

image not found or type unknown



www.juventudrebelde.cu

image not found or type unknown



**El empleo de las dos monedas en comercios y servicios refleja las características y diferencias entre las provincias del país.**  
**Autor: Raúl Pupo Publicado: 21/09/2017 | 06:47 pm**

## Entre dos monedas

Un asomo a las ventas en CUC y CUP en las shoppings, a dos años y diez meses del inicio de la experiencia

**Publicado: Sábado 07 enero 2017 | 10:40:10 pm.**

**Publicado por: Osviel Castro Medel, René Tamayo León**

A inicios de marzo de 2014, como parte del proceso de unificación monetaria, en dos tiendas de La Habana (La Copa y La Puntilla) comenzaron a realizarse transacciones en las dos monedas (CUC y CUP), un experimento que paulatinamente se extendería al resto del país y a la mayoría de los servicios comerciales en pesos convertibles a los que accede la población.

Dos años y ocho meses después, JR comenzó una indagación sobre el curso de este proceso, tanto entre la población, trabajadores de comercios y servicios que operan en ambas monedas, como entre directivos de cadenas de tiendas.

También recurrimos al estudio y análisis de trabajos periodísticos y académicos y a nuestra propia experiencia de vida y labor como reporteros. Tras la evaluación de todas estas fuentes para acercarnos a la realidad del fenómeno llegamos a varias conclusiones, eso sí, advertimos, son nuestras, propias, por lo que no todos coincidirán con ellas.

## I

La operación en las dos monedas en dependencias del comercio y los servicios que antes solo transaban en CUC

(y que ya incluyen desde reservaciones de hoteles hasta compra de tarjetas telefónicas, entre otras actividades) ha sido muy positiva y aceptada por la mayoría de la población.

Ha evitado, entre otros engorros, acudir obligadamente, como trámite intermedio, a las casas de cambio Cadeca, evitándonos el disgusto de las colas, la consiguiente pérdida de tiempo y hasta de dinero, habida cuenta de que en buena parte del país, sobre todo en las zonas rurales, estas no abundan tanto y hay que desplazarse hacia ellas a veces recorriendo largos tramos.

La afirmación la ilustramos ahora con el testimonio de personas entrevistadas en las tiendas recaudadoras de divisas y sus alrededores, tanto trabajadores de la unidad como público:

A Evelyn Arango la encontramos en la tienda TRD Caribe La Copa, en el municipio capitalino de Playa: «Para mí, poder comprar en una u otra moneda es algo magnífico. Siempre compro con CUP. Ahora no tengo que ir a Cadeca a perder tiempo allí haciendo colas. ¡Oiga, me acuerdo que antes yo cogía unos insultos! Muy buena idea, muy aceptable».

Orlando Arencibia (parqueador del centro comercial Puentes Grandes, Tiendas Panamericanas, Cimex): «Por lo que veo y oigo todos los días, los clientes se han adaptado a comprar en una u otra moneda, o en las dos. Hay personas que no tienen CUC un día, hay cola en la Cadeca y entonces pueden hacer lo mismo con el CUP... Yo ni veo ni oigo grandes quejas entre quienes vienen a comprar aquí».

Reginaldo Font y Flora Reyes (gerente y subgerente, respectivamente, de La Copa, tienda pionera en la experiencia): «Durante el transcurso del experimento nuestra gestión puede catalogarse de normal, con ventajas y facilidades para los clientes y con pocas quejas.

«Vendemos bastante bien en CUP; la dificultad mayor para los clientes es cuando vienen a comprar artículos electrodomésticos y no disponen de muchos billetes de alta denominación, por lo que se les hace engorroso manejar tanto dinero».

Iyamile Jáuregui, gerente del centro comercial Puentes Grandes: «Al inicio, las dificultades de operar con las dos monedas para nosotros se debieron a lo brusco del cambio; el personal entonces no estaba bien capacitado, por lo que hubo muchos errores al principio, pero eso se ha ido solucionando.

«En nuestro criterio, la aceptación por los clientes ha sido favorable, las insatisfacciones que muestran tienen lugar cuando pagan en CUP y se les devuelve en CUC; ellos quisieran que fuera en CUP. Pero la experiencia, en general, es positiva, va bien».

