

# Las sonrisas no caerán del cielo

**Publicado: Jueves 22 marzo 2012 | 12:19:35 am.**

**Publicado por: Luis Raúl Vázquez Muñoz**

En un restaurante de la gastronomía estatal, un camarero sonríe con amabilidad. Acaba de atender a dos clientes y se retira bandeja en mano. Extrañado, uno de los comensales le pregunta a su compañero por qué tanta cortesía. La respuesta es contundente: «Es que se está preparando para ser trabajador por cuenta propia».

La fuente de este suceso fue una caricatura, publicada domingos atrás en la página del **dedeté**. Sin embargo, es posible que la situación reflejada allí se repita en sus esencias a lo largo y ancho del país.

El dibujo hace pensar en uno de los entuertos de la economía cubana: el de las dificultades en la prestación de los servicios.

La mala calidad y el deficiente trato en la atención directa al ciudadano no son episodios nuevos en este terreno. Casi pudieran verse como algo normal de no ser por la trascendencia que ese conflicto tiene para la sociedad, por el modo en que son enjuiciadas las instituciones estatales.

Uno de esos emplazamientos apela al criterio de que la solución del problema de los servicios se halla en su traspaso al sector no estatal, en el entendido de que se crea una relación de propiedad y pertenencia respecto al bien o servicio creado que podría poner a la ciudadanía a salvo de sinsabores que constantemente vive, ya sea al encontrarse con una mala contesta o al sufrir el robo («casi autorizado») en la pesa de algún mercado.

Anécdotas hay para completar antologías. Sin embargo, poco se habla de trabas que enfrentan las empresas estatales, y que limitan sus potencialidades para convertirse en entidades generadoras de motivaciones, con la autonomía y autoridad suficientes que les permitan gestionar sus propios recursos y fórmulas para mejorar la atención a los clientes.

En una reciente investigación de **JR** sobre la producción y consumo de helados, se conoció que en muchos «coppelias» del país se registran ingresos sustanciales y, sin embargo, sus trabajadores reciben salarios

sumamente bajos. Al mismo tiempo, esos colectivos no tienen la potestad para adquirir de manera propia las copas, vasos, cucharas ni establecer un convenio con otra empresa estatal para reparar su mobiliario. Todo tiene que venir de la instancia superior.

De haberse extendido la indagación a otros establecimientos de la gastronomía, seguro se hallarían situaciones similares. En nuestra opinión, es incongruente que existan entidades del Estado que generen tantos ingresos y que sus trabajadores no vean adecuadamente reenumerado su esfuerzo y reciban bajos salarios.

Por ahí pudieran entenderse, en un inicio, algunos de los males que aquejan al sector estatal. Por otro lado, la excesiva centralización también ha contribuido a que se redujera la participación y la iniciativa de los trabajadores, cerrando el paso a la eficiencia y abriéndolo a sus antónimos: la desidia, el robo y la desmotivación, de conjunto con el largo listado de malos ratos sufridos por todos.

La Cuba actual tiene entre sus desafíos encontrar el punto medio entre eficiencia y sentido social, para así evitar el corrimiento hacia una lógica que solo repare en lo económico.

La búsqueda de la viabilidad en la empresa estatal socialista pasa por esa encrucijada, entre otras. Cuanto hasta ahora se hizo por desatar las fuerzas productivas y crear un marco material, financiero y jurídico que propicie ese despertar, nos acercará al trabajo como generador de bienestar y a la tan anhelada eficiencia... Entonces la sonrisa de los camareros no será excepción y sí la regla, pues ella —como casi todo en la vida— no caerá precisamente del cielo.

<http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2012-03-22/las-sonrisas-no-caeran-del-cielo>