

Tensar las cuerdas por la satisfacción en Restaurantes de La Habana

Gastronomía

Valorar de forma oportuna, con espíritu crítico y autocrítico, los resultados durante 2021, profundizando en las insuficiencias y las perspectivas, centró los análisis del balance de la gestión de la Empresa Provincial Restaurantes de La Habana.

Las complejidades del país, derivadas del efecto combinado de las transformaciones económicas, pandemia y el recrudecimiento del cerco multidimensional de la política estadounidense, "nos obliga a librar una batalla económica en las más difíciles condiciones" y "nos impone el supremo reto de resistir creando, a lo que nos ha convocado la dirección de nuestro Partido y gobierno", indica el informe central.

El encuentro, presidido por Pedro Víctor Simón Rodríguez, secretario general del Sindicato Nacional de Trabajadores del Comercio, la Gastronomía y los Servicios; Rafael Díaz Vázquez, del Partido Provincial; Eduardo Amador Ramos, en representación del gobierno, Irma Sánchez Rodríguez, directora técnica del Grupo Empresarial de Comercio La Habana, y Pedro Busquet, director de la empresa, analizó aspectos como el cumplimiento de la circulación mercantil y la situación contable financiera.

Según se evaluó, una de las estrategias adoptadas para evitar incrementos excesivos de los precios a la población fue establecer por consenso los que se fijan para productos comunes (fundamentalmente líquidos), lo que "exigió mayor control en los gastos y utilidad planificada, con el fin de cubrir costos, gastos y obligaciones de las operaciones, generando utilidad, sin que necesariamente implique un aumento desmedido de los precios minoristas".

Igualmente, se evaluó la planificación y cumplimiento de los objetivos de la institución, que en la última etapa ha vivido un proceso de cambio de estructura, a partir del reordenamiento en curso en la red de comercio y gastronomía en la capital. A partir de estas transformaciones, la empresa quedó conformada por 20 Unidades Empresariales de Base (UEB) con características especiales, integradas por 27 establecimientos, con el objetivo de lograr una gestión económica, comercial y financiera independiente, eficiente y eficaz, manteniendo su subordinación empresarial.

Este reordenamiento implicó la renovación de las licencias sanitarias en 23 instalaciones (tres pendientes: Centro Vasco, Conejito y Emperador), categorización de almacenes, capacitación de directivos y colectivos para el nuevo modelo. Sobre el perfeccionamiento de las unidades el informe reconoce que "no se ha alcanzado total disciplina en la entrega de las informaciones necesarias para la guía de impactos y no se logra elevar sustancialmente las ventas electrónicas".

Mirada a las insatisfacciones

Como el objetivo de la empresa y del reordenamiento es la prestación de servicios a la población, el análisis abordó la calidad, ámbito en el que se reconoció que "aún no se logra que la calidad del servicio que prestan algunas de nuestras unidades esté a la altura de las expectativas de los clientes, no se logra controlar efectivamente la disciplina técnica en cuanto a la elaboración de alimentos, las normas a servir, la presentación de los platos y las dinámicas de salón".

Al respecto, se enumeraron entre las insatisfacciones que más inciden la inestabilidad de los productos y ofertas, el tiempo de estancia en las instalaciones, descontento por la cantidad de líquidos a consumir y poca variedad en las elaboraciones.

De acuerdo con el informe, en el área de gestión de calidad y aseguramiento metrológico se consiguió el otorgamiento del 93 % de las licencias sanitarias necesarias, así como 15 avales medioambientales.

Desde las instalaciones

En el intercambio, sobresalieron resultados y limitaciones. Por ejemplo, la directora de la UEB El Jardín, Migdelis Azahares, llamó a hacer un análisis global de la cadena de suministros en la que, incluso en este año, los proveedores siguen incrementando los precios de sus productos, lo que incide en las ventas a la población, generando decepción y mala imagen, cuando lo que se necesita es tener ofertas para impactar en la inflación. Por otra parte, llamó que les sea finalmente aprobada la autorización de la cuenta en moneda libremente convertible, que los ponga en similares condiciones que otros actores económicos y les permita hacer ventas en línea en esas monedas, con fines de retroalimentación de la operación.

Otros como René Orpi Fajardo, de La Giraldilla de Santa Fe, se refirió a los avances en la gestión de la unidad, que ha permitido obtener utilidades y distribuirlas en el colectivo, a la vez que consideró como una tarea pendiente diversificar los proveedores para prevenir desabastecimientos.

Pedro Busquet, director de la empresa, exhortó a multiplicar la creatividad y la iniciativa para mejorar la satisfacción de los clientes externos, sin olvidar a los internos (los colectivos laborales).

El secretario general del sindicato del ramo se refirió al proceso que se avecina de discusión de los planes financieros y de aseguramiento a nivel de representantes y de trabajadores, donde los colectivos podrán hacer sus propuestas y expresar criterios y compromisos sobre cómo dar cumplimiento a esas proyecciones para el año.

Al hacer las conclusiones, Rafael Díaz Vázquez, funcionario del Partido Provincial, destacó que los procesos asamblearios devienen rendiciones de cuentas de las empresas a sus colectivos, a la vez que destacó la necesidad de la preparación de los trabajadores en términos económicos, así como de la participación de los trabajadores en la búsqueda de recursos mediante la inteligencia colectiva y la evaluación de resultados en un proceso consciente y activo.

Al respecto, destacó que el desarrollo de la Empresa Restaurantes de La Habana, una empresa estatal socialista, está basado en los servicios que tiene que prestarle todos los días a la población, con calidad.

Entre los objetivos de trabajo para este año, la empresa, reconocida por la dirección del país y la provincia por su apoyo a la creación del Centro Fidel Castro y la realización del proceso de asambleas municipales del Partido, se encuentran consolidar el sistema de dirección y gestión empresarial, garantizando el cumplimiento de sus funciones y una mayor eficacia; incrementar los resultados económico-financieros, con superior eficiencia en los indicadores y el sistema contable; garantizar la satisfacción de los clientes con profesionalidad en los servicios, atención a la imagen y confort de las instalaciones.

Por otra parte, se proponen asegurar una óptima y racional utilización del capital humano y su desarrollo integral, incrementar las acciones de control y consolidar el funcionamiento de los nuevos modelos de gestión económica y la preparación para la defensa.

Tomado de Tribuna de La Habana