

# ¿Cómo subirse en el carrito de TuEnvío?

Este primero de julio deben reiniciarse aquí las ventas del comercio electrónico en la modalidad de combos. *Escambray* se acerca al tema a partir de las amargas experiencias pasadas, tantea expectativas y espera por el *remake*

Mary Luz Borrego

La noticia, por inesperada, cayó como un cubo de agua fría sobre la hirviente lava que despotricaba cada día y a toda hora sobre el fiasco de intentar comprar en TuEnvío Sancti Spiritus: la tienda virtual de la Corporación Cimex cerró temporalmente las operaciones durante los últimos siete días de junio, con el objetivo de ajustar sus procesos y reorientarlos para la venta de módulos.

No escampa para el comercio electrónico aquí. Otra andanada de opiniones inundó las redes sociales y las tertulias más terrenales con criterios principalmente en contra, pero también a favor. Por ejemplo, Maylén Teruel escribió que los combos no van a solucionar el problema de las insatisfacciones, sino que van a obligar a comprar productos que uno no quiere.

Mientras, alguien identificado como M la considera una decisión bastante acertada porque preparar módulos resulta más fácil que los encargos personalizados; y el usuario Iván disintió, pues no le parece correcto obligar al cliente a adquirir un paquete en 10 CUC, sin pensar en los jubilados y otros de bajos ingresos; y menos que se aprovechen de la escasez para obligar a comprar pomos de agua, conos de gel u otros productos de lento movimiento.

La marea que aturdió a TuEnvío ha bajado en estos días de espera. Facebook, convertido en una plaza para francotiradores en los más diversos temas, atacó con todas sus armas—incluso a veces triviales e injustas— esta fruta que se sirvió vercosa aquí por la urgencia de evitar aglomeraciones impuesta por la COVID-19.

*Escambray* se acerca al tema con la certeza objetiva de que, cuando apenas andamos por el *lobby* de una crisis económica global, el comercio electrónico en Cuba nunca va a funcionar como las bien surtidas tiendas Amazon; con la certeza de que sobre las compras *online* en la provincia no solo cayeron sombras, pues quienes lograron concretarlas alguna vez se libraron de las apocalípticas colas físicas.

## NECROPSIA DE UNA PRIMERA VERSIÓN

Desde diciembre del 2019 se estrenó en La Habana el comercio electrónico nacional sobre la plataforma TuEnvío.cu, opción que enseguida comenzó a extenderse por el resto del país, de la mano de la aplicación Transfermóvil para los pagos electrónicos.

Aquí presentó cartas credenciales a fines de febrero, pero los proyectos iniciales enseguida se viraron patas arriba por causa de la COVID-19, que generó nuevas regulaciones, incluida la de poder adquirir dos productos y solo de alimentación o aseo.

Aunque muchos aún escuchan hablar de esta tienda como si se tratara de idioma chino y jamás entraron por sus puertas virtuales, otros enseguida se ataron a ella como si en eso les fuera la vida. Primero aplaudieron con moderación, luego la vapulearon sin piedad.

Desde mediados de abril, cuando *Escambray* comenzó a tantear el tema, tropezó con los lamentos por las mil y una dificultades que, en lugar de satisfacción, generaban estrés e inseguridad cuando los usuarios perdían megas y dinero, las entregas se dilataban, las devoluciones monetarias demoraban, la conexión fallaba, escaseaba la mercancía, se encontraban con largas colas a la hora de recoger la compra o les bajaban sus artículos más preciados del carrito.

Al entrar en el segundo piso de Tienda Habana, donde radicaba TuEnvío Sancti Spiritus, se encontraba una marea de plástico, pero no en el fondo del océano, sino sobre los estantes y hasta en el suelo: miles de jabbitas más o



A pesar de las insatisfacciones, en la tienda virtual un equipo de trabajo, fundamentalmente joven, labora con intensidad para complacer a los clientes. /Foto: Yoan Pérez

menos llenas esperaban para ser recogidas por sus dueños, fundamentalmente de los municipios de Sancti Spiritus y Cabaiguán, territorios que más compran aquí.

El 3 de junio pasado, atendiendo a las normativas de la Corporación Cimex, *Escambray* hizo llegar a su gerencia en Sancti Spiritus un extenso cuestionario para completar este reportaje, pero como las respuestas aún no han llegado, abordamos como cliente a los directivos que se mantenían justo donde se gestan las compras virtuales, en busca de algunas aclaraciones elementales.

“Al inicio del coronavirus éramos cinco o seis, ya somos 18. Hemos llegado a tener entre 1 500 y 2 000 órdenes en un día. Un palé de 900 litros de aceite antes duraba de dos a tres semanas y ahora vendimos 1 136 litros en alrededor de 18 minutos en la página virtual. En tiempos de crisis a eso se le llama compras de pánico porque se mantiene una hipervigilancia sobre ciertos productos que satura los servidores, provoca devoluciones y genera más órdenes que las que podemos atender. Hemos tenido errores, hay más inconformidades que complacencias. La mayoría de las quejas tienen razón”, admite Belkys Morell, técnica comercial.

