

Maldito subdesarrollo

Sylvia Eyzaguirre
Investigadora CEP

Tuve la pésima idea de cambiarme de casa. Fue en esta aventura que me topé de frente con la cultura del desprecio al trabajo bien hecho.

El primer problema partió con una empresa de telecomunicaciones. Dar de baja el servicio que tenía fue sumamente fácil y expedito; los problemas surgieron cuando contraté el nuevo plan. Mi primera sorpresa me la llevé cuando me dijeron que el plan que estaba contratando, que implicaba un servicio de internet mucho mejor que el que tenía además de programas de televisión para dos aparatos, costaba un tercio menos que el plan que estaba pagando hasta ahora. ¿Cómo puede ser que la misma compañía me cobre 30% menos por un plan mucho mejor? ¿Acaso hay que amenazar todos los años con abandonar el servicio para lograr que le ofrezcan los precios actualizados de los planes?

Luego de contratar el plan, me llamaron por teléfono para agendar la visita técnica. El téc-

nico logró instalar el internet en el segundo piso, pero no logró dejar instalado el repetidor en el primer piso ni el servicio de canales para los televisores. De hecho, se fue sin siquiera decirme si el internet del segundo piso funcionaba. Después de esperar varios días que me llamaran para reagendar la visita, llamé yo. Me dieron hora para una semana más tarde. Pasaron los días y llegó el técnico; increíblemente éste no tenía idea qué debía hacer, ni siquiera sabía qué productos había contratado. Después de media hora se dio cuenta que no podía instalar el repetidor sin una "laucha", de manera que se fue. Me llamó una ejecutiva para explicarme que dentro de las próximas 24 horas iría un técnico con la "laucha" para terminar de instalar el internet. Dicha visita jamás se concretó.

Después de varios días de espera infructuosa, llamé para solicitar otra visita técnica; esta quedó agendada para el viernes entre 19 y 21 horas. Me llamó el técnico a las cinco de la tarde, pero le dije que la visita era a las 19 horas. Aproveché de preguntarle si llevaba las herra-

mientas para arreglar el problema, me dijo que no tenía idea cuál era el problema; a ellos simplemente le agendan visitas sin información. Llamé al técnico a las 19:30 para saber si vendría, por su voz pude adivinar que me dejaría plantada, de ahí que le pidiera que me avisara si no venía. Esperé hasta las 21 horas, pero jamás llegó ni avisó. Llamé al servicio al cliente, pero es absolutamente inútil porque funcionan como compartimentos estancos, donde nadie se hace responsable por el resultado final. La telefonista sólo te puede agendar una visita técnica, el técnico viene sin preparación ni información, y entonces uno vuelve donde la telefonista que agenda exactamente la misma visita técnica y así hasta el infinito. Ha pasado prácticamente un mes desde la contratación del servicio, sigo sin internet ni el servicio de televisión contratado.

Podrán decir que he tenido mala suerte, que es casuística. De ser así, no amerita una columna. Pero esta misma experiencia en un formato distinto la he tenido con una empresa que

vende ventanas, donde te aseguran que te contactarán en 24 horas pero jamás nadie te contacta y luego de cotizar las ventanas se vuelve imposible contratar el producto porque la ejecutiva no te responde los mails, ni los whatsapp. Lo mismo me sucedió con la persona que me arregló el portón eléctrico. Me dio dos diagnósticos distintos, con presupuestos distintos. Cambiamos el motor y, para mi desgracia, el portón sigue malo, exactamente igual que antes de cambiar el motor. Y resulta que, en vez de yo enojarme con el maestro, es él el que ahora se muestra ofuscado, ¡ofuscado por su propia inoperancia para resolver los problemas para los cuales cobra y fue formado!

Nos quejamos de las condiciones externas que obstaculizan nuestro desarrollo económico. Nos pasamos echándole la culpa al empedrado, pero creo que una pieza clave de nuestro subdesarrollo tiene que ver con la nula ética del trabajo que tenemos y que a mi parecer se ha ido deteriorando incluso más en las nuevas generaciones.