

Mi trabajo ¿es usted?

■ ORTELIO GONZÁLEZ MARTÍNEZ

No imagino cuándo fue la primera vez que maltrataron a un usuario en una unidad gastronómica; tampoco quién fue el primer "pipero" que le echó agua a la cerveza, o aquel que alteró el precio de un producto.

En medio de esfuerzos y sobreesfuerzos por rescatar los buenos modales, el maltrato y el deterioro de la imagen y calidad de muchos servicios parecen estar a la orden del día.

Unas veces por culpa de quienes los brindan y otras por parte de quienes los recibimos. Es un problema de mentalidad y exigencia.

Es difícil imaginar cómo en el país de la amabilidad, gentileza y trato exquisitos, al decir de quienes vienen de "afuera", algunos de los de adentro se empeñan en dar un reflejo equivocado de la realidad cubana.

No pocos le echan la culpa a las bondades de un sistema social que da posibilidades y tiene al hombre y su bienestar como lo primero.

Quizás esta benevolencia influya, pero lo más importante —reitero— es la mentalidad de las personas, aliñada, claro está, con dosis de buen hacer.

Los ejemplos cotidianos aparecen por doquier. Prefiero detenerme solo en algunos que pueden haber sucedido a más de una persona y en cualquier lugar del territorio nacional.

Hace solo unos días, en El Conejito del kilómetro 179, de la Autopista Nacional, perteneciente al municipio de Aguada de Pasajeros, provincia de Cienfuegos, le sirvieron de muy mala gana a un comensal un cuarto de pollito "frito" y frío, y una cerveza caliente. Muy cercano al lugar, en el "servi" que brinda servicios en CUC, otro exigía la existencia de agua natural fría en pomos, a lo cual la empleada de turno respondió con la más sencilla de las frases: "la demanda es mucha y no tenemos agua fría".

No es un secreto, por ejemplo, que parte de las tiendas recaudadoras de

divisas no son las mismas de antaño cuando, con una reverencia de buen trato, atendían al cliente. A ello se agregan productos vencidos en el área de expendio, o sin tener los precios a la vista. Son solo algunos de los deslices que carcomen el buen trato.

¿Y qué decir de la archiconocida frase de "estamos cuadrando la caja"?

En medio de la plausible ofensiva por rescatar el buen servicio y modales de quienes nos sirven, llama la atención cómo nosotros mismos, los afectados, no acabamos de poner en el colimador a los máximos culpables.

No hace mucho, en una unidad avileña de expendio de bebidas alcohólicas, ante la presencia de los inspectores, varios usuarios embriagados por la desazón, comenzaron a protestar porque se detuvo el servicio, sin tener en cuenta que la investigación era en su beneficio.

Que las personas soliciten lo que les corresponde es lógico, pero no existe costumbre de hacerlo, más bien impera la complacencia y el conformismo de no reclamar los deberes a quienes violan las normas, los precios y maltratan de las formas más insospechadas.

Con ese pensamiento entronizado, cada día escasearán más los buenos gastronómicos, dependientes y otros muchos prestadores de servicios, aunque duela reconocerlo.

Además de la mentalidad creadora, se necesitan personas capacitadas, administradores exigentes y clientes que dejen de ser ese ente pasivo sobre los que se ensañan los timadores.

De los administradores o el gerente, nadie lo dude, depende gran parte del buen o mal servicio. Donde existen los exigentes y responsables que ponen el beneficio social sobre el suyo propio, es poco probable la alteración de precios, de las normas o que timen al cliente.

El trato amable, cordial y agradable debe ser el mejor aliciente para que la frase **Mi trabajo es usted**, sea candor vivo y no letra muerta.

Yo también soy la comunidad

■ GERMÁN VELOZ PLACENCIA

Resultado de un intenso quehacer constructivo, el Consejo Popular de Alcides Pino, en la ciudad de Holguín, se muestra renovado. Sin embargo, su presidenta, Amarilis Jiménez Guerrero, opina que el individuo más listo incurre en un error si considera que la transformación sobrevino cuando comenzaron a llegar materiales de construcción y algunas brigadas especializadas en reparación de viviendas y objetos sociales.

"La verdadera arrancada —manifiesta— ocurrió en el momento en que asimilamos que el proyecto de mejoramiento promovido por el Gobierno municipal era un asunto de la comunidad"

El proceso comenzó en septiembre del pasado año, partiendo de una evaluación detallada de los problemas a resolver: viviendas y viales en mal estado, falta de alcantarillado y de alumbrado público, inestabilidad del suministro de agua potable, vertimientos de fosas, pocos establecimientos de gastronomía, bajo voltaje...

