

# ¿Ecuación maldita?

PEDRO DE LA HOZ

ANA LE PIDE a Basilio una pizza. Ella piensa que es su día de suerte: el restorán medianamente ocupado y la hora apropiada para que el servicio fluya. Corrige el tiro; una no, tres pizzas; comerá la primera y las restantes las llevará al hogar para el marido y la hija, y así evitarse en la noche los trajines de la cocina. Pasa una hora y Basilio no responde. Ana reclama y aquel le dice que no tiene culpa de la demora, que el gas no tenía potencia y en cuanto a las pizzas para llevar lo siente mucho, pero si no trae una bolsa se las tendrá que llevar en la mano. Tres plastones renegridos por un lado y medio crudos por el otro aparecen en la mesa.

A Basilio se le rompe el radio. Se desespera porque no puede seguir jugada tras jugada los desafíos de su equipo de béisbol. Temprano en la mañana se dirige al taller de reparaciones. A los pocos minutos lo atiende Carlos. Este, con solo una breve ojeada al equipo, le comunica que no hay piezas de repuesto, que están en falta. Pero al ver el semblante desconsolado de Basilio, le dice en voz baja: "Socio, todo se puede arreglar por la izquierda afuera del taller; esos tipos que ves allí, tienen lo que necesitas...".

Carlos reside a más de tres kilómetros de su centro de trabajo. Exactamente a cuatro paradas en un ómnibus articulado. A veces toma un auto de alquiler, pero la cuenta no le da para todos los días, ni aun con trabajitos extralaborales. Pero, qué cosa, no hay manera de que el ómnibus se detenga en la parada. O lo hace antes o después; y Carlos, aquejado de várices, no puede correr.

Daniel se nombra el chofer del metrobús. Se queja de las turbamultas, de la poca cooperación de los viajeros para acomodarse y permitir el acceso a más personas. Lo resuelve a su manera, decidiendo cuándo y dónde para. Cada noche está hecho tierra y se refugia junto a su compañera de años en la barbacoa. Pero en la esquina se dispara la música en uno de esos contenedores, rodeados de tres maltrechas mesas metálicas con sillas ferrosas soldadas a sus estructuras, donde se expende cerveza y ron planchao. Hoy ha decidido cazarle la pelea al jefe de turno del puesto, Eduardo, pero este le sale al paso: "Mi hermano, los clientes mandan y quieren diversión. No cojas lucha...".

Eduardo cuadra la caja a altas horas de la madrugada y apenas duerme. Debe resolver un trámite que se le ha hecho engorroso, el visto bueno de la arquitecta de la comunidad, Felicia, para obtener la licencia y reparar su vivienda. Pero Felicia casi nunca está disponible, por hache o por be, nadie sabe de ella; y Eduardo ha tenido que dedicar cinco mañanas del mes para obtener el dichoso documento.

Felicia sufrió semanas atrás un accidente y para la plena recuperación del hombro afectado requiere terapia de rehabilitación. En el policlínico ese servicio debe comenzar a las 8:00 a.m. pero al cabo de media hora, nada. ¿Habrá enfermado la fisioterapeuta? Felicia averigua y no, ella está allí, en la recepción escuchando hasta el último detalle del capítulo que perdió anoche de la telenovela. Una compañera la reprende: "Ana, hay pacientes esperando...".

¿Hasta cuándo tendremos que permitir esta ecuación maldita en la prestación de servicios públicos? ¿Por qué A debe padecer el maltrato de B; B la convivencia de C con lo mal hecho; C los caprichos de D; D el irrespeto de E; E la falta de seriedad de F; y F la insensibilidad de A?

Aun cuando sepamos que en la ocurrencia de las situaciones descritas —lamentablemente reales y cotidianas— mucho tiene que ver la falta de exigencia administrativa y la insuficiente compulsión por parte de las organizaciones políticas y sindicales en la base para que prevalezca el orden y la disciplina, cada uno de los Basilios, Carlos, Eduardos y Danieles y cada una de las Anas y Felicias de nuestra sociedad pudieran mirarse en los espejos de la solidaridad, la amabilidad, el buen trato y la satisfacción del deber cumplido, muchos más nítidos y reconfortantes que los turbios reflejos de la desidia y la indolencia.

¿Por qué no desterrar los círculos viciosos y fomentar en nuestra sociedad múltiples y permanentes círculos virtuosos?

# Ser o no ser dignos

Yo quiero que la ley primera de nuestra República sea el culto de los cubanos a la dignidad plena del hombre.

José Martí

LISSY RODRÍGUEZ GUERRERO

COMIENZA BIEN el día, hasta que se encuentran en el camino algunas personas creídas con el derecho de ejercer sus funciones haciendo daño a los demás. "Maltratar a los clientes se ha convertido en algo natural", reclama un lector en carta publicada el pasado 13 de septiembre en este diario.

Dice un principio kantiano (Immanuel Kant): no hagas a los demás lo que no quieras que te hagan. Sin embargo, estas personas tal parece que las clases recibidas sobre la atención al público en sus años de aprendices tenían como asunto: ¿Cómo hacer al cliente infeliz?, en lugar de: ¿Cómo satisfacerlo?

La principal interrogante surge cuando cientos de personas, al recibir un trato agriado o una inadecuada respuesta, bajan la cabeza y no ejercen su derecho inalienable de reclamar una buena atención.

