



La Oficina Comercial de Vista Alegre solo brinda horario deslizante mediante una inestablemente habitada tercera ventanilla. FOTOS: EDUARDO PALOMARES



En general ETECSA tiene un buen servicio a sus clientes en cuanto a la extensión de sus horarios.

los lunes y otras los viernes, puede causar confusión en la población; más aún si tenemos en cuenta que los clientes de este banco pueden realizar sus operaciones en casi todas sus sucursales.

Otro de los aspectos que afectan la calidad de los servicios es la ausencia de los trabajadores en sus puestos laborales, y el insuficiente personal para atender al público.

“La gente viene aquí a esperar al arquitecto que lo atendió inicialmente —declara Juan Castro—, porque es quien debe entregar el dictamen, y se acumulan los jueves porque a la 1:00 p.m., tienen una reunión con la directora, pero ya usted ve, ni el mío ni el de ellos ha aparecido y son las 12:45 p.m.”

Patricia Arús, especialista principal de la Oficina de Arquitectos de la Comunidad del Cerro a la cual pertenece Juan, comenta: “Independientemente de lo que quede plasmado en papeles, cuando un arquitecto llega aquí, atiende a más de 65 personas, ya sea en la oficina o fuera, además del recorrido habitual por las viviendas durante la semana. Nosotros tenemos muchísima demanda en este sentido y no damos abasto; yo siempre soy de las últimas en irme y a veces pasa la hora de salida y seguimos aquí”.

#### UNA PROMOCIÓN NECESARIA

La creación del Grupo Empresarial de Correos ha derivado en el reordenamiento de ese servicio en provincias y municipios. Edgar Gutiérrez Mora, asiduo visitante del Correo Zona-4, en Calle 7 y Calle M, del Reparto Ampliación de Terrazas, en Santiago de Cuba, confesó desconocer los cambios que explicara a **Granma** el jefe de la Agencia, Roydis Rusiell Hernández.

“El pasado 30 de octubre quedó sin efecto el horario que mantenía abierta la unidad hasta las 10:00 p.m., porque no cumplía ningún objetivo, al no recibirse ningún usuario a partir de las 6:00 p.m., mientras se incurría en gastos en recursos humanos y en consumo energético por luces y computadoras encendidas.

“Nacionalmente se ha establecido una categorización por Agencia según la cantidad de servicios que ofrece y la población del área de ubicación, lo cual en nuestro caso establece desde el 1ro. de noviembre la atención al público de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a sábado, y solo para imponer telegramas, los domingos, de 8:00 a.m. a 12:00 m.”, acotó el funcionario.

En los domingos transcurridos desde esa disposición hasta la realización de este trabajo, la afluencia de público había sido nula. Trabajadores y el propio jefe de la Agencia reconocieron que el cambio, que involucra a varias unidades, no ha sido divulgado adecuadamente en los medios de prensa del territorio, a la vez que debían ampliarse los servicios, pues con el incremento de las líneas telefónicas y el correo electrónico, la imposición de telegramas ha perdido preferencia.

Para Héctor González Cabrera, administrador de la Oficina Comercial Vista Alegre, de Santiago, dedicada al cobro del servicio eléctrico, la gran permanencia de personas que generalmente se advierte en la mañana y parte de la tarde, obedece al buen hábito de los clientes de cumplir con el pago del consumo registrado en sus hogares.

No obstante, usuarios como Tania Suárez Ojea, precisaron

que al no poder hacer una cola desde las siete de la mañana, en una oficina que abre a las ocho, ni poder concurrir al mediodía o antes de las cuatro por razones de trabajo, le ha sido muy difícil “acertar” el inestable horario extendido hasta las 6:30 p.m.

“El horario existe —aseguró González Cabrera—, pero el problema estriba en que se trata de la creación adicional de una tercera ventanilla desde las 2:00 p.m. hasta las 6:30 p.m. que deja de funcionar cuando una de las compañeras de las dos ventanillas habituales sale de vacaciones, y esa persona pasa a cubrir su puesto en horario regular”.

Precisamente a lo largo de noviembre no se había prestado el fluctuante servicio hasta el día 18, coincidente con la visita de **Granma**, que por demás constató que en el ilegible letrero a la entrada de la puerta sobre el horario, no se especificaba esta “deslizante” situación.

#### LO QUE BIEN SE PIENSA, ¿BIEN FUNCIONA?

Una institución que no parece recibir quejas por su horario de trabajo es ETECSA. Sus Centros de Multiservicios de Telecomunicaciones, Telepuntos y Minipuntos funcionan casi todos los días del año de ocho de la mañana a ocho de la noche.

Para el público abren a las ocho y media de la mañana y cierran a las siete de la tarde. Sus trabajadores laboran en días alternos y comen en el mismo centro de trabajo para no afectar el horario laboral. “Si hay tres compañeras trabajando y vamos a almorzar, dejamos una o dos, en dependencia de la cantidad de clientes. Siempre se queda alguien para atender al público”, comenta Iracema Mena, jefa del Grupo Comercial Buena Vista, en el centro multiservicios La Copa, de La Habana.

