

## PROYECTO MEMORIAS DE UNA PANDEMIA: TESTIMONIOS, REFLEXIONES Y ANÁLISIS DESDE LAS VIVENCIAS DE AMÉRICA LATINA

### PANDEMNESIS: ARCHIVOS TESTIMONIALES, DIARIOS DE LA EXPERIENCIA, CRÓNICAS Y FUENTES DESDE AMÉRICA LATINA

### FICHA PARA ARCHIVO TESTIMONIAL

**Lugar y fecha:** Mosquera, Cund., 29 de Mayo del 2020.

**Código:** AT16DB02

**Nombre de quien testimonia:** Juan Sebastián Sepúlveda.

**Actividad que desempeña:** Direccionador bancario (22 años).

**Entrada:** Diligencias.

**Ítem:** Bancos 02.

Mi nombre es Juan Sebastián Sepúlveda, soy direccionador [bancario] en el Banco [...] de sucursal Galerías. Autorizo que en mi nombre puedan decir o tratar el tema de direccionamiento o temas referentes [...] de manera muy positiva, para que podamos ayudar a que nuestro país salga adelante, porque es lo más fundamental. La pandemia era secuencial, lo podría llamar [así], debido a que nuestra labor es ejercer ciertas actividades dependiendo de la necesidad del cliente y [así] poderlo ubicar en un punto donde él pueda realizarlo de la mejor manera posible y direccionar o guiar a cada persona a realizar sus acciones, por ejemplo, en el área de caja. Nuestro ejercicio era práctico, porque lo considerábamos operaciones sencillas, otras operaciones que son sencillas o que son fáciles de realizar son las consignaciones y recaudos a convenios, [estas] las podemos realizar en cajeros multifuncionales y corresponsales bancarios para evitar aglomeraciones y tiempos de espera, qué era lo ideal en ese momento, al igual para áreas como asesoría, poder sacar extractos bancarios, certificaciones y documentos de manera más cómoda se implementó el kiosco, [que es] un aparato o un dispositivo que imprime sus respectivas hojas para poder entregar la documentación que la persona necesita. Podría resumir o generalizar el ejercicio [de] direccionador antes de la pandemia [en que] siempre fue enfocar al cliente [a] que utilizará medios digitales para evitar que esperará menos tiempo en una sucursal, que pudiera realizar transacciones con mayor comodidad y que pudiera irse totalmente cómodo y tranquilo de nuestras sucursales.

Durante la pandemia, el ejercicio de direccionar ha tenido diversas modificaciones debido a que como [antes] veníamos acostumbrados a la aglomeración de personas, ahora lo que nos prioriza o [a] lo que nos dedicamos es poder seguir con ese direccionamiento de clientes a los canales alternos, pero también conocer que su necesidad es más importante para nosotros, [esa] es la ideología que se tiene actualmente. Lo que ha cambiado, por ejemplo, es saber que si una operación se puede realizar en cierto canal, sugerirlo y hacerle ver al cliente que suplir la necesidad es importante, para evitar que tantas personas estén en una sucursal [y] que no [se] afecte su salud. El tema también ha cambiado respecto a atender al público en la calle, por ejemplo, en el caso de Galerías, mientras hacían la fila fuera del

centro comercial, se le preguntar [al cliente] qué va a realizar para poderlo ir direccionando y evitar que las filas se alarguen tanto tiempo. Así es como se ha mantenido [mi ejercicio] durante este transcurso de tiempo, todos teniendo los protocolos de salud, el lavado frecuente de manos, en el caso de nosotros usar el tapabocas y la máscara acrílica como medida de prevención, porque somos los primeros que tenemos contacto con todo el público.

Considero que [después de la pandemia] el ejercicio de direccionador tendrá un papel muy trascendental, debido a que el tema de dirigir a los clientes a canales alternos va a ser mucho más exigente y riguroso, porque los clientes ya aprendieron y ya se dieron cuenta que existen medios digitales en los cuales pueden pagar servicios públicos, facturas, convenios, recaudos o pueden hacerlo en corresponsales bancarios que pueden tener [en] una droguería cerca a su casa y que les va a facilitar mucho más, al hacer más consciente al cliente [de] que puede hacerlo de tal manera va a ser muy crucial y las sucursales van a tender a [trabajar] más horas, si es llegado el caso. Siento que ya después de todo esto, [el ejercicio de direccionador] va a ser más trascendental y tendremos que cumplir muchos más objetivos respecto a ello, [eso] me parece, es lo que he percibido [y] he notado.

**Anexa:** Audio Diligencias – Bancos 02. Entrada: Diligencias.

**Código:** AT16DB02

**Levantamiento:** Ángela Geraldine Orozco Moreno.

**Revisión:** Adrián Serna Dimas, Carlos Reina Rodríguez y Natalia Valbuena.

**Citación:** Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT16DB02, 2 fls.

**Entradas relacionadas:** Negocios, Profesión, Relaciones sociales (Hábitos, Laborales).