

Servicio no es servidumbre



Por Miguel Cruz Suárez

Con el torbellino revolucionario de 1959 se ponía fin a siglos de vasallaje, en los que el pueblo sufrió el sometimiento humillante a cúpulas minoritarias que, en su afán de enriquecimiento, exprimieron a los más humildes y los relegaron al papel de sirvientes empobrecidos y obligados a bajar la cabeza, situación que originó constantes luchas y que desembocó en la alborada de enero.

La Revolución entró como un huracán en la vida de todos, barriendo desde sus cimientos los entramados oligárquicos que separaban a las clases sociales y que marcaban diferencias ominosas, determinadas por el poder económico, la mayor o menor cercanía al imperio del Norte, la raza o el sexo de las personas.

Millones de ciudadanos humildes tuvieron acceso sin restricciones a todas las oportunidades para el enaltecimiento del ser humano, desde una educación gratuita y amplia hasta las más completas garantías de salud.

La servidumbre fue destrozada, y la convicción de que todos somos iguales se realizó a planos cimeros, enraizándose en la forma de pensar y actuar de las generaciones que desde entonces nutrieron la sociedad cubana.

Poco a poco los términos servidumbre y servicio, que encarnan acciones y actitudes muy diferentes dentro de las relaciones entre ciudadanos, se fueron acercando peligrosamente. El papel del empleado

en centros comerciales o de servicios se asoció equivocadamente, en muchos casos, con un acto de servil inferioridad, cumplido a regañadientes.

Fueron prácticamente desterradas la cortesía y la habilidad para hacer que cada cliente se sintiera en verdad «servido», al interpretarse cualquier reclamo o solicitud adicional del usuario como un atropello que hiere y saca a relucir posturas de equivocada rebelión.

Se entronizó entre nosotros la errada percepción de que no es necesario mostrarse "demasiado servicial" con nuestros semejantes.

Estas conductas irresponsables han lastrado nuestro sistema de servicios a todos los niveles y en todas las ramas. Ni siquiera la aplicación de ciertos esquemas de estimulación —que en algunos casos han ido en busca de vincular salarios con resultados de ventas— ha podido resolver definitivamente la cuestión del maltrato a los clientes.

Por esa razón, hoy resulta muy difícil encontrar el lugar donde usted se sienta en verdad atendido y logre despojarse del temor a levantar la mano y pedir, con respeto, todo lo que considere le corresponde como consumidor que pagará por el servicio recibido.

Ahora, cuando una gran cantidad de cubanos incursiona en el mundo de los servicios por cuenta propia y muchos otros los continuarán brindando desde instituciones estatales, es imprescindible corregir este lamentable error de conceptos y de pensamiento.

La servidumbre no es compatible con los cubanos: ya la derrotamos y no renacerá nuevamente; pero el acto de servirnos unos a otros con profesionalidad es una batalla aún por ganar.

(Tomado del periódico Juventud Rebelde)

<https://www.radiohc.cu/index.php/de-interes/caleidoscopio/113282-servicio-no-es-servidumbre>



Radio Habana Cuba