## **II**

El uso de CUP y CUC al unísono ha favorecido especialmente a las personas que no acceden a divisas a través de su trabajo, de un negocio particular o de las remesas. Es decir, a la mayoría de la población. No obstante, quienes tienen acceso al CUC prefieren comprar en esa moneda y no en CUP.

Mercedes Estany, entrevistada a la entrada de la tienda La Copa, coincide con nosotros: «La medida ha sido buena, sobre todo para el que no tiene acceso al CUC».

A José Cirelly nos lo encontramos en las afueras del quiosco Los Jazmines, de Tiendas Panamericanas, en el reparto Juanelo. Estaba tratando de cambiar un billete de tres CUC en 72 CUP para poder pagar la reparación de

su televisor en un taller que está en las cercanías: «La moneda nacional no la uso cuando vengo a la shopping; tengo nacionalidad italiana y compro con lo que me manda la familia de allá».

### III

El empleo de las dos monedas en comercios y servicios es un proceso que refleja las características y diferencias entre las provincias del país. En los territorios y localidades donde el desenvolvimiento material y el panorama socioeconómico es mejor (debido al turismo o a que muchas familias tienen parientes y amigos en el exterior o porque abundan las empresas mixtas o que estimulan en CUC, entre otras ventajas), el uso del CUP en las shopping no es mayoritario.

Maray Abreu Valdés, directora económica de TRD Caribe, nos revelaba que las ventas en CUP en las dependencias de La Habana y Matanzas son —con respecto a los ingresos totales— mucho menores que en las provincias orientales, donde la compra con CUP es bastante alta. O sea, la experiencia beneficia a territorios menos favorecidos, especialmente a las zonas rurales.

### IV

La posibilidad de vender tanto en CUC como en CUP en las shoppings y otras instalaciones ha restringido a la mínima expresión el mercado ilegal de divisas, con las consiguientes indisciplinas, ilegalidades y delitos que este acarrea, además de lo molesto que eran estos cambistas y la imagen de impunidad que estaban dando alrededor de las Cadeca y de instalaciones comerciales y de servicios.

### V

Temprano en la mañana, un cliente se acerca al servicentro El Triángulo, a la vera de la Carretera Central, en Bayamo, Granma. Pide un jabón de 50 centavos CUC, es decir 12,50 «pesos cubanos». Y paga con 13 CUP. Inmediatamente, el vendedor le responde que «no tenemos moneda fraccionaria», lo cual se traduce en centavos de CUC. «Déjelo, no importa», expone el comprador y se marcha con su mercancía. Al final, es probable que muchos jabones se hayan vendido en 13 pesos, en los casos en que los clientes pagaran en la llamada moneda nacional.

La principal queja que tiene la población de esta experiencia es el vuelto, pues cuando pagan en CUP, la devolución del dinero no consumido es en CUC y muchas veces la divisa nacional no se necesita para otras cosas, al menos en ese momento.

Iris Mora, una jubilada que entrevistamos en áreas del quiosco TRD Caribe del reparto La Cruz, en el Diezmero, La Habana, plantea que ella busca «siempre la manera de comprar con CUC, y cuando no tengo y debo hacerlo con CUP, lo hago con el dinero justo, para que no me estén dando “picos”; ahí pierdes».

En el punto de venta del servicentro de la Ciudad Deportiva de La Habana, Bárbaro Villavicencio planteaba: «La venta en las dos monedas lo que crea es confusión... se presta a mucha confusión. No entiendo, por ejemplo, por qué si usted cuando va a Cadeca a vender un CUC le dan 24 CUP, aquí cuando usted compra con CUP el vuelto es a razón de 1 CUC = 25 CUP.

«Las tiendas están aplicando la tasa de ganancia (o costo por operaciones) que utiliza Cadeca, que es de 1 CUP

por la venta de 1 CUC. Eso yo no lo entiendo, ¡las tiendas lo que están haciendo es operación bancaria, intermediación! Por mucho que me lo expliquen, no lo entiendo».