Entonces recuerdo las lecciones de Historia, con las cuales aprendí de la tradición ética cubana formada en los años de la colonia, que sintetizó en sus estudios el investigador Medardo Vitier. Los fundadores de la pedagogía: El padre Varela, José de la Luz y Caballero, José Antonio Saco, seguidos por Céspedes, Agramonte, Maceo, Martí, el Che y Fidel, conformaron un pensamiento ético de liberación en nuestro país y formaron el amplio espectro de valores asidos al pueblo, entre los que destaca, por sobre todos, la dignidad.

El respeto del individuo por sí mismo en todas las dimensiones: físicas, psíquicas y sociales, lo que

piensa y conoce de él, su historia, sus antepasados, hasta su consideración por el prójimo, constituyen los principios básicos de este valor. La dignidad (como la entendía el hombre romano), conduce a llevar un comportamiento consecuente con la ética tanto en la actividad social como en la vida familiar. Al ser dignos, se es capaz de reconocer los errores, aprender de ellos y trabajar por erradicarlos.

Fue esa convicción la que llevó a los cubanos a defender en todos los ámbitos sus ideas y su cultura. Lo que hizo que el 10 de Octubre de 1868 comenzara la lucha por liberar al pueblo del colonialismo, y provocó las batallas posteriores hasta la definitiva independencia.

Hacer uso de nuestra libertad y no dejar que supriman nuestros derechos, es una muestra legítima de la aprehensión de este sentimiento. La existencia de personas que se suman a la pasividad ante los actos de absurdo que desbordan la vida del cubano es un mal síntoma para el funcionamiento de la sociedad.

Es cierto que la dignidad, así como el conjunto de valores humanos, no se adquiere *per se*, sino a través de la educación del individuo. Reclamar de todas las formas posibles, —aun cuando crea que no será escuchado—, su derecho al buen trato y a la respuesta indicada, lejos de lastimarlo, ayudará a la comprensión general de la necesidad de ofrecer una excelente atención. Si todos se suman a ese reclamo, es posible que la sociedad tenga ante sí al hombre que demanda, y con quien pueda contar de manera activa y creadora.

Empecemos todos a tomar partido, a reclamar nuestros derechos y a ser dignos. Pero eso sí, empecemos por nosotros mismos, a respetar a los demás.

# ¡El corrientazo!

ALFONSO NACIANCENO

LA CARRERA ES DE largo aliento. Sin lugar para el cansancio, con un antídoto a la mano de probada eficacia: exigencia, control y perseverancia para impedir que se desvirtúen las tareas.

No será menester que alguien venga a redescubrirnos en nuestro acostumbrado actuar de finalistas-maratonistas (por ejemplo, terminar obras a la carrera lamentando su calidad), un mal perpetuado en el diario quehacer, como mismo está cómodamente sentada la hipótesis en la silla turca de nuestros cráneos.

Nos han convocado a remover el pensamiento y la acción, no repitiendo cual frase vacía lo que ya sabemos del impostergable "cambio de mentalidad", sino aplicando criterios, conceptos y métodos ágiles para interactuar con la realidad, de manera que favorezcan a la población y contribuyan al tácito cumplimiento de cada objetivo contenido en los Lineamientos.

Aún así —la mente no evoluciona tan rápido como otros procesos de la vida cotidiana—, y tenemos entre nuestra especie a quienes insisten en mantener cierto estrabismo burocrático, pues no miran de frente para entrarle a sus responsabilidades, prefieren desviar la vista hacia un costado pretendiendo desembarcar la carga de sus incumplimientos en el vecino más cercano.

Si no es así, cómo explicar entonces los casos de funcionarios y entidades que únicamente reaccionan si le dan un "corrientazo". La queja puede venir de una persona que lleva tiempo tratando de resolver un trámite; u originada por el cansancio provocado ante la indolencia de cara a una obra deteriorada; o de un "usuario" (vaya la palabrita) maltratado en público durante una gestión a la que le ha dedicado una

buena cantidad de horas. En fin...

Ante cualquiera de esos ejemplos (y otros más), en no pocas ocasiones, el encargado de atender el asunto se da de bruces contra el suelo cuando la televisión, la radio o la prensa escrita describen la inconformidad de la población ante determinada adversidad. Es decir, se está enterando precisamente por algunos de los medios, que al convertir el tema en una denuncia pública, exige de hecho una solución.

¡Y vamos allá! Aun así el funcionario o el organismo querrellado se hace el de la vista gorda y la respuesta no llega nunca. Es como si aquello que todo el mundo vio, escuchó o leyó, no hubiera existido jamás. También se producen respuestas que generan un malestar aun mayor que el causado por el problema, y no solo porque no haya solución, sino por la falta de sensibilidad y de comprensión de quienes tienen la responsabilidad de responder.

Ante todas estas incongruencias que obligan a darles el "corrientazo" a aquellos que duermen sobre sus supuestos laureles y dan la espalda a los justos reclamos de la comunidad, el antídoto existe: exigir, controlar, perseverar, aunque para ello sea preciso calzar el firme criterio de cumplir discrepando en una reunión, en un intercambio de ideas, o en una discusión, porque no constituimos un todo homogéneo al opinar. Eso sí, expresémosnos a tiempo y en el lugar apropiado, sin temor a represalias por no concordar con alguien.

Son muchos los problemas existentes en el país, pero si todos cumpliéramos la parte de la responsabilidad que nos toca ante nuestro trabajo y la sociedad, de seguro disminuirá la cuota de toques urgentes para resolver una situación acuciante.