

image not found or type unknown



www.juventudrebelde.cu

image not found or type unknown



Disponer de un sistema digital automatizado para la reservación de boletines es un viejo anhelo de las agencias de reservaciones, que han funcionado por años sobre la base de un lento y engorroso método manual. Autor: Raúl Pupo
Publicado: 21/09/2017 | 05:17 pm

Más cerca de su destino

La apertura de taquillas para la venta de pasajes en la Estación Central de Astro, y la creación de un sistema automatizado para las reservaciones, son algunos cambios realizados por la Empresa Viajero Habana para incrementar la calidad de su servicio

Publicado: Martes 21 febrero 2012 | 09:48:43 pm.

Publicado por: Patricia Cáceres

Viajar a cualquier punto de la geografía cubana —bien sea por trabajo, diligencia familiar o simplemente por diversión— generalmente no es algo sencillo. ¿Cuántas veces no ha tenido usted que hacer largas colas en las agencias de reservaciones de pasajes, o ha debido aguardar con paciencia en la tan recurrida lista de espera, hasta que se desocupe un asiento en los ómnibus?

Sin embargo, quien recorra la Estación Central de Astro, en La Habana, seguramente notará que desde hace algunos meses han sido puestas a disposición del público dos taquillas de reservación de la Unidad Empresarial de Base Viajero Habana, para aquellos interesados en viajar, con 72 horas de antelación, entre las provincias de Pinar del Río y Sancti Spíritus.

Así lo informó a **JR** la coordinadora general de reservaciones de esta entidad, Leissette Cárdenas Pedro, quien explicó que tradicionalmente para visitar cualquier provincia las personas debían dirigirse obligatoriamente a una de las agencias municipales de Viajero, que es la empresa encargada de la comercialización de los pasajes, a través de ómnibus Astro, ferrocarriles y el servicio de la naviera. De lo contrario, debían aguardar un posible fallo en la lista de espera.

«Desde hace unos meses nos dimos a la tarea de acercar un poco más el servicio de reservación al público, y así también aliviar la excesiva concurrencia de personas a las agencias municipales. Por ello decidimos inaugurar dos taquillas para la venta de pasajes dentro de la misma Estación Central de Astro».

De acuerdo con la directiva, la iniciativa comenzó de manera experimental en el caso de las salidas hacia la provincia de Pinar del Río. Luego de la evidente aceptación por el público del nuevo servicio, se hizo imprescindible extenderlo hasta la provincia de Sancti Spíritus. Se prevé que en poco tiempo esté disponible para todo el territorio nacional, afirmó Leissette.

Desde esta apertura —puntualizó— se han incrementado considerablemente las ventas de capacidades. Anteriormente, entre las 15 agencias de Viajero en la capital se vendían 80 000 boletines mensuales y 3 100 diarios, como promedio. En la actualidad se llegan a vender en un mes aproximadamente 18 000, únicamente por estas dos nuevas taquillas.

«Y es que, a diferencia de las agencias municipales, que funcionan hasta las siete de la noche, estas dos taquillas ofrecen servicio hasta las ocho. Además, permanecen abiertas los sábados y los domingos, como una opción más para las personas que trabajan entre semana.

Según Cárdenas Pedro, aunque la idea despuntó a modo de prueba, se le ha ido sumando un número importante de prestaciones. «Le incorporamos la venta de los regresos, que no estaba incluida, el servicio de catamarán desde y hacia la Isla de la Juventud, así como las altas médicas para los pacientes de provincia que se atienden en La Habana, que tienen prioridad en nuestros planes de reservaciones».

Una opción, no la solución

En aras de pulsar el impacto de la nueva oferta, JR visitó la Estación Central de Astro y conversó con algunas de las personas que aguardaban su turno para hacer las reservaciones. Una de ellas, Yanisley Martínez Acosta, del capitalino municipio de 10 de Octubre, quien —con su hija pequeña en brazos— se disponía a sacar un boletín con destino a Matanzas.

«Pienso que esta opción es muy buena, porque en las agencias el proceso es más tedioso. Allí las colas son más largas y la estancia es mucho mayor. Pero aquí en la terminal también demora un poco reservar. Sería aconsejable que, en lugar de dos taquillas para tantas provincias, pusieran una para cada una. Así el servicio sería mucho más rápido».