María del Carmen Díaz Abreu, dependiente del quiosco de TRD Caribe del reparto La Cruz, nos comenta: «Desde que se puede trabajar con las dos monedas se recauda más, porque la gente no tiene que ir a Cadeca. ¿Problemas? El menudo para dar el vuelto, que escasea y trae muchas quejas de la población.

«Otra dificultad está en que hay clientes que no entienden los cambios de CUC a CUP. No acaban de comprender, por ejemplo, que una moneda de cinco centavos CUC equivale a 1,25 CUP, piensan que una de esas vale un peso, y no es así, ese es el cambio, la “multa”, que ponen en la calle cuando usted paga algo en moneda fraccionaria CUC».

Criterios similares revelaron las granmenses Marta María Díaz Lago y Yaimara Pérez Guerra, la primera trabajadora de un Cupet de Bayamo y la segunda de un pequeño quiosco adscrito a la tienda Las Novedades, también en esa localidad.

Para la primera, es lastimoso «tener que dar un vuelto en CUC a alguna persona que paga con un billete de 500 o 200 pesos, porque lo primero que dice es: “Pagué en una moneda y me devuelven en otra; no estoy de acuerdo”».

## VI

«De lo que se sabe no se pregunta», más aun cuando uno también «lo sufre». Durante el trabajo de campo para esta investigación quisimos «sacar de tema» el «asunto» de los precios. Fue en vano. Los precios de las shoppings «no hay quien los saque de agenda».

Sarah Margarita Senén Domínguez, con quien conversamos en las afueras de la tienda Mirador, de la cadena Panamericana, en el Diezmero, nos «enfrentó» con firmeza: «No quiero saber de eso... Yo no gano en CUC. No quiero hablar del tema...».

En el punto de venta del servicentro de la Ciudad Deportiva, Laritza Montes agregaba: «Da lo mismo lo que tú compras en una u otra moneda, el asunto está en los precios».

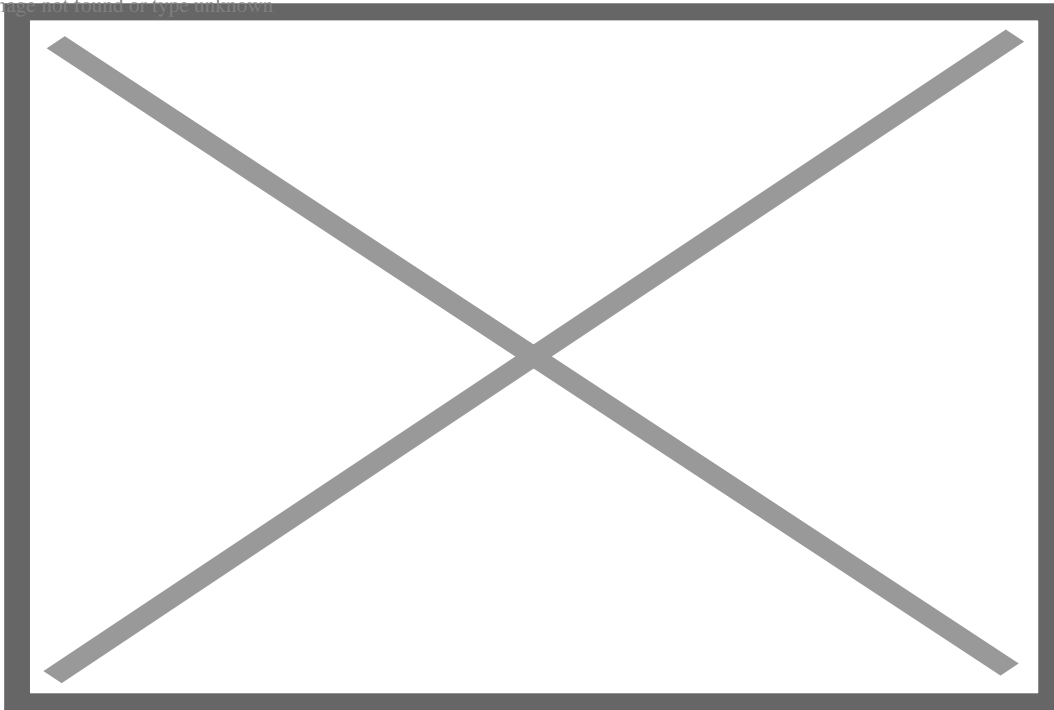
## VII

Poner fin a la dualidad monetaria es otra de las coincidencias de la población al conversar sobre el uso del CUC y el CUP en comercios y servicios. Hay consenso de su necesidad.

