

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO:** ¿Y qué culpa tengo yo?

**ESPECIALIZACIÓN:** Mercadeo

**PROMOCIÓN:** XIX

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación, Servicio al cliente, Imagen corporativa, Clientes, Clima laboral.

**TEMAS CUBIERTOS:** Servicio al cliente

### RESUMEN DEL CASO

Este caso está orientado en el tema del área del Servicio al Cliente, de cómo la negación de una solicitud de un traslado de oficina de un empleado (Asesor de servicios) sin una razón justificable, sino más bien por la negligencia y los intereses personales de la gerente afecta el clima interno de la empresa y además ocasiona la mala imagen corporativa de la oficina generando clientes insatisfechos y cancelación de productos por ellos mismos.

<b>AUTORA</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
Leidy Viviana Pereira Carvajal	3186272575	Leidycarvajal7@hotmail.com

## Especialización en Mercadeo

### ¿Y QUE CULPA TENGO YO?

La empresa GOOFI, es una empresa de sector financiero que ofrece productos tanto de colocación, (Créditos libre inversión, Tarjetas de crédito, Créditos hipotecarios) como de Captación (Cuentas de ahorro, cuentas corrientes), cuenta con más de 202 oficinas a nivel país y aproximadamente 3800 empleados. La oficina ABC, es una de las oficinas de la empresa GOOFI ubicada en el sector popular de Cali y que su segmento de mercado son personas de estratos 2 y 3, independientes, amas de casa, transportadores, pensionados donde la gerencia es manejada por la Señora Camila.

A las 7:30AM La gerente Camila, una persona con una mirada prepotente, estatura baja, con su piel de color blanca y ojos de color castaño, casada, con dos niños y que lleva liderando la oficina 2 años convoco a una reunión a su equipo de trabajo con el objetivo de hacerles una retroalimentación de cómo estaba la oficina y llamo a cada uno de sus funcionarios con el fin de saber cómo se sentían y que aspectos debían mejorar.

Cuando termino con cada uno de ellos, reunió a todos los funcionarios y realizó una reflexión diciendo estas palabras:

***Camila:*** Bueno muchachos uno de los aspectos que hay que mejorar es ser consciente de que nuestro cliente siempre tiene la razón, que es el pilar para esta oficina y hay que atenderlo de la mejor forma posible, y así fidelizarlo con nuestra compañía, porque si no se va para la competencia, entonces tengan mucha disposición de colaboración, realicen el saludo estándar y además también ofrezcan el portafolio de nuestra empresa.

A las ocho de la mañana ya todos estaban en su puesto de trabajo, el subgerente, la cajera principal, los dos cajeros auxiliares, el asesor de servicios y las dos asesoras comerciales.

Cristian el asesor de servicios de la oficina ABC lleva un año en esa sucursal, es una persona alta, trigüeño de ojos miel con 25 años de edad, buen trabajador, carismático, responsable y muy amable donde su funciones en el banco es dar respuesta a las solicitudes y reclamos de los clientes, entregar los saldos, las libretas y chequeras a los clientes, cambiar las fechas de pago a los créditos etc. En el transcurso del día Cristian solicito un traslado para la oficina DEF ya que le quedaba cerca de su casa y en esos momentos estaba pasando por una situación difícil (La mama, no ha conseguido trabajo). Cristian lo hizo de la manera que lo establece la empresa y es de la siguiente forma:

## Especialización en Mercadeo

1

Se hace la solicitud por medio de la CUR, donde aproximadamente se demora 8 días en dar respuesta, ya que tiene que pasar primero por el subgerente y el gerente de la oficina, posteriormente pasa por la jefe operativa y finalmente pasa a recursos humanos donde ellos toman la decisión final.

Cristian hizo todo de acuerdo al conducto regular de la empresa. Pasado una semana recibió una carta que llegó por el correo diario, la cual decía que le aprobaron el traslado y le indicaba la fecha de iniciación en la Oficina DEF. Cristian y sus compañeros celebraron la gran noticia ya que era por su bienestar y aumentaba su calidad de vida.

Al día siguiente, llegó un correo electrónico donde le indicaban que tenía que entrenar al reemplazo de él. Alejandra una cajera auxiliar de la oficina DEF una persona amable, bonita, de cabello negro largo, ojos café oscuros y delgada, pero con un temperamento fuerte. Alejandra la acaban de ascender a asesora de servicios. La capacitación se demoraba aproximadamente 15 días donde le tenía que explicar las responsabilidades, funciones del cargo, además de ponerla al día con los clientes de la oficina ABC.

Al otro día llegaron casi todos los funcionarios que trabajan en la oficina ABC (Las dos asesoras Andrea y Paola, la subgerente Nora, el guardia de seguridad, Juan Pablo, la señora de la cafetería Carmen, la cajera principal Claudia, los cajeros auxiliares Pepito y Rodolfo y el asesor de servicios Cristian) como siempre a las 7:30 am, menos la gerente ya que ella la mayoría de veces llegaba a las 9:00 am, porque tenía que atender a sus dos hijos, además tenía autorización del gerente de zona, entonces no había ningún problema.