Con Yanisley coincidió Dora Llanos Díaz, de la provincia de Pinar del Río. «La idea de vender los pasajes en la terminal me parece que está bien. En un principio, una taquilla era exclusivamente de Pinar del Río, y, en mi caso, ya no tenía que depender de la lista de espera para viajar, sino que podía reservar mi pasaje con la nueva opción.

«Pero desde que unieron todas las provincias, hasta Sancti Spíritus, en dos taquillas, nos pasamos casi todo el

día haciendo cola. Yo, por ejemplo, estoy aquí hace tres horas de pie, porque tampoco han habilitado suficientes asientos para que uno descansa mientras espera».

Fernando Ibargollín Fajardo, quien se disponía a reservar un pasaje hacia Villa Clara, señaló que si bien el servicio debe ser hasta las ocho de la noche, algunas veces ha intentado reservar a las cinco o seis de la tarde, y le han informado que no quedan asientos.

A pesar de las bondades del nuevo servicio, Iván Suárez Correa, director comercial de la empresa Viajero, reconoció que no es suficiente, si se compara con la alta demanda de la población.

Estamos todavía en una fase experimental, incipiente, de un proyecto muy ambicioso, que indudablemente todavía no satisface al ciento por ciento las necesidades y exigencias del público. Esta iniciativa deberá ir ampliándose y perfeccionándose poco a poco. Sin embargo —dijo—, no caben dudas de que comienzan a vislumbrarse algunos cambios positivos.

«La afluencia de público en las agencias ha disminuido, y las personas tienen un nuevo sitio para hacer sus reservaciones. Un pasajero que llegaba de cualquier provincia, interesado en retornar en tres días, antes debía recurrir necesariamente a una agencia. Hoy puede sacar el pasaje en la misma terminal y, aunque deba esperar un poco, recibe el servicio ese mismo día.

«Esto también contribuye a minimizar las colas de la llamada lista de espera. Es una opción más que le damos al cliente, que puede viajar a los tres días de comprar el boletín, sin necesidad de esperar un posible fallo».

No obstante —aclaró Suárez Correa—, no quiere decir que porque ofrezcamos el servicio de 72 horas en la terminal, las agencias no lo tengan. Esa opción se mantiene, al igual que la reservación de viajes con 90 días de antelación.

Rapidez=Calidad

Disponer de un sistema digital automatizado para la reservación de boletines era otro de los viejos anhelos de la Unidad Empresarial de Base Viajero Habana. Las agencias que componen esta entidad han funcionado por años sobre la base de un lento y engorroso método manual, que no pocas veces atenta contra la calidad del servicio.

«Normalmente, cuando alguien solicita un pasaje en Viajero, la agencia se comunica por vía telefónica con el Centro Único de Reservaciones. Este centro es como una especie de cerebro, porque todas las agencias tributan a él», refirió Leisette Cárdenas Pedro.

Hasta hace muy poco tiempo, al recibir las solicitudes de las agencias, el Centro Único las procesaba y las ubicaba en planos de viajes completamente manuales, guardados en carpetas, en dependencia de la disponibilidad de boletines».

Para sustituir este lento y enrevesado método de trabajo —explicó la directiva— se ha creado un sistema digital automatizado, diseñado especialmente para la venta de boletines, que les permite a las agencias conocer, desde sus computadoras, la disponibilidad de capacidades, así como hacer las respectivas reservaciones, sin necesidad de llamadas telefónicas ni papeleo.

«El nuevo sistema, aún en fase de perfeccionamiento, fue desarrollado por el Grupo Empresarial de Informática del Ministerio de Transporte, y hasta el momento se aplica de manera experimental en cuatro agencias de

Viajero —incluidas las dos nuevas taquillas de la Estación Central de Astro—, con resultados sorprendentes.

«En los lugares que se aplica hay menos errores, más velocidad, menos tiempo de estadía de los clientes y más ventas. Nuestra misión es extenderlo al resto de las agencias».

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2012-02-21/mas-cerca-de-su-destino>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana
Copyright © 2017 Juventud Rebelde