



La gota sobre la piedra

Publicado: Jueves 30 noviembre 2006 | 01:35:32 am.

Publicado por: Juventud Rebelde

Existe una imagen que es perfecta para ilustrar el alcance de la constancia, aquella en que gotas de agua rompen una piedra cayendo sobre ella sin cesar. Algunas rocas que hay por ahí pueden ser más duras, desde luego. Y estas ideas vinieron a mi mente cuando leía las cartas llegadas a la redacción después de publicado el comentario Ay..., no sé, el pasado domingo 12 de noviembre.

En el texto hacíamos referencia al divorcio que se palpa entre proveedores y dependientes, y que se expresa cuando una persona llega al mostrador, pregunta por el día en que sacarán un producto a la venta y la respuesta es la frase que daba título al trabajo. En los mensajes, los lectores contaban sus vicisitudes y develaban otros entuertos que impiden al cliente recibir un servicio de excelencia a pie de mostrador.

Uno escribió que muchas dependientas de su pueblo «están sentadas y se levantan con mala cara» cuando se les pide una mercancía. Otro dice que no todos los trabajadores de los servicios son iguales —lo cual es mucha verdad— y que ellos también sufren esos problemas, al punto de que él abandonó el cargo de comercial de un complejo porque problemas de desabastecimiento —«que nada tenían que ver con el bloqueo»—, convirtieron su presión arterial en un peligro para la vida.

Con estas anécdotas bajo el brazo, y con otras que uno vive cotidianamente, no queda más remedio que repetir una tesis ya planteada: que algunas entidades económicas en Cuba están más preocupadas por obtener ganancias y cumplir con la emulación de turno, que por satisfacer a plenitud las necesidades de los clientes.

Cuentos hay de sobra; incluso de los que hablan de una correcta atención a los que llegan a las cajas contadoras, porque de todo hay y la realidad tiene sus matices. Pero a veces uno se pregunta si esos Departamentos o Divisiones de Ventas o Marketing que lucen las entidades con determinada solvencia no pasan de ser «folclóricos», con más intenciones de aparentar modernidad que de diagnosticar en serio las disímiles necesidades de la población.

Tenemos que pensarlo, más cuando en las cartas enviadas al periódico y en las que se publican en la sección Acuse de Recibo, leemos párrafos parecidos al que nos remitió el trabajador que labora en una cadena donde los termos y ventiladores económicos brillan por su ausencia, al igual que los blúmeres y «las grabadoras de casetes para quienes no tenemos el efectivo para llegar a un sistema de sonido reproductor de CD, VCD, DVD y todos los “Di”».

Entonces salta la pregunta: ¿es que nos encontramos con proveedores que imaginan las necesidades de los consumidores, y no llegan a tener un conocimiento bien preciso de lo que desean?

Cierto o no, el caso es que sobre los servicios pesa una suerte de cultura de «lo tomas o lo dejas», que relega a un segundo plano las inquietudes más perentorias de los que llegan al mostrador para comprar un jabón de baño, las cuales hay que situar en el centro del análisis económico, una y otra vez, sin asomos de cansancio. Y podría pensarse que eso sería algo sin sentido, que la desidia puede más que el apego al trabajo, si no fuera por esa tienda a la que entramos ayer y en la que una muchacha nos dijo sonriente, con sus ojos de gitana: «Buenas tardes, ¿desea algo? ¿En qué lo podemos ayudar?».

<http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2006-11-30/la-gota-sobre-la-piedra>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana
Copyright © 2017 Juventud Rebelde