

¿A quién le toca?

Por **YASEL TOLEDO GARNACHE**, de la **ACN**

OSVAL



“¿A QUIÉN le toca?”, preguntaba una mujer delgada y de apariencia frágil. ¿A quién...?, insistía. Alzaba un poco la voz, movía las manos y hasta daba leves pataditas en el suelo, como muestra de su desesperación. ¿A quién...? ¿A quién...?

Eran poco más de las tres de la tarde, y ya ella había estado en varios establecimientos. No preguntaba por un turno en una cola, como pueden pensar algunos, sino quién debía atenderla, resolver cierta situación, pues la enviaban de un lugar a otro, con la explicación: “eso no es aquí”,

“no nos corresponde a nosotros”, “donde la pueden ayudar es en tal lugar”, y ella ya estaba en el mismo sitio del inicio.

Hace poco, una conocida me narraba experiencias similares, pero más dolorosas para ella, porque sucedían en la propia institución donde labora. Algo que debía estar resuelto hacía varios días permanecía trabado, porque el responsable directo se encontraba de certificado médico, y nadie se decidía a realizar las gestiones pertinentes.

Sé que, cuando uno escribe trabajos como este, muchos desean leer los nombres de las instituciones referidas y hasta

de las personas, pero no es el objetivo de estos párrafos. ¿Acaso lo reflejado solo sucede en un lugar? Tal vez, ni siquiera el que uno conoce es el ejemplo más ilustrativo, con las mayores dimensiones.

¿Quién no ha dado decenas de carreras para resolver un problema o en busca de una firma, y sufrido el “peloteo”?

Algunos dicen “yo no puedo”, “aquí no”..., sin prácticamente escuchar, e inventan trabas excesivas tras es el escudo del orden, cuando la verdadera razón es la insensibilidad o el miedo a equivocarse.

La solución nunca debería ser sacudirse la responsabilidad, enarbolar el “no”, ni maltratar al necesitado.

En algunos centros laborales son normales expresiones como “a mí no me corresponde esa tarea”, “no lo hago porque no está entre mis funciones”, “a mí no me pagan por eso”.

A veces, lo manifiestan hasta delante de clientes, ansiosos por recibir un servicio de calidad o al menos una explicación sensible de por qué no se puede. Y las palabras se adentran en el interior de los necesitados, para provocar tristeza y otras sensaciones indefinibles que circulan por las mareas de los cuerpos, acompañadas de preguntas.

¿Acaso es necesaria una exigencia oral o escrita para hacer lo correcto? ¿Alguien tiene el derecho de encerrar sus labores en un cuadrado imaginario o debe ser lo más útil posible en todo momento?

¿Cuáles son las responsabilidades como profesionales, obreros, estudiantes..., pero sobre todo como personas amables, educadas y solidarias? ¿Acaso esos seres de las negativas

desconocen que quizás mañana ellos estén en el otro lugar?

¿Qué se logra con decir “eso no me toca”, y estar con los brazos cruzados, cuando se tiene la fuerza y la capacidad para ayudar, aliviar dolores espirituales y tal vez hasta despertar sonrisas y agradecimientos?

Todo esto resulta más lamentable cuando existen condiciones materiales y otros aseguramientos para resolver las dificultades con rapidez, pero pululan frenos subjetivos como la morosidad, y la falta de voluntad y bondad.

En situaciones como esas, resulta necesario tener “mano dura”, pero sobre todo incidir en la conciencia de los responsables. Reconocemos que, en ocasiones, esa señora llamada Burocracia también hace de las suyas.

Mucho se habla de la Resolución 54, del 2018, referida al comercio interno, la cual abarca los derechos de los consumidores, incluidos los de recibir productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad, insumos del servicio y de seguridad establecidos, y contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda.

Otros son disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial; y también cada consumidor tiene derecho a que se le dispense un trato amable, transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo en relación con las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen, medida



MARTRENA

de los productos y servicios de cualquier naturaleza.

El documento precisa que cada proveedor de productos y servicios del Sistema Estatal debe establecer sistemas internos para implementar la protección al consumidor; incluida la compensación ante quejas y reclamaciones.

También está obligado a divulgar los derechos de los consumidores, de forma clara y sencilla, y mantener relaciones de coordinación y cooperación con las organizaciones y entidades participantes en la cadena de valores, para fijar y controlar el cumplimiento de los derechos del consumidor.

Todo lo establecido es en verdad muy favorable, pero para su concreción resulta vital la conciencia y sensibilidad de quie-

nes brindan los servicios, más allá de que la exigencia deberá ser permanente.

Comprendamos que hacer el bien y esforzarnos por ser mejores en todo los aspectos son puentes de luz para nosotros y el país, para nuestros hijos y nietos.

Ojalá cada colectivo sea un grupo de amigos, empeñado en lograr resultados superiores, con mucho trabajo y exigencia, pero también sonrisas y armonía, sin necesidad de medidas disciplinarias, no por controles (aunque siempre serán positivos) ni por visitas de superiores.

Hagamos siempre el bien, aspiremos a la excelencia y seamos buenos profesionales, compañeros y seres humanos, a favor de nosotros y los demás. ●