



# Las preguntas de X

**Publicado: Jueves 05 julio 2012 | 07:40:02 pm.**

**Publicado por: Luis Raúl Vázquez Muñoz**

X se mueve incómodo. Detrás de él un muchacho aindiado, vestido con camiseta, dice: «¡Qué complicación la mía, caballero!». En el comienzo de la cola, ante la ventanilla de Etecsa, la mujer comienza a mover el pie con un tic nervioso. «Deje, deje eso..., déme una tarjeta nueva —le dice a la persona que la atiende—. Si no entra el número, no importa... Déme una tarjeta nueva».

Lleva así más de 15 minutos. «Ella quiso recargar las tarjetas telefónicas de medio familión —piensa X—, y al llegar a la del nieto la computadora entró en shock. Simplemente funciona mal; no reconoce el número de la tarjeta».

La empleada de Etecsa está hecha un manojito de nervios. La mujer insiste. Aquella intenta de nuevo introducir el número de serie y X mira con impotencia el reloj: 9 y 20 de la mañana, 40 minutos fuera del trabajo. Firmó la entrada y salió a pagar el teléfono. «Es en el quiosco de la esquina; vuelvo rápido», dijo. «¿Vuelvo rápido?», repite X ahora.

«Quédate por mí, yo me voy», le dice al joven que marcó detrás. A sus espaldas escucha voces en tono molesto, mas no repara en ellas. X quiere cumplir con todos, con el trabajo y con la casa. Debe hacerlo aunque siente que los números no dan. Trató de pagar el teléfono y no pudo. Sabe que al final del mes las colas serán más grandes. Hay que arriesgarse y cruzar los dedos para ver cuándo aparece el hueco.

El cielo tiene un color plomizo. Pronto lloverá, esas nubes no mienten. Un día para no salir de casa. Tiene que volver al trabajo, pero ¿y cuándo busca lo otro? ¿Qué tienda estará abierta a las cinco de la tarde? Vuelve a mirar el reloj. «¿Qué hacer?», se interroga. La jornada laboral es sagrada, eso dicen; ¿pero cómo no violarla si todo se tiene que comprar en el horario de oficina?

«¿A qué hora compro el detergente y el jabón —piensa X—; en qué momento voy a ver al arquitecto de la comunidad para recoger los planos de la casa, para después ir a Vivienda, para después ver al notario, para

después hacer la cola en el Banco y sacar el dinero, para después...?».

A muchas personas que trabajan en los servicios les enseñan sobre gestión empresarial. Ahí les dicen que hay que pensar siempre en el público. Si eso es así, ¿por qué será que en Cuba muchos servicios no funcionan en horarios que eviten que uno tenga que ausentarse o llegar tarde al trabajo?

Cuando era pequeño, a cada rato X escuchaba por el televisor y la radio: «El cliente siempre tiene la razón», «el cliente es lo primero». Algunas palabras se modificaron desde entonces, pero el eslogan se mantiene vigente. O al menos eso dicen o insisten para que se cumpla, pero poco ha cambiado.

«Es que cuando corres los horarios la gente no utiliza los servicios —ha escuchado—. Salen del trabajo y van directo a sus casas...». X medita que a lo mejor es verdad y las costumbres casi siempre son más fuertes; aunque también la necesidad es tozuda como los tropiezos diarios.

Una vez, en una de sus carreras, vio un Banco con horario hasta las siete de la noche. Una excepción necesaria y que pudiera convertirse en la norma. ¿No sería mejor cambiar los horarios, poner varias tiendas y otros establecimientos o abrir un poco más de quioscos que funcionen después del horario laboral? ¿No estaría bien ponerlos en los barrios, más cerca de las personas?

Soñar, por ejemplo, en el bar o el pequeño establecimiento al que puedas ir después del trabajo, cumplir con los deberes de la casa y luego sentarte allí con los amigos, aunque sea el día del pago. «Sería una felicidad», piensa y entonces se detiene. Imagina que a lo mejor tiene suerte y puede ir al Banco, no encontrarse con la cola y comprar los CUC en Cadeca para el detergente y el jabón de la casa. Luego a ver cuándo se paga el teléfono. A lo mejor hoy no tiene que aguardar tanto...

Unas gotas le bañan el rostro. Parecen pinchazos que aumentan con rapidez para convertirse en una lluvia interminable. X imagina la cara de su jefe, sus preguntas y también la respuesta: «Compadre, había tremenda cola». Encoge los hombros y se acomoda bajo un portal con las manos en los bolsillos del pantalón. No hay remedio. Indudablemente, hoy todos tendrán que esperar.

<http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2012-07-05/las-preguntas-de-x>