OPINIÓN: Divisa devaluada

31/07/2015

Se equivoca el lector si piensa que llegó la hora en que el peso convertible (CUC) bajó su valor en las casas de cambio y en lo adelante el salario cumplirá mejor su papel de satisfacer las necesidades elementales de cualquier trabajador.

Por el contrario, se trata de otra devaluación real de la calidad de los productos y servicios que se ofrecen en divisas, la cual tiene lugar a ojos vista en los establecimientos que operan con la doble moneda.

Atrás quedaron los días, a finales de los 90 cuando tuvo lugar la despenalización del dólar y aparecieron las cadenas de tiendas recaudadoras y otros establecimientos que abrieron a los cubanos la oportunidad de apreciar y disfrutar de imágenes y servicios hasta entonces desconocidos.

El personal seleccionado después de un riguroso proceso, en el cual, además de la capacidad, también se tenía en cuenta el porte y aspecto, era instruido en normas de comportamiento hacia el cliente, lo cual marcaba notoria diferencia con el resto del mercado en pesos cubanos.

A ello se unía el mantenimiento esmerado del orden y la limpieza, que combinaba con la decoración y el buen

gusto en la mayoría de los casos, para no ser absolutos.

“Buenos días”, en qué puedo ayudarle”, “gracias por su visita” y “vuelva pronto” eran frases cotidianas, al igual que la compostura del personal detrás del mostrador o a orillas de las perchas, presto siempre a acomodar cualquier pieza textil que el cliente situara fuera de su lugar.

Con el paso del tiempo algo ha ido cambiando y lo cierto es que otra imagen -a veces hasta penosa- gana espacio y desluce el servicio pagado 25 veces más caro que el ofertado en moneda nacional.

Salvo honrosas excepciones, el consumidor no recibe toda la protección que afirman las pancartas expuestas en algún lugar visible de las unidades, pues en ocasiones tiene que reclamar que lo atiendan ante la pasividad e indolencia de los empleados.

El hecho de que haya que llevar los productos adquiridos en la mano por falta de jabas o que el guardabolsos esté cerrado, ha sido tan intermitente, que ya nadie pierde el tiempo en exigirlo, al igual que es común esperar porque cuadren una caja, o que la empleada vaya a almorzar.

Otras posturas alejadas del buen hacer y no por ello difícil de encontrarlas son las conversaciones en voz alta entre dependientes, detener las ventas para recibir y cuadrar mercancía del almacén, o ver a las empleadas en chancletas de baño para descansar los pies.

Productos ajados, fuera de moda, con poca variedad de tallas y colores, se unen a estantes vacios, paredes despintadas, techos manchados que muestran las huellas de las filtraciones, vidrieras sucias, pisos rotos y falta de ventilación para ofrecer un panorama nada atractivo.

Las neveras sucias y vacías o con los productos cárnicos como el pollo y las hamburguesas salidas de sus envases propician el manoseo por parte de la población y no garantizan que se pague en correspondencia con lo que se recibe.

Tampoco las unidades de servicio escapan a la demora en la atención a los clientes y a la falta de calidad en lo que ofrecen, como si la desidia se hubiese expandido como un virus.

Es menester reconocer que algunas cadenas y unidades específicas logran un mínimo de decoro en sus resultados; pero ninguna sin excepción escapa en algún momento a uno que otro de los elementos antes señalados.

Mientras esto ocurre a diario en la red recaudadora de divisas otra situación totalmente opuesta se va posicionando en el modesto mercado en moneda nacional.

Al menos las principales tiendas que operan en pesos cubanos van rescatando paso a paso una cultura comercial que antaño fue modelo de gestión.

Se aprecia el interés renovador por mostrar una imagen atractiva, decorar las vidrieras y atender al cliente como corresponde.

Será acaso un síntoma de que el peso convertible se está acercando al final de la moda, para dar paso definitivamente al peso cubano con todo el valor que le corresponde y merece.