En el quiosco de La Cruz, en el Diezmero, Enrique Chongo Mena decía que él «prefiere resolver con CUC, pero en el trabajo no pagan así. Lo que hace falta es que acaben de poner una sola moneda». Y Enrique Mesa (en el centro comercial Puentes Grandes) se preguntaba y respondía: ¿Beneficios? Ninguno, para mí es igual. Todo debería ser en CUP, en moneda nacional; pero creo que la situación del país todavía no está lista para eso, para ir a una sola moneda».

Para Rafael Díaz Romero, administrador de un establecimiento bayamés de la cadena Caracol, «la gente que viene a comprar no entiende que en el país, con todas las medidas que se han venido adoptando, aún circulen las dos monedas, cuando debemos hacer prevalecer una sola».

Imagen: fundacionpsol.com



**A las personas que no acceden a divisas a través de su trabajo, de un negocio particular o de las remesas la posibilidad del uso indistintamente del CUP y CUC las ha favorecido.**

## **TRD Caribe tiene respuestas**

«TRD Caribe tiene respuestas, aunque no todas las soluciones». Es una especie de lema que va tomando cuerpo en esta cadena recaudadora de divisas —al menos a nivel de la dirección general de la empresa, aquí en La Habana— cuando atienden los requerimientos que se hacen desde la prensa.

De las entidades comerciales que operan en las dos monedas, a las que solicitamos un encuentro para conversar sobre la experiencia en la venta en CUC y CUP, TRD Caribe fue la única que accedió a hablar. Hasta la entrega de este reportaje a los editores, y a casi dos meses de enviar la solicitud a otras cadenas, estos reporteros no habían recibido respuesta a nuestro pedido para entrevistarnos con directivos de ellas.

Es una «cerrazón» también bastante común en no pocas tiendas, donde el acceso a la prensa a veces se torna imposible. Con mayor o menor cortesía, aunque eso sí, siempre con respeto, en varias a las que fuimos a preguntar sobre la experiencia no nos abrieron las puertas.

Independientemente de las explicaciones ofrecidas donde no se nos dejó trabajar (en todas terminaban con que «teníamos que pedir permiso a la “dirección de la cadena”»), esta posición es —en nuestro criterio— incomprensible. Lejos de contribuir a un mejor servicio, preservar necesarios objetivos, mantener determinadas cautelas, esta práctica lo que puede hacer es ocultar deficiencias (y otras «cosas» más, algunas bastante «feas»)

que pudieran estar ocurriendo al traspasar la entrada, la mayoría de las veces a «vitrina abierta».

La prensa ni constituye ni debe creerse que representa al «Gran Inspector»; para eso existen entidades expertas, investidas y amparadas por la ley, pero los «medios» son parte —quíerese o no— de los mecanismos que tiene el consumidor para protegerse y la sociedad para acrecentar sus niveles de información y su formación cultural, económica, social y cívica.

\*\*\*

Maray Abreu Valdés, directora económica de TRD Caribe, tuvo a su cargo las respuestas a las interrogantes de JR sobre la experiencia de esa empresa en el manejo de las dos monedas.

El diálogo lo iniciamos con el envío a ellos, por correo electrónico, de una guía temática escrita a fin de definir los puntos de interés. Posteriormente sostuvimos un encuentro «cara a cara» con Abreu Valdés. También conversamos, de forma informal, con Ana María Ortega, directora general de la cadena.

A continuación reproducimos las respuestas de TRD Caribe a JR, previa edición por parte de estos redactores.

