



Aun cuando seguimos recibiendo numerosas llamadas telefónicas, cartas y mensajes electrónicos de muchos lectores en torno a cómo continuar mejorando nuestra sociedad, decidimos, esta vez, publicar dos respuestas de direcciones administrativas y cinco opiniones, con las que se puede estar o no de acuerdo

Respuesta sobre Coppelia Chapucerías

Sobre la carta publicada el viernes 14 de diciembre bajo el título: “Coppelia, un aporte a la gastronomía” del compañero Lázaro Rodríguez Cruzado, recibimos la siguiente respuesta:

La Dirección de nuestra empresa al leer la nota publicada en el periódico realizó contacto inmediato con la dirección de la heladería, que ya había leído el escrito y a pesar de ser fin de semana, procedió a contactar con el consumidor, quien brindó detalles necesarios para el esclarecimiento de los hechos que provocaran su insatisfacción y el envío de la misiva a la redacción del periódico.

Ciertamente la conducta de la dependiente que le atendiera en el área C de la heladería le negó el servicio solicitado, por lo que incumplió con los requerimientos del buen trato y el servicio que debemos brindar a los usuarios, adoptándose las medidas organizativas y disciplinarias pertinentes en este caso, siendo reconocidas por esta dirección las deficiencias descritas en la publicación.

En las distintas visitas realizadas por el usuario Lázaro Rodríguez Cruzado, así como en la visita que realizara el día 12 de diciembre, fueron recogidos los criterios de los usuarios que le acompañaban Dalila Duportay Morejón, Ailyn Naranjo Jokinc, Ángela Vázquez Nieves, todos compañeros de trabajo del compañero Lázaro Rodríguez Cruzado, asiduos clientes de la instalación, manifestando de positivos el trabajo y los cambios que se están desarrollando en Coopelia.

En la entrevista sostenida con dichos usuarios, se les informó de la existencia en cada área de servicio de un Comité de Protección al Consumidor, y también de un Buró de Atención al Consumidor, encontrándose divulgados estos, teniendo como misión principal el constante intercambio con los visitantes, mediante la aplicación de encuestas dirigidas en su

mayoría a la evaluación de los servicios que se prestan. Otro elemento informado fue la permanencia constante de la Dirección de la instalación desde la apertura hasta el cierre de las operaciones y servicio, lo que sería de mucha ayuda para trasladar mediante cualquiera de estas vías las insuficiencias en materia de servicios o cualquier otro aspecto de interés.

Por otra parte reconocemos que dichos resultados no justifican las brechas que hoy se presentan en la instalación, a pesar de acciones de capacitación impartidas a los trabajadores, persiste la problemática y afectación a los servicios y la falta de exigencia oportuna en la solución de estos flagelos por parte de los jefes de áreas. Para nosotros no hay nada más importante que sobrepasar las expectativas de los usuarios que nos visitan, por lo que este aspecto se convierte automáticamente en una tarea de primer orden.

Señalamos que en los últimos seis meses se han tomado varias medidas disciplinarias y organizativas en aras de erradicar las deficiencias detectadas y, las cuales se seguirán aplicando según sea el caso. Como dato de interés podemos decir que el Comité de Expertos que se encarga de evaluar la idoneidad y disponibilidad laboral en esta instalación, la cual contaba con 327 trabajadores se redujo después del proceso evaluativo a 287 y se siguen decantando a aquellos que no se ajustan a nuestros requerimientos en el servicio que prestamos.

En espera de que hayan sido lo suficientemente claras nuestras respuestas a tal bochornoso incidente.

José Antonio González Coll
Subdirector de Servicio
visto bueno: Adrián Álvarez Pariente
Director
Empresa Provincial de Recreación

Respuesta de la Dirección Provincial de Transporte

En respuesta a la carta publicada el día 28 de diciembre del 2012 en la Sección Cartas a la Dirección con el título: “El problema del transporte de pasajeros: asignatura pendiente”, por L. Gutiérrez Urdaneta, le informo:

Como se ha expresado en varios escenarios —incluyendo el programa de Libre Acceso—, a partir del segundo semestre del 2012, la situación crítica del transporte mejoraría, y mejoró, pero no con la expectativa prevista, como se expresa en la carta.

En la intervención realizada en el programa televisivo, fue explicado que no se alcanzaron los niveles de transportación deseados motivados por atrasos en el arribo de las partes y piezas de los ómnibus, nivel de deterioro de los estados técnicos de los vehículos, al haber sido sometidos a un intenso régimen de trabajo, sin disponer de los recursos. También influyó la falta de disciplina técnica en la que se implican a cuadros y trabajadores, así como la no profesionalidad en gran cantidad de trabajadores, operadores, controladores de tráfico (choferes, expedidores y jefes de tráfico).

