

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: Bogotá, 1 de junio de 2020.

Código: AT16DB04

Nombre de quien testimonia: Alejandra Ariza.

Ciudad / Barrio donde reside: Bogotá, barrios Los Almendros, Patio Bonito

Actividad que desempeña: Cajera en banco (21 años).

Entrada: Diligencias.

Ítem: Bancos 04.

Buenas tardes, mi nombre es Alejandra Ariza, trabajo como cajera en el Banco [...]. Bueno, antes [de la pandemia] yo, como la mayoría de personas en estos trabajos, siento que [mi ejercicio] era menos complicado al momento de uno tener precauciones [frente] a limpieza del lugar o en cuanto al contacto con la gente, porque como en todo lugar hay una persona encargada de realizar el aseo, entonces uno no se fijaba tanto en un desinfectante o [en] estar usando alcohol frecuentemente, a pesar de que manejábamos el efectivo. Al momento de que llegaba una persona el trato era muy cálido, porque [uno] no se preocupaba [por si] de pronto esa persona tiene algo o uno no sabe si viene infectado, entonces el trato era más cálido y la persona no era con el miedo de que algo [le] llegara a pasar. Ya en cuanto a [los] compañeros, en cuanto al puesto, que es lo que ahora tiene más cuidado, era lo básico, preocuparse porque estuviera simplemente organizado, pero no más allá de una limpieza profunda. Yo creo que realmente era muy ameno [el trato] con los clientes, lo que te decía, uno no se preocupaba mucho por quien viene o como lo puedo atender o estar preocupado por un cuidado, sino más [por] atender y sacar al cliente rápido, sin necesidad de tener tantos inconvenientes o tantos problemas para atenderlo.

Pues ahorita [con la pandemia] es un poco más complejo y diría yo que es más demorado, porque la gente, [es decir], los clientes, antes de entrar primero [tienen que] hacer una fila afuera del hall bancario, es más complejo para ellos [y] un poco más cansón, [esto] disminuye la calidez del servicio al cliente, porque el hecho de tener que esperar afuera a cierta distancia cuando antes se hacía todo a medida que iban llegando y saliendo, ahora ellos llegan y obviamente [por los protocolos de bioseguridad], como el [uso del] tapabocas, se genera un tipo de distanciamiento con uno, [además] se implementaron unos tipos de vidrios con un plástico, antes no los tenían, lo que hace que se haga un tipo de separación entre el cliente y la persona que lo está atendiendo. Adicional a eso como en todo lado, las respectivas medidas [de bioseguridad] como el alcohol son más rigurosas, porque tenemos que estar a cada rato lavándonos las manos y si hay un momento [de descanso, [es decir]

un break, [nos toca] levantarnos, [hacer] el lavado de manos y atender lo más rápido posible al cliente, sin dejar de lado el servicio, pero ya no es tan cálido como se podía hacer antes. Adicionalmente, como te decía, ahorita el contacto con los clientes [debe ser] mínimo, [por eso] se habilitó un poco más el portal transaccional, las personas están incentivando a que [los clientes] manejen más los canales electrónicos, las aplicaciones. Los horarios también cambiaron, porque [...] antes el horario era de ocho de la mañana a tres de la tarde, las sedes que manejaban horario adicional trabajaban hasta las siete, ya los horarios adicionales en muchas de las oficinas se cancelaron, [porque] se dieron cuenta que las personas que tenían una oficina [bancaria] cerca a su casa [o sitio de trabajo] las invadían y si una oficina estaba llena, llegaban a la que estaba al lado, que si acaso serían cinco-diez minutos de diferencia y esa ya la encontraban más desocupada, [ahora] en la misma oficina tienen que esperar más, hacer la misma cantidad de filas y [es más] tiempo el que gastan ahí. Muchas de las oficinas las cerraron, [ahora las personas] tienen que desplazarse a oficinas que estén en puntos estratégicos, ya no son las oficinas que quedaban tan cerca, [estas] las distribuyeron en diferentes lados, [ahora] si realmente tienen que ir a la oficina, tienen que desplazarse más a como lo hacían antes.

Bueno, como te decía, yo siento que [después de la pandemia mi ejercicio] obviamente será mucho más riguroso, uno no va a poder trabajar de la misma [manera], con la misma comodidad, porque adicional a que [se] tienen que tener una cantidad de cuidados con el cliente, uno está más precavido [y] no vamos a poder trabajar igual de cálidos [...]. En cuanto a nuestra entidad, siento que nos caracterizaba el servicio al cliente y de una u otra manera eso va a disminuir, adicional a eso cuando ya podamos empezar a trabajar de manera normal, a de ser muy estresante, porque los clientes también van a llegar con una cantidad de dudas, todas las dudas que tenían y que han tenido [...] que pausar, se han tenido que alargar créditos, entonces si siento que va a ser más complejo en ese sentido [de] satisfacer la necesidad del cliente, pudiéndole explicar los manejos que se le están dando ahora a los productos que ellos tiene con nosotros.

Anexa: Audio Diligencias – Bancos 04. Entrada: Diligencias.

Código: AT16DB04

Levantamiento: Brayan Andrey Sáenz Fonseca.

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

Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT16DB04, 4 fls.

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