar en esa esquina el P-16 en que viaja diariamente, Gilda nota algo que la inquieta. Como se trata de un lugar de mucho tráfico, la lectora ha presenciado allí, en innumerables ocasiones, cómo ciudadanos que tratan de ganar rápidamente una u otra acera han tropezado con los bordes del registro y hasta se han caído. Añade Gilda que no lejos del hoyo reposa la losa fabricada para cerrarlo, que fue llevada hasta allí pero no la colocaron en su lugar.

¿Cuánto habrá costado limpiar el registro que luego, porque no se controló que la tapa se colocara, vuelve a la indeseada condición de almacén de los desechos que ya

una vez se le extrajeron? ¿A quién le duele? Este redactor corrige el tiro: que una entidad que brinda servicios no concluya un trabajo es una expresión de irrespeto por sus clientes, además de una falta a lo que se supone sea su propia filosofía de servir. Pensar que hasta pudo solucionarse con el concurso de los vecinos...

Combate en el combate

El 9 de abril, poco después de las nueve de la mañana, Lázaro Hanoi Fleitas arriba al mercadito El Combate, situado junto a la tienda La Victoria, en San Miguel del Padrón. En la puerta hay un cartel que informa sobre el horario de atención (de lunes a sábado, de 9:30 a.m. a 7:00 p.m.; y de 9:30 a.m. a 2:00 p.m. los domingos).

A las 9:15 a.m. la gerente del establecimiento convocó a una reunión con los trabajadores, que se extendió 35 minutos. Mientras ello ocurría, afuera los usuarios estaban inquietos por la transgresión del horario, pero conservaban la esperanza de que la apertura se produciría muy pronto.

Añade el lector que cuando la reunión terminó, no se sabía dónde estaba la llave de la puerta principal; y cuando apareció, una trabajadora del establecimiento cortó el paso a los clientes y les dijo que aún no era tiempo de entrar pues tenían «el dinero (el fondo) en la mano y había que contarlo y depositarlo en las cajas».

Lázaro Hanoi se animó a preguntar cómo podían permitirse tamaña demora y expresó su deseo de que se resarciera el tiempo robado a los clientes trabajando después del horario de cierre, mas obtuvo por contesta que él tenía muy mal carácter.

Sin otra opción a mano, procuró entrevistarse con la gerente y cuando le expresó que la tardanza de esa mañana era ofensiva y contraria al buen trato, ella le respondió que estaban reunidos y ya se iba a abrir el local.

El lector se pregunta si es normal aceptar tranquilamente una falta como esa y no

considerarla un hecho grave. ¿Cuáles son en verdad los derechos del consumidor y los deberes de los dependientes? ¿Con qué seriedad se mira a este asunto?, añade.

Quién sabe por qué serios motivos se produjo la reunión aquella mañana. Quizá se suscitó el encuentro para discutir los problemas de la tienda, para no ocasionarles molestias a quienes la frecuentan o incorporar al sistema de trabajo y atención una novedad que puede agregar más bienestar a los compradores y hasta animarlos a volver por allí... Pero lo que no está en el terreno de la conjetura es que hay que buscar mejores engranajes para brindar un buen trato y no provocar disgustos. Aunque busque orden y sinergia, ¿no es lo más parecido al desorden una reunión que viole el horario de servicios de una entidad?

¿Qué pueden responder los directivos de la tienda y la empresa a la cual se subordinan? Allá en calle E No. 9203 interior, entre 3ra. y 4ta., reparto Luyanó Moderno, San Miguel del Padrón, Lázaro Hanoi Fleitas aguarda una satisfacción.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2011-05-14/sin-dejar-cabos-sueltos>