

## PUNTO DE VISTA

Gerente General Fundación Los Ricos

**El negocio de hacernos perder el tiempo**

Hay personas que lucran con el tiempo ajeno y lo peor es que muchas veces lo hacen con total normalidad, como si fuera aceptable que los demás tengan que resignarse a esperar eternamente mientras ellos siguen ganando plata a nuestra costa.

Este domingo llevé a mi mamá a almorzar para celebrar el Día de la Madre. Elegí un restaurante del paradero 15 de La Cruz. Sabía que iba a estar lleno, claro, porque estas fechas son complicadas. Pero una cosa es tener paciencia y otra muy distinta es sentir que se están aprovechando de ella.

Esperamos dos horas y media. Dos horas y media para que finalmente llegaran solo dos de los tres platos del menú que habíamos pedido. Ni siquiera juntos. Mi madre, enferma de Alzheimer, se angustió porque tenía hambre. Y mientras tanto, el restaurante seguía llenando mesas, recibiendo clientes y cobrando como si nada. De hecho, en un momento, los clientes de una mesa contigua hicieron una "protesta" golpeando los platos con las cucharas. Es que pareciera que en Chile nos acostumbramos a pensar que el tiempo del cliente o usuario no vale nada.

Y esto pasa en todas partes.

Me pasó también en un centro médico de Villa Alemana. Pedí permiso en el trabajo para llevar a un familiar a una consulta agendada con semanas de anticipación. Llegamos con 10 minutos de antelación, porque si uno llega tarde se arriesga a perder la hora. Pero la doctora simplemente apareció una hora y cuarto más tarde, y sin explicación o disculpa alguna. Cuando me acerqué a reclamar al mesón me dijeron "la doctora se atrasó porque tenía pacientes en Viña". Sin embargo, yo tuve que reorganizar mi jornada, pedir permiso en el trabajo, perder horas laborales, pagar locomoción y esperar mirando el techo mientras la profesional empezó a atender como si el atraso no tuviera ninguna importancia.

Imaginemos cualquier otro escenario. ¿Qué pasaría si usted llegara una hora tarde al trabajo todos los días? ¿O si entregara un informe con horas de retraso? ¿O si un profesor simplemente llegara a mitad de la clase? Seguramente habría consecuencias. Pero hay rubros donde el atraso se ha vuelto costumbre, y peor aún: se ha normalizado porque el cliente no tiene mucho margen

para reclamar.

También pasa con las empresas de servicios. Técnicos o empresas de delivery que dicen "iremos entre las 9 de la mañana y las 6 de la tarde", obligando a alguien a perder un día entero esperando algo que quizás ni llegue.

El tiempo es vida. Son horas que uno podría pasar trabajando, descansando, compartiendo con la familia o simplemente viviendo. Por eso molesta tanto cuando alguien gana dinero mientras hace perder el tiempo a otros. Porque no se trata solo de una mala atención: es una falta de respeto. Y quizás el problema más grande es que ya nos resignamos. Nos dicen "es que estaba lleno", "es que el doctor viene de otra consulta", "es que hay mucha demanda". Siempre hay una explicación, nunca una solución. Y siempre los que ganan son los que abusan del tiempo ajeno.

Tal vez deberíamos empezar a exigir algo básico: respeto por el tiempo de las personas. Porque si para cobrar son puntuales, para atender también deberían serlo.

**Marisol Valdés Riffo**  
Editora

