

Marcando las horas

Publicado: Jueves 30 marzo 2017 | 10:18:18 pm.

Publicado por: Hugo Rius

De la memoria musical más personal a menudo se nos presentan pegajosamente viejas canciones que en su momento hicieron furor y a ellas nos asimos hasta para tratar de relajar las molestias de la cotidianidad. Me ha sucedido una y otra vez con aquel bolero que interpretaba el chileno Lucho Gatica, en cuya letra se imploraba al reloj que no marcara las horas.

Reapareció de nuevo hace poco cuando ante lo inevitable de acudir a una TRD, me vi sumergido en una cola de irritada clientela, en espera de que abriera el establecimiento, pasada casi media hora de lo que está establecido. A través de la puerta de cristal, bloqueada por una nevera, podía divisarse el trajín de empleados retirando una larga tira de operaciones de la máquina contadora, presuntamente del cierre de la víspera, y en el cuadro de la caja.

No debería asumirlo como novedad si también la causa de espera a destiempo suele ser el conteo del menudo monetario, o cualquier otro motivo ajeno al servicio a la población. Ya nos acostumbramos fatalmente a incumplimientos de horarios en muchas otras esferas más y que desorganizan los flujos laborales y hasta los tensos quehaceres de la vida personal. Casi desapareció, por ejemplo, la práctica de limpiar oficinas antes o después de las jornadas de trabajo, ocasionando interrupciones.

Lo que motiva reflexiones fue que ante el cuestionamiento de clientes en el caso referido, el joven encargado de abrir las puertas emitió como única respuesta lapidaria que «Es el Estado», en principio una simplista atribución de culpabilidad para encubrir la falta de exigencia administrativa, de organización y conciencia de servicio, unidad por unidad.

Tal parece que al igual que el movimiento pendular de un antiguo reloj de pared hay quienes tratan de convertir en el villano al comercio estatal, que fue tan clave en la supervivencia de este país prolongadamente bloqueado, y en héroe al comercio privado, dos economías que conviven en nuestro modelo de socialismo próspero y sostenible. Ambas igualmente están atravesadas por el nivel real e insuficiente de cultura de servicios a la

población.

Los establecimientos estatales, por mayoritarios y más visibilizados, son los que más justificadas críticas públicas reciben debido a maltratos y precios desproporcionados, pero muchos de ellos merecen elogios, como por ejemplo el radicado en 23 y 10, en Plaza, generalmente bien abastecido, en el que se cobra en CUP, donde los horarios se cumplen rigurosamente, y la empleomanía se desvive por atender con eficacia y atiende con buen humor y paciencia a un público muy diverso en comportamientos. ¿Cuestión de dirección, organización, motivación y estímulo?

Por otra parte vale reconocer el empuje de emprendedores individuales y cooperativos en la gastronomía, un sector de servicio a la medida de estas formas de propiedad, o la de jóvenes preparados en la creciente área de la informática digital, por solo mencionar algunas esferas que muestran un buen paso.

Sin embargo, en otras de las que llamamos cuentapropismo queda trecho por andar, bastante por desear en cuanto a la satisfacción de los consumidores que pagan con elevadas tarifas y desgarramiento de bolsillos no siempre con la calidad esperada, y bajo la impuntualidad, por ejemplo, de albañiles y plomeros que dilatan e interrumpen el trabajo pactado.

No se puede dejar de aludir a evidentes tendencias a extraer el máximo de ganancias, a toda costa, ni evitar que la memoria acumulada me traiga aquella popular serie televisiva japonesa de Ochin, un personaje transmisor de una ética del comercio privado que colocaba al consumidor en el eje central, de la que extraer lecciones.

Al final serán precisamente, junto con el desarrollo productivo, la conciencia ética y una transversal cultura de servicio a la población las que nos permitirán puntualmente marcar la hora de prosperidad espiritual y material.

<http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2017-03-30/marcando-las-horas>