«Durante el segundo semestre de 2014, como parte del cronograma de preparación para la unificación monetaria, en nuestra Cadena comenzaron a realizarse transacciones en las dos monedas. El experimento se inició en La Habana y posteriormente se extendió de forma paulatina al resto de las provincias, cubriéndose el ciento por ciento de esta modalidad en nuestras ventas y manteniendo de manera sistemática el monitoreo de su comportamiento».

—**¿Qué obstáculos tuvo que sortear la entidad al inicio?**

—Los principales obstáculos fueron los siguientes: insuficiente capacidad en las cajas fuertes y en las cajas registradoras de nuestras dependencias para la custodia del efectivo; no contábamos con un sistema automatizado para registrar estas operaciones con el nuevo instrumento de pago, originando errores contables; y poco dominio de nuestros contadores en el tratamiento contable de la dualidad monetaria.

«También enfrentamos diferencias en el cuadro diario, por errores en la operatividad de las cajas registradoras; inconformidad de los clientes al recibir el cambio, pues no entendían que fuese en CUC cuando ellos abonaron para su compra el CUP; errores en la realización de los depósitos para enviar a la sala de conteos de la Empresa de Servicios Especializados de Protección S.A. (Sepsa); y demora en la confirmación por el “estado de cuenta” de los depósitos efectuados.

«Otros obstáculos fueron el insuficiente fondo para cambio, principalmente en los quioscos, toda vez que solo operaban con un fondo para cambio en CUC y el efectivo recaudado era en su mayoría en CUP; y dificultades con el vuelto de centavos, por no contar en Sepsa con la cantidad que necesitábamos».

—**¿De existir, cuáles son los problemas externos —no achacables a la empresa— que todavía enfrentan?**

—Existen dificultades con la solicitud a Sepsa del cambio de moneda fraccionaria de un centavo, por no contar estos con la disponibilidad que demandamos a nivel de Cadena; esto trae consigo mala atención al cliente y por ende reiteradas quejas. También hay dificultades al momento de realizar una devolución por venta de equipos electrodomésticos, ya que esta debe realizarse, según la instrucción de trabajo, en CUC y en ocasiones el CUC recaudado no cubre el monto de la devolución; esto también provoca quejas del cliente.

«Otros problemas son que los depósitos en CUP convertido en CUC no siempre se acreditan oportunamente dentro del mes, quedando pendientes de confirmar importes significativos; que el Banco modifica constantemente el formato del estado de cuentas, imposibilitando así poder ejecutar una herramienta informática y humanizar el trabajo de los contadores, lo que provoca que se registre de forma manual, incrementándose así la probabilidad de errores; y que continúa la inconformidad de los clientes a la hora de recibir el cambio; no entienden que sea en CUC».

**—¿Qué deficiencias aún tiene la entidad —al interior de la misma— en el cumplimiento óptimo de la experiencia?**

—La falta de personal en las áreas de economía, incluyendo al especialista principal; insuficiente capacidad en las cajas registradoras para el resguardo del efectivo en CUP; y que no se cuenta en el ciento por ciento de las unidades, pisos externos y quioscos con máquinas contadoras de billetes.

**—¿Qué evaluación hace la empresa sobre la preparación, entrenamiento y habilidades alcanzadas por los trabajadores en la operación en ambas monedas?**

—Se han capacitado en cursos impartidos por la Cadena, y también en sus puestos de trabajo con el personal de economía de cada entidad, aunque han existido dificultades en aquellas con mayor fluctuación de personal.

**—¿Cuáles deficiencias todavía existen entre los trabajadores de la empresa en el manejo de CUC y CUP?**

—Aún falta capacidad por parte del personal de dirección de la entidad en cuanto a la preparación del personal de nuevo ingreso para que conozca lo legislado; por tanto no se dispone del ciento por ciento del personal apto para conseguir el efecto deseado en la implementación de esta modalidad.

**—¿Qué tendencias negativas (indisciplinas, ilegalidades, delitos) se habrían generado por operar en dos monedas?**

—Como tendencias negativas hemos detectado el cambio de CUP por CUC, es decir, nos ha faltado el CUP y sobrado el CUC, comprobándose este tipo de cambio por parte de cajeros de pisos y quioscos, situación ante la cual se han tomado medidas severas, según lo establecido en el reglamento disciplinario.