"Recibimos ayuda de facilitadores externos, es decir, personal calificado, con métodos de investigación que aplicaron diagnósticos participativos. Junto con la identificación de los problemas, llamamos a aportar ideas sobre cómo resolverlos", añade Amarilis.

Así, la parada de ómnibus cercana al policlínico fue construida en el lugar recomendado por los vecinos y según las sugerencias que dieron. Sucedió lo mismo con la pescadería que tanto anhelaban, finalmente instalada en un inmueble de uso ocasional, cercano a un merendero. El objetivo era lograr la integración de ambos establecimientos, lo cual lograron, como lo confirma el incremento de las ofertas del establecimiento gastronómico, entre ellas los platos elaborados con pescado.

Bajo el mismo principio, aparecieron el mini-restaurant La Pantalla y la pizzería El Fuerte, ubicados en sendos locales del denominado Servicio de Asistencia Familiar, donde de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. socorren a personas de bajos ingresos o con otros problemas sociales, y desde las 3:00 p.m. hasta las 10:00 p.m., expenden como establecimientos de la gastronomía popular.

Al mismo tiempo que fueron solucionando los problemas de sus propias casas, las personas se sumaron a la reparación de escuelas, bodegas, parques, áreas deportivas y recreativas, y a toda obra que lo requirió. Datos facilitados por Amarilis demuestran que, entre julio del 2009 y principios de junio de este año, se ejecutaron miles de acciones constructivas.

■ SI LOS LLAMAN, VAN

En el círculo infantil Sonrisas del Futuro, la



El monumento a Alcides Pino, joven revolucionario caído en la lucha contra el dictador Batista, fue una de las primeras obras ejecutadas. Foto del autor

directora, Martha Leyva Caballero, explica que en la remodelación del centro participaron los padres de los niños y los vecinos de los alrededores. "Batieron mezcla, botaron escombros y ayudaron a colocar puertas y ventanas. Día a día tuvimos un destacamento de refuerzo".

Similar empuje se observó en las áreas del mercado agropecuario de oferta y demanda. "Hasta los cuentapropistas apoyaron en la construcción de los kioscos, suministraron la merienda a los albañiles y carpinteros e hicieron guardia para proteger los materiales", señala Néelson Estévez Sosa, responsable de la Brigada de Construcción de la Empresa Municipal de Comercio que laboró allí.

En la Calle 20, próxima a un parque recién remodelado, tiene su vivienda Elia Isla, quien está al tanto de las personas que frecuentan el sitio de descanso. "No permitimos que dañen los bancos ni las áreas verdes. Cuando llegaron los constructores con sus equipos y materiales, nosotros colaboramos ofreciéndoles café, agua y hasta merienda y nos comprometimos con el cuidado de la instalación. De nosotros depende que se mantenga como un sitio agradable", asegura.

Lo realizado hasta la fecha en la barriada de Alcides Pino en el orden constructivo, está estrictamente dentro del Plan de la Economía, es decir, no se ha solicitado ayuda extra, ni se ha tomado lo que tenía otro destino, argumenta Vitaliano González Reyes, presidente de la Asamblea Municipal del Poder Popular en Holguín.

Durante los recorridos realizados por las áreas del Consejo Popular, se nota la disminución de los críticos malsanos, ese tipo de persona que siempre arremete contra toda obra, sin saber el esfuerzo y los recursos invertidos en ella. La razón es una: casi todos allí han puesto más de un grano de arena y ven lo positivo de ello.

También se observan avances en la integralidad del trabajo de los delegados, organizaciones políticas y de masas en la base, administradores de establecimientos y personas en general. Lo importante en Alcides Pino no es lo hecho, sino lo que lograrán mientras mantengan esas concepciones de trabajo.

El español nuestro

■ María Luisa García

Del vocabulario médico procede **esguince**, "torcedura o distensión violenta de una articulación, que no llega a ser luxación —dislocación de un hueso— ni rotura de tejido".

Procede del latín vulgar **exquintiare**, compuesto por la partícula **ex** y por **quintus** "quinto", por lo que significa "partir en cinco pedazos", pero también "**rasgar, desgarrar**", aunque no sea en cinco. Probablemente haya llegado al castellano por vía del catalán **esquing**. Al pronunciar esta palabra, muchas personas cometen el error de ignorar la **u**, en la sílaba **guin**.