“**Hemos llegado a tener entre 1 500 y 2 000 órdenes en un día. Un palé de 900 litros de aceite antes duraba de dos a tres semanas y ahora vendimos 1 136 litros en alrededor de 18 minutos en la página virtual**”

**Lo que más frustra del comercio virtual es que te bajen la mercancía del carrito, ¿por qué sucede si debían funcionar sincronizadas las compras con los inventarios en existencia?**

“Por un problema de la tecnología. Debe quitarse de inventario lo que compras, pero son muchos dando clic al mismo tiempo en un producto, miles de personas comprando a la vez y se acaba. Se disparó la demanda y no estaba ajustado el sistema. El gran volumen de devoluciones fue entre el 18 y 20 de mayo, cuando por un error de nosotros se dio entrada al triple de la mercancía en existencia, eso no ha vuelto a suceder, esa opción se quitó, pero no lo podemos cambiar en la mente

de los usuarios. Otras devoluciones ocurren por merma, dejamos un margen pequeño de productos para que no se generen. El que no tiene habilidad pasa trabajo para comprar”.

**¿Por qué duraba tan poco la mercancía en TuEnvío?**

“Vivimos un período de crisis, las personas siempre piensan que las podemos complacer, Sancti Spiritus no tiene un sistema de abastecimiento ni para complacer a la mitad de los clientes, la escasez es real, tanto para las tiendas físicas como para las virtuales. Esta se ha priorizado, pero tampoco tenemos base de almacenes y eso obstaculiza el trabajo. Hay mucha demanda”.

Otro atolladero que lesionó la credibilidad de TuEnvío fue la demora con los traslados, sobre todo en los últimos tiempos, cuando las órdenes cuadruplicaban la capacidad de entrega, más del 80 por ciento solicitaba llevarlas a domicilio y en lugar de siete días demoraban mucho más.

“Todavía existen muchas dudas, los estados para dar seguimiento a la orden debían aclarar más porque cuando dice que se está transportando no es que está montada en el carro, sino que está en el área de transporte esperando su traslado”, aclara Belkys.

Cuando los vehículos de Cimex no resultaron suficientes, entraron los de Correos, con más experiencia, conocimiento de las direcciones y GPS, pero aun así se quedaron por debajo de la demanda, además de que, en general, el sistema precisa mejor ajuste para evitar gastos innecesarios de combustibles cuando, por ejemplo, llevan dos días consecutivos mercancías a una misma dirección.

“Atendemos las órdenes por el número consecutivo de compra para no atrasar más las entregas. Tenemos previsto trabajar para reorganizar todo. El atraso en la transportación se resolvería generando solo las órdenes que podamos transportar”, asegura David González, jefe de informática de la sucursal.

**Muchas personas se quejan de que siempre son los mismos clientes los que compran y suponen que ustedes les avisan.**

“Eso es imposible, avisar a alguien me cuesta el puesto. Se instaló la aplicación Mi alerta, que avisa de los productos nuevos, a muchos les notifica todo el tiempo. Algunos están despiertos toda la madrugada esperando. Esta es una tienda priorizada, vendemos mercancías que no existen en otras. Un mismo cliente puede comprar varias veces con distintas cuentas de usuario en su celular”.

En la tienda virtual espirituana también reconocen entre sus lagunas fundamentales

pendientes de enmendar los problemas logísticos y el pobre espacio en su sede inicial: “Ya nos mudamos para otra área en el servcentro Yayabo, estamos acondicionando el lugar para arrancar el primero de julio. Con mejor organización en el flujo del proceso. Antes todo estaba mezclado porque empezó de hoy para mañana y no hubo tiempo”, asegura Belkys.

## REMAKE POR LLEGAR

Con TuEnvío, para muchos, Cimex se metió en camisa de once varas y ahora acaba de botar el sofá porque en lugar de resolver las insuficiencias ha fomentado la cuestionada modalidad de los combos de manera temporal, aunque más adelante aspiran a retomar también los expendios individuales de productos.

Algunas acotaciones ya realizó la corporación nacional: se venderá un número de módulos según la capacidad de procesar y distribuir de cada tienda—aquí aspiran a comercializar de 500 a 1 000 cada día, en dependencia de las existencias de mercancías— y, una vez agotados los mismos, cesará el servicio hasta la otra jornada; cada cliente podrá adquirir uno diario; se extenderá el plazo de entrega hasta 10 días y esta se mantiene a domicilio y en tienda.

Cuando la hora cero llegue valdría la pena repasar y corregir algunos de los desvaríos de su primera temporada, por ejemplo, el descuido con las principales vías de atención al cliente: “Ese es un problema que tuvimos, eso lleva una persona y no la teníamos, no había dónde ponerla en aquel local. Ahora estamos trabajando para que no haya devoluciones, para que los clientes estén seguros de que lo que compran es lo que van a recibir”, afirma Belkys Morell.

Pero no todas las culpas caen en el saco roto de Cimex aquí: la aplicación Transfermóvil también alguna vez ha impedido pagar compras y ciertos clientes pretenden timar a la tienda para recibir doble su mercancía o no devuelven una factura duplicada por error.

En Sancti Spiritus, una de las provincias con más teléfonos móviles per cápita y un evidente poder de compra, quizás se precisan otras opciones en el comercio electrónico, ya anunciadas sin concretar por la Cadena Caribe.

En julio comenzará una nueva era para las compras *online* aquí, todos esperan que con menos ruido y más nueces, con menos tartamudeo y más acierto. Las incógnitas de ustedes también las comparte *Escambray*: ¿cómo armarán los módulos?, ¿traerán minucias al por mayor o artículos útiles?, ¿a qué hora surtirán la tienda?, ¿cuántos bienaventurados lograrán comprar?, ¿cómo subirse en el carrito de TuEnvío?