Alejandra la persona que iba a reemplazar al asesor de servicios también había llegado a las 7:30 ya conocía a Cristian y a la cajera principal Claudia ya que le había tocado trabajar con ellos en algunas ocasiones en diferentes oficinas. La subgerente la presentó a todos y ella toda carismática se presentó al equipo de trabajo y estuvo al lado de Cristian debido a que tenía que aprender su nuevo cargo.

A las 9:30 de la mañana llega la gerente y no se percató que había llegado Alejandra, entro a su oficina a cumplir sus funciones y realizar las llamadas a sus respectivos clientes. La subgerente entro a su oficina a preguntarle si había hablado con el Señor Carlos un cliente que quería hablar con ella ya que estaba interesado en realizar un convenio de nómina (Que a los empleados de Carlos le

---

Caso de grado realizado por Leidy Viviana Pereira Carvajal para acceder al título de Especialista de Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Sory Torres, Gerencia de Medio Ambiente. Santiago de Cali- Colombia. Agosto 2011

### **Especialización en Mercadeo**

paguen a través de la empresa) y Camila le contesto que no que ya lo va a llamar. Cuando de repente volteo la mirada al área del asesor de servicios y observo Alejandra y le dijo a la subgerente lo siguiente:

**Camila:** *Nora que hace esa niña acá?*

**Nora:** *Ella es la niña que va a remplazar a Cristian, viene de la oficina DEF lleva 7 años en la entidad y acaba ascender a Asesora de Servicios.*

**Camila:** *¡Como así! a mí no dijeron nada*

**Nora:** *Si ese mensaje llego tanto para usted como para mí en el correo por parte de la gerente de recursos Humanos (Carolina).*

**Camila:** *De todos modos yo no quiero esa niña acá.*

La subgerente Nora una persona tranquila que lleva 20 años en el banco, muy servicial y amable con los clientes y con sus compañeros de trabajo salió confundida de la oficina de la gerente y llamo a Alejandra para que hablaran un poco. Alejandra fue donde Nora y se sentó

**Nora:** *Alejandra tú ya conocías a Camila?*

**Alejandra:** *Si yo había trabajado con ella en la oficina XYZ*

**Nora:** *Y cuánto tiempo trabajaste con ella?*

**Alejandra:** *Como dos años*

**Nora:** *Y como se llevaban ustedes dos?*

**Alejandra:** *La verdad tuvimos algunos inconvenientes, ya que ella me pedía que hiciera cosas que no corresponde al cargo y claramente ella se disgustaba.*

**Nora:** *Ah vea pues*

**Alejandra:** *porque la pregunta*

**Nora:** *No, por nada*

Andrea una de las Asesoras Comerciales, muy bonita, alta de cabello castaño y ojos café oscuro, simpática y muy servicial desde su puesto de trabajo se había

### **Especialización en Mercadeo**

percatado de los gestos que hizo la gerente cuando vio a Alejandra y ella en la hora del almuerzo sin pena le pregunto

**Andrea:** *Ve Alejandra tú ya habías trabajado con la jefe*

**Alejandra:** *Si hace algún tiempo, tuve la oportunidad de trabajar con ella ¿Por qué?*

**Andrea:** *No, lo que pasa es que cuando te vio hizo un gesto como que no te traga.*

**Alejandra:** *No pues me lo dices a mí, que cuando la vi también me quede en shock, la verdad tuve problemas con ella, ella me ponía hacer cosas que no eran de mi cargo y como yo no sé las hacia ser ponía brava, yo solo hago mis funciones, luego se acostumbra y quiere que le haga más. Ella está acostumbrada a que todo el mundo le corra.*

**Andrea:** *Si tienes la razón a ella le gusta que las cosas se hagan cuando ella quiere, es más a veces uno se estresa porque ella cree que uno no está haciendo nada y quiere que le demos prioridad a las responsabilidades de ella y dejando los clientes de uno descuidados.*

**Alejandra:** *Si, pero la verdad yo vine en son de paz, haré mi trabajo como siempre lo he hecho, es más por eso me ascendieron porque soy buena, yo haré lo que me corresponda hacer.*

**Andrea:** *Bueno pues te deseo lo mejor y si necesitas algo me dices, yo te ayudo con lo que este en mis manos.*

**Alejandra:** *gracias.*

Llegaron las dos de la tarde y todos estaban haciendo sus labores, la *subgerente* organizando los cheques y verificando que estén bien, *La cajera principal* atendiendo los clientes de la oficina recibiendo sus pagos y haciendo sus depósitos y retiros, los *cajeros auxiliares* atendiendo usuarios también recibiendo sus facturas, las *asesoras Comerciales* realizando las llamadas que tienen que hacer a sus clientes además atendiendo al público en barra ofreciéndoles el portafolio de la empresa, el *asesor de servicios* además de recibir las quejas , los reclamos y de entregar extractos estaba enseñándole a Alejandra lo que tenía que

### **Especialización en Mercadeo**

hacer en sus día a día, *la señora de la cafetería* Carmen sirviendo los tintos y el guarda Juan Pablo supervisando que no se presentara ningún inconveniente de seguridad, y por supuesto la gerente en su oficina ampliando la fábrica de clientes.

A las tres de la tarde la gerente reviso sus correos eliminados y noto que había llegado uno muