

Estamos en México

Por Lourdes Casares

Me encontraba formada en la fila rápida de una tienda de autoservicio y ya había pasado un buen tiempo sin avanzar. Era imposible que nos atendieran con prontitud pues sólo había un cajero cobrando. Varias de las personas formadas empezaron a quejarse y el señor que iba delante de mí se dirigió a todos y con voz fuerte dijo: ¿Qué esperaban? ¡Estamos en México!

Al principio me hizo gracia el sentido del humor del mexicano que suele burlarse de sí mismo, luego me dio tristeza porque analizándolo a fondo quiere decir que en este País ya nos hemos acostumbrado a recibir un trato mediocre y que todo funcione a medias. Recordé la reciente anécdota de una amiga que tuvo un corto eléctrico en el poste de luz y esto ocasionó que fuera la única casa en su colonia sin el preciado servicio. Al reportarlo la CFE le informó que atenderían la avería durante las próximas 30 horas. Impaciente y desesperada llamó de nuevo y le informaron que sólo habían pasado 25 horas y faltaban 5 y no podían hacer nada. Al cabo de 45 horas, el sábado 29 de diciembre llegaron los técnicos de la CFE y después de una revisión informaron que era necesario que un electricista le cambiara determinados cables y luego regresarían. Por supuesto que fue imposible encontrar quién atendiera el desperfecto hasta el lunes 31. Al solicitar la reconexión, mi amiga tuvo que esperar otras 30 horas. En total la familia estuvo cinco días sin luz, sin agua y sin teléfono. La energía eléctrica es un servicio que se tiene que pagar puntual y si no lo haces rápidamente te lo retiran. Por desgracia la rapidez con la que cortan la luz no la tienen para reconectarla ¡Ah! Pero ¡Estamos en México!

También los servicios privados pueden ser deficientes. A una empresa de cable que ofrece canales de televisión por un pago mensual con frecuencia le falla la transmisión, se compromete a enviar un técnico y éste nunca llega, si vas a sus oficinas esperas horas para ser atendido y por si fuera poco te cobra por servicios no recibidos. Es una pesadilla pero... ¡Estamos en México!

Una prima recién obtuvo una tarjeta de crédito. Mensualmente le han estado cobrando una cantidad por un seguro que no solicitó. Lleva casi

un mes lidiando con distintos empleados bancarios para cancelarlo y obtener el reembolso y éstos se turnan la bolita de un departamento a otro y el problema no se soluciona. Es verdaderamente desgastante y agotador. Pero... ¡Estamos en México!

Me parece que las empresas privadas y las dependencias gubernamentales en las que se sufre por largos trámites burocráticos y mal servicio deben profesionalizarse y proporcionar un trato digno que respete el tiempo de las personas y satisfaga sus necesidades. El abuso al cliente debe desaparecer.

¿Sería posible pensar en un México diferente en el que las cosas funcionen y se ofrezcan soluciones en tiempos razonables? ¿Qué diferente sería decir con orgullo ¡Qué bueno! ¡Estamos en México!