La facilidad del horario se vuelve ineficiente cuando llegan los días del 25 al 30 y del 1ro. al 5 de cada mes, pues la asistencia de personas que acuden a pagar sus servicios a última hora y fuera de fecha es numerosa. “Hasta las cuatro y media de la tarde hay una buena afluencia de público, pero sería mejor si estas hicieran un uso adecuado del horario de trabajo de la empresa. Que vengan los domingos y los sábados, que nosotros trabajamos incluso los días feriados” —señaló Mena.

Las tiendas y los centros comerciales son tal vez unos de los servicios con horarios extendidos más empleados en el país, quizás por el hábito creado durante la permanencia del servicio o por la necesidad de satisfacer urgencias domésticas a última hora.

Sin embargo, en Villa Clara la cadena de Tiendas Recaudadora de Divisas (TRD), mantiene inalterable su horario de nueve de la mañana a cinco de la tarde, solo violado en días especiales cuando puede haber una mayor venta, como el día de las madres, de los enamorados y otros, según refirió Vivian Aguirre, especialista del Departamento Comercial de la División Centro de TRD Caribe, de modo que quien desee adquirir algún producto en sus establecimientos fuera de ese horario encontrará las puertas cerradas.

Una preocupación en boca de la estudiante universitaria Ofelia Sánchez, de Matanzas, es que todavía falta mucho por hacer para disponer de un servicio de calidad, con la garantía además de que el cliente siempre consiga lo que busca y se sienta bien atendido en los centros comerciales. “Las tiendas suelen sacar a la venta los productos de alta

demanda y de limitada oferta en horarios en que solo benefician a los revendedores y los desvinculados laboralmente”.

Al parecer, eso no sucede en todos los lugares. Randy Febles, gerente de la tienda matancera Las Américas, asegura que el horario de mayor venta allí se registra entre las 5:00 y 7:00 p.m., lo cual hace pensar que la mayoría de los clientes son trabajadores que concluyeron su jornada laboral.

El establecimiento, ubicado en una zona céntrica, tiene un horario extendido de atención de ocho y media de la mañana a 8:30 p.m. En estos momentos no tenemos productos deficitarios y los surtidos se realizan para iniciar la venta del día, como está establecido”.

Uno de los centros de estadía segura es el Mercado Ideal Modelo, conocido como Casa Verde, enclavado en la calle Medio, esquina Santa Teresa, en Matanzas. Su administrador, Pedro Cabrera, sostiene que pasadas las cinco de la tarde concurren muy pocas personas a la entidad, y sobre los llamados productos estrellas (galleta, queso y chocolate en polvo) dijo que suelen venderse en cuanto llegan a la unidad. Aunque admitió que este asunto todavía debe organizarse mejor.

El artículo 7 de la Resolución 187 del MTSS, señala: “Los horarios de prestación de los servicios, se establecen para satisfacer **las necesidades de la población y de los trabajadores en general**, de manera que estos puedan acceder a dichos servicios sin afectar el cumplimiento de la jornada laboral”.

No importa si es una persona, dos, o mil. Es un derecho poder realizar cualquier gestión en un horario que no afecte el tiempo normal de trabajo.

Habría que buscar entonces las mejores fórmulas de organización, darles mayor divulgación y comprender la importancia de extender realmente el horario y no desplazarlo. Además de respetar los ya existentes, porque si vamos en busca del tiempo perdido, entonces habría que escribir otras muchas páginas sobre los centros (de todo tipo) que abren más tarde o cierran más temprano, los que abren pero comienzan luego o los que extienden los cambios de turno o reinterpretan el significado de laborar 24 horas.

Hay que mirar también hacia ese otro aspecto relevante que es la garantía a los trabajadores que deben asumir los horarios extendidos, de las condiciones y las estimaciones salariales que les corresponden.

No se entiende cómo es posible que en algunas sucursales del Banco Metropolitano, por ejemplo, la remuneración para este trabajo excepcional sea de solo un peso en moneda nacional por horas extras, mientras en otras del mismo tipo, donde no se brindan servicios como el pago a jubilados ni se aplica el horario desplazado, se les recompensa con un 30 % de estimulación salarial.

Más allá de lo que la realidad demuestra, la ley antepone las necesidades del cliente y del trabajador por encima de cualquier otra, y cuando los servicios no funcionan correctamente, no queda más que revisarse a lo interno y preguntarse qué es lo que anda mal, para solucionarlo.

Decía Charles Darwin que “un hombre que se permite malgastar una hora de su tiempo no ha descubierto el valor de la vida”. De eso se trata, de aprovechar cada minuto para hacer mejor nuestro trabajo.