**—¿Qué beneficios habría traído para la empresa esta medida?**

—Ha tenido efectos positivos desde el punto de vista económico, ya que se han incrementado los niveles de ventas en los quioscos aislados y en municipios que no contaban con el servicio de Casa Cadeca. También el entorno social de la tienda es más favorable, ya que no existen revendedores de divisa, que en ocasiones molestaban a los clientes y a los trabajadores de las unidades».

—¿Qué perjuicios podría haber provocado el operar en las dos monedas al buen funcionamiento de la empresa?

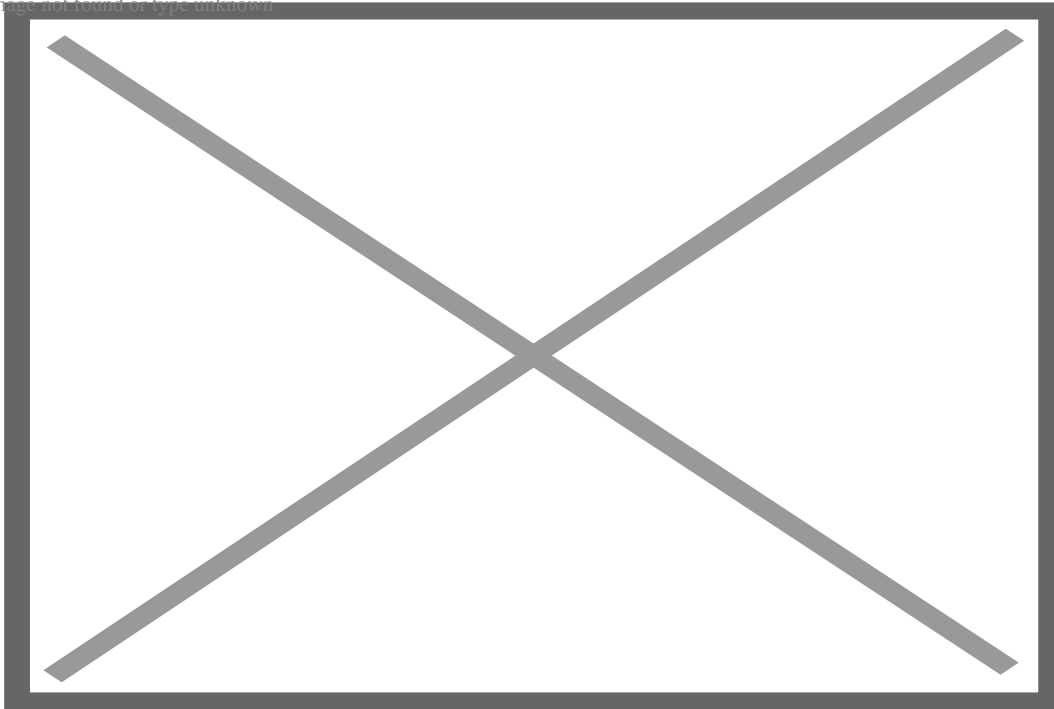
—Como perjuicios, enfocándonos principalmente en la calidad: que no contamos en ocasiones con moneda fraccionaria de un centavo, lo cual atenta contra el buen servicio y la credibilidad nuestra entre los clientes.

«Otro está relacionado con la doble etiqueta que se pone en la exhibición del producto, que ha representado para la Cadena un gasto doble en ese tipo de insumos. También se ha afectado la rentabilidad de la entidad, ya que se incrementaron por este concepto los gastos por el conteo de valores, además del desembolso de efectivo por el pago de este servicio».

—¿Cuál es la relación porcentual entre una y otra moneda en el volumen de venta?

—Las operaciones en CUP representan el 13 por ciento del total de ventas de la Cadena. Con relación a 2015, se observa un crecimiento del seis por ciento en la moneda nacional y de un 14 por ciento en el CUC.

Imagen: fundacionpsol.com



**Desde 2014, la cadena TRD Caribe fue expandiendo paulatinamente a todo el país las transacciones en CUC y CUP.**

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2017-01-07/entre-dos-monedas>