



En la Casa del Chocolate, de la capital espirituana, quedan muchas deudas pendientes. /Foto: Vicente Brito

El punto flaco de la Gastronomía estatal

Los empeños del sector por mejorar el rostro de las instalaciones del territorio no siempre se corresponden con la calidad del servicio

Xiomara Alsina Martínez

Justo al final de la Autopista Nacional, en Taguasco, hace pocos años se reanimó un centro, con retoques distintivos y una oferta nada despreciable, a la altura, incluso, de muchos paladares que por entonces ya aparecían en la provincia; se trata del Complejo Gastronómico 356, que en su momento marcó pautas por su buen desempeño, variedad de las elaboraciones, confort, calidad de las prestaciones y otros aspectos como referentes del buen gusto y el deseo de hacer mejor las cosas.

Hoy la imagen del lugar es totalmente diferente, nada de atractivos ni de satisfacciones que atrapen al visitante que va de un lado a otro de la isla: servicios que ya no existen, suciedad, baños depauperados, macetas rotas con plantas secas, pocas ofertas y hasta equipos que precisan de arreglos para no caerse en pedazos.

Una involución que asusta, en medio del intenso quehacer que se lleva a cabo dentro del sector de la Gastronomía en la provincia para cambiar la cara de sus establecimientos, sin prever que a la vuelta de unos años, lejos de mantenerse, se produce el efecto contrario, asociado a la falta de seguimiento, fluctuación del personal administrativo, poco sentido de pertenencia, limitaciones con algunos abastecimientos y muchos etcéteras.

¿DÓNDE RADICA EL PROBLEMA?

Una mirada a otros centros ubicados en la ciudad cabecera provincial, la más beneficiada en materia de desembolso económico en los últimos cinco años, permite discernir entre los avances y los retrocesos. Nada ajeno para los directivos, que en su afán por restaurar constructivamente, al parecer, descuidan un eslabón de peso en esta cadena de insatisfacciones —la calidad de las prestaciones—, algo que para muchos ya no suena tan reiterativo, porque la fuerza de la costumbre lo convierte en asunto trillado; pero para otros sigue siendo el centro del problema de la Gastronomía estatal, esa que atrae por derecho propio, al ser la más asequible.

Al decir de Geobel Pérez Gallo, quien atiende la actividad en el Grupo Empresarial del Comercio en Sancti Spiritus, las malas prácticas continúan presentes en muchos lugares y aunque se insiste una y otra vez en un trato adecuado al cliente, con todo lo que ello implica, al menor descuido reaparece la desfachatez, la falta de profesionalidad y el poco sentido de pertenencia, para echar por tierra todo el esfuerzo desplegado en la reconstrucción de la unidad.

En La Casa del Chocolate, por ejemplo, encontramos una oferta, variada y bien elaborada, desde bombones de distintas formas y precios, hasta dulces, helados y batidos; pero carece del ingrediente del servicio, la ocupación del dependiente, las buenas prácticas en el vestir, en el saludo, en entregar la carta

y hasta en la forma de inducir al visitante para que opte por este o aquel alimento. Ni hablar del salón aledaño, donde, detrás del mostrador restan atractivos que despierten el deseo de ingerir algún alimento.

Pero en la Casa del Chorizo el dilema es otro: la mala calidad de la materia prima empleada en las elaboraciones, la carencia de mantequilla, chorizo de mejor textura y una plancha para la preparación de los bocaditos obligan al dependiente a dar justificaciones al cliente, que reclama, con justeza, las ofertas de etapas anteriores. Eso es sin mencionar la Casa del Perro Caliente, donde el desorden y la suciedad imperan en sus áreas exteriores.

Sin embargo, al café exprés del bulevar, Luis Rey Yero, uno de sus clientes más habituales, lo define con un sitio que distingue a la Gastronomía en Sancti Spiritus, por la variedad y permanencia de la oferta, así como por la prontitud y excelencia con que se desempeñan sus trabajadores.

Para Julio Alberto Collado, director de la Empresa Municipal de Gastronomía en la ciudad cabecera espirituana, el 2016 fue un año bueno, desde el punto de vista constructivo: “Intervenimos en 36 unidades con un monto ejecutado de más de 1 700 000 pesos, sin contar las cuantías en divisa empleadas para adquirir freezer, exhibidores, mezcladoras eléctricas, hornos y otros equipos, así como mobiliario e insumos para los centros renovados.

“Pero nuestro mayor dilema —asegura— está en la falta de capacitación del personal. De un lado están los que llevan años en el sector pero no logran un buen desempeño, y del otro, los egresados de las escuelas politécnicas, que salen sin oficio y en la mayoría de los casos sin muchos deseos de aprender y aunque se aplican medidas disciplinarias en las unidades, los problemas siguen”.

Soy de los que piensan que sí se puede lograr un buen funcionamiento, aun cuando los salarios son bajos o falta determinado producto. El ejemplo está en la cafetería Las Delicias, ubicada en La Rotonda. Especializada en hamburguesas, bebidas y helados, la unidad atrae a todo tipo de público, sin que ello constituya obstáculo para el buen desempeño y la profesionalidad.

