Cuba: El buen servicio no se compra

07/01/2015

En algunos sectores de los servicios se ha instaurado una lógica de dudosa moralidad: «regálame algo para tratarte mejor». Ya sabemos que la situación económica sigue siendo difícil, pero la responsabilidad y la vocación solidaria deberían imponerse.

El Día del Educador en Cuba es mucho más que una jornada de reconocimiento moral a la labor de nuestros maestros y profesores. Ya se sabe que con un diploma no se come, lo que no significa que no se agradezca el diploma.

No hay que demonizar el premio material, sobre todo en tiempos en los que el salario es a todas luces insuficiente, no se erige en estímulo efectivo para el trabajo.

Miles de trabajadores de la educación en Cuba van a las escuelas todos los días no solo para cobrar un «dinerito» a fin de mes, que apenas alcanza para los víveres indispensables. Van por un decidido sentido de la responsabilidad ciudadana.

Así que no está mal que, en su día, reciban los regalos de sus alumnos, que son obviamente los regalos de los padres de los alumnos.

Lo que sí resulta inadmisible es que esos obsequios se conviertan en el centro mismo de un contrato tácito: «me regalas más, te trato mejor». Y todos sabemos que muchos padres y algunos maestros lo asumen así.

Lo que dice la ética es que, con regalos o sin regalos, el maestro tiene que hacer su trabajo sin establecer injustas jerarquías. La mejor nota, para el mejor desempeño. El señalamiento, para el que lo merezca. El buen trato, para todos.

Si un maestro humilla a un alumno porque no recibió «el regalito», o si privilegia a otro por el hecho de que sí lo recibió, sencillamente, ese maestro no debería ser maestro.

Sería tonto prohibir los regalos, o exigirles a los educadores que no los acepten. Pero debería estar claro que un obsequio tendría que ser un reconocimiento voluntario (y acorde con la economía del que lo ofrece), nunca una condición o un soborno.

La ecuación conflictiva

Hablamos de la educación, pero esta lógica se ha instaurado en la mayoría de los servicios: cuando el salario no alcanza, «hay que resolver».

Es perfectamente comprensible que los ciudadanos quieran premiar a las personas que los atienden bien, con amabilidad y eficiencia. Pero otra cosa es trabajar bien solo cuando hay regalo.

En el fondo hay una sensible distorsión de los valores, acuciada por las dificultades materiales. Los más afectados son los que no tienen los recursos para ofrecer regalos o los que sencillamente consideran que no tienen que darlos para que los traten bien.

Hay algo claro: recibir un buen servicio es un derecho; ofrecer un buen servicio es un deber.

Escuché a una señora en la recepción de una oficina de cobros de la Empresa Eléctrica en La Habana del Este: « Cuando voy al hospital yo no voy con un jaboncito. Voy con un pomo de aceite, con una botella de ron. Y si la cosa es más seria, llevo siempre 20 dólares. En el pediátrico todo el mundo me conoce. Yo entro con mi niño por una puerta y a la media hora ya tiene todos los análisis hechos. De lo contrario, te dejan ahí esperando todo el día».

No pude contenerme:

—No debería ser así.

—Pero así es. La cosa está muy dura y los médicos y las enfermeras tienen derecho a vivir.

—Los pacientes que no tienen los 20 dólares también tienen derecho a vivir, creo yo.

—Es verdad, pero así es la ley de la selva. El más fuerte pisotea al chiquito. ¿Qué quieres que haga yo? Por mi hijo hago lo que tenga que hacer, como si tengo que limpiarle los zapatos al médico.

La ley de la selva imperará en la selva. Pero en una sociedad civilizada tienen que imperar las leyes de la justicia y

la solidaridad.

Si quieres premiar al médico que te atendió bien regalándole una botella de ron o incluso 20 dólares, hazlo, es tu derecho. Pero el médico no puede atenderte bien solo si le regalas la botella. El médico tiene un código de ética que debería ser inviolable.

Y si además, te vales de tus regalos para consolidar un privilegio personal —que pasa por encima incluso de necesidades más urgentes de otros ciudadanos—, tu actitud también deja mucho que desear.

De acuerdo, el médico y la enfermera, incluso con un recién aumento de salarios, ganan menos de lo que merecen y necesitan. Casi todos en este país compartimos esa circunstancia. La crisis económica ha marcado la mayoría de las rutinas laborales, pero no debería ser justificación per se de la crisis de los valores.

Hay que luchar por mejorar las condiciones salariales, que implica —obviamente— mejorar las condiciones de vida de todos los trabajadores. Pero no se puede descuidar la formación de la ciudadanía. La lógica principal no puede ser la del dinero; eso deberían inculcarle todos los padres a sus hijos.

Y no es puro «romanticismo».

6 online

6 online

6 online