Otro aspecto a tener en cuenta es que los ómnibus que está adquiriendo el país en la actualidad, en comparación con otros adquiridos en etapas anteriores, tienen una vida útil mayor, los de la marca Busscar han tenido más de 13 años de explotación y mucho de los Yutong que están tra-

bajando tienen más de cinco años, aunque algunos como los Liaz, los Maz y otras marcas que incluso se han adquirido de uso no hayan tenido el aseguramiento técnico necesario.

Coincidimos en que la solución del transporte no se resuelve solo con más ómnibus, debe existir en los transportistas un mayor sentido de responsabilidad con el pueblo, un mayor sentido de pertenencia sobre sus medios, amén de un abastecimiento de partes y piezas estables que permita disponer de ellas en el momento justo en que se necesiten, además se encuentra en fase de aprobación un nuevo sistema de gestión que influirá en el cobro del pasaje y en el cuidado de los ómnibus.

Le podemos asegurar que todas las deficiencias señaladas en la carta, están siendo atendidas por la Dirección Provincial de Transporte, para resolverlas en un plazo razonable, pues hay muchas que son acumuladas por años, se están trazando medidas organizativas y nuevas estrategias para resolverlas paulatinamente y lograr un servicio de transporte urbano y digno de nuestro pueblo.

Juan Julián Caballero Martínez
Director General
Dirección Provincial de Transporte
La Habana

Uno de los peores males que corroe a la economía y consecuentemente a la sociedad cubana actual, es la chapucería.

He podido leer en esta sección numerosos escritos que abordan el tema desde diferentes perspectivas, pero todos coinciden en el malestar y daño resultantes de este comportamiento indolente de algunos, yo diría de muchos. Nunca será bastante lo que pueda decirse para repugnar tal aberración.

Por doquiera que usted camine, en algún momento podrá ver, oír o sentir el efecto de una chapucería. Sí, porque puede manifestarse en las más disímiles formas imaginables. Ya sea en la calle, dentro de un edificio, en un restaurante, una oficina, un hospital. Hasta sentado en la sala de su casa se puede a veces ser objeto de ese mal, que le llega a través de los medios de comunicación.

La chapucería no reconoce fronteras: una construcción recién inaugurada que a los pocos días comienza a mostrar deterioros porque no se cumplieron las normas técnicas, un salidero en la vía pública que es reparado una y otra vez hasta el infinito y cada día está peor, un servicio gastronómico que trata al cliente con descortesía y luego le brinda la comida peor elaborada, una recepcionista que no sabe o no quiere orientarlo debidamente, un transportador de productos agrícolas que los tira de un lado a otro sin miramientos para que luego lleguen descompuestos al mercado, el profesor o maestro que no se prepara debidamente para la próxima clase que va a impartir, el médico que no se esmera en el diagnóstico y tratamiento del paciente; la lista sería interminable.

Existe el chapucero por ignorancia, que casi siempre es alguien que no sabe dónde está parado pero otro chapucero con nivel de decisión lo puso allí; y existe el chapucero “ex profeso”, el de “corta y clava” para salir de esto lo antes posible o para inaugurar la obra en la fecha prevista aunque esté inconclusa.

Otra característica del chapucero es que puede encontrarlo en un puesto humilde o en posiciones de dirección que es donde resultan más dañinos. Cualquiera que sea su categoría, la chapucería tiene en sus interioridades algún trasfondo inmoral y contiene doble perjuicio: entrega algo inservible, pero además recibe remuneración por ello. Es decir, roba impunemente al erario, que en definitiva es el bolsillo común de los que trabajan.

Si vamos al meollo de la cuestión pocos escapamos de ser chapuceros aunque sea alguna vez. Mire un ejemplo: usted acude a un lugar donde se presta determinado servicio por el que tenga o no que pagar y le sirven mal; no reclama debidamente para exigir la atención y el respeto que merece, en vez de eso se queda callado o solo murmura entre dientes; entonces usted califica en la categoría de cliente chapucero. Esto ocurre porque muchísimos, bajo el influjo de la resignación hemos perdido la capacidad de percibir la calidad de las cosas y por reflejo condicionado aceptamos lo mal hecho.

Si de veras se quiere transformar el panorama nacional y la vida de los cubanos, una de las primeras cosas que se debe barrer sin contemplación es la chapucería en cualquiera de sus formas y donde sea que esté agazapada.

C. Zamora Linares

La importancia de un lápiz a color

En el Policlínico Docente Aquiles Espinosa del municipio de Las Tunas, no se realizan análisis de sangre a las personas mayores por falta de un lápiz cristalográfico, preferiblemente rojo.

Hace alrededor de una semana que las personas que pertenecen a dicho policlínico no pueden realizarse los análisis de sangre ni de orina porque no hay suficiente lápiz a color para enumerar la cristalería que se emplea en estos análisis. Cada vez son más las personas que se ven afectadas ante esta problemática debido a que no pueden atender sus dolencias, por falta de ese dichoso lápiz.

Por este motivo no podemos menospreciar la importancia que puede llegar a tener un lápiz a color.

O. Rivero Herrera