Norge Pérez Concepción, el administrador, al parecer, tiene la clave de tales resultados: “No podemos pretender que la capacitación llegue por directiva, a mis trabajadores los recalificamos aquí, con el auspicio de la Asociación Culinaria de Cuba. Dos veces por semana dedicamos parte de la mañana para la preparación del personal, hasta el almacenero tiene que estudiar”.

Nada más objetivo y previsor, que bien puede ser el punto de partida para dejar a un lado el eslogan del mal servicio que identifica a este sector y lograr, finalmente, que las cuantías erogadas por el Estado para cambiar la imagen de los establecimientos se correspondan con el buen trato, la variedad y calidad en general del servicio.

Wifi sigue de moda

Próxima a dos años de su primera implementación en la provincia, la conexión a Internet a través de las zonas públicas WIFI_ETECSA mantiene la preferencia de los espirituanos

Texto y foto: Lauris M. Henríquez

Vedián Rojas es un joven que no escatima en utilizar cerca de 10 CUC (pesos convertibles cubanos) o más de su salario para la conexión en el área wifi del paseo de Colón, a solo unos pocos metros del puente sobre el río Yayabo. Desde su móvil BLU comparte fotos en *Instagram*, generalmente de actividades con el grupo de amigos.

“Vengo dos o tres veces a la semana, vivo en Guasimal, pero allá no hay un área como esta”, comenta el también Agente de Seguridad y Protección.

En la provincia, al igual que en el resto de la isla, la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (Etecsa) ha incrementado las áreas de conexión inalámbrica de 2015 a la fecha y, con ellas, también ha crecido el número de personas que destinan tiempo y dinero al intercambio en la red de redes.

DESTINO DE CONVERGENCIAS

En los espacios públicos WIFI_ETECSA conviven casi las 24 horas del día generaciones de disímiles edades con parecidos equipajes: tabletas, teléfonos inteligentes y laptops, y lo mismo se encuentra a personas de visita de otras provincias del país que a algún que otro curioso turista extranjero.

Cada quien, digo los de este patio, tiene motivaciones diferentes para acceder a lo que antes era solo un sueño: interactuar con familiares y amigos por videollamadas a través de las aplicaciones Imo o WhatsApp; compartir ideas, fotografías por redes sociales como *Facebook*, *Instagram* o *Pinterest*; descargar aplicaciones; o en menor medida —casi son extraterrestres estas personas— buscar libros sobre temas científicos o culturales.

Para sonrisa de los que viven más allá de los límites de la cabecera provincial, en cada municipio existe al menos un área con estas características, solo superados por Trinidad y Cabaiguán con dos respectivamente, y la villa del Espíritu Santo, con seis.

Asimismo, solo en el 2016 se crearon 41 150 cuentas Nauta de correo y navegación internacionales en toda la provincia, y en la totalidad,

alrededor de 110 000 usuarios acceden a estos servicios, de acuerdo con Miladys González, jefa del grupo de Mercadotecnia y Comunicación en la División Territorial de Etecsa.

“Es una cifra que crece por día”, insistió la especialista de la empresa que a nivel de país tiene la función de crear las infraestructuras de conectividad.

Ello puede verse asociado a la reducción hace más de un año del precio inicial a 2 CUC por hora de conexión, y a partir del 19 de diciembre del 2016 a 1.50, cifra que no pocos aún reconocen como cara para quienes viven con un salario promedio y desean disfrutar de tan atractiva y popular opción.

NO TODO ES COLOR DE ROSA

Para quienes acceden a estos servicios con regularidad, la entrada al portal de usuario puede hacerse difícil si existen más de las 50 o 100 personas que, de acuerdo con la configuración del área, pueden conectarse simultáneamente.

“En el caso de los iPhone a veces se pasa un poco de trabajo para entrar, otro día llegas y es muy fácil, parece que hasta depende de cómo esté el aire”, explica un estudiante de preuniversitario en las cercanías de la Quinta Santa Elena.

En andanza por las zonas wifi de Sancti Spiritus hay quienes reconocen: “Cuando hay muchas personas el mismo sistema te ‘bota’ y no te deja entrar hasta que alguien más se desconecte”; “Hay que colocarse muchas veces cerca del equipo (router) porque la imagen se ‘congela’ en Imo” o “El tiempo de descarga de una aplicación depende del tamaño (megabytes) que ocupe”.

Ahora, eso sí, los propios usuarios deben estar “a la viva” para que otros no copien sus credenciales e inescrupulosamente entren a Internet con sus cuentas, así como pueden, para una mayor seguridad, cambiar la contraseña inicial recibida al realizar el contrato en las unidades comerciales de Etecsa.

Lo que sí es una verdad a ojos vista es que las áreas wifi siguen de moda y está claro que llegaron para quedarse, como una prioridad —aunque ya no tan nueva— en el estilo de vida de una creciente parte de la población espirituana.



Las áreas wifi son muy populares, en especial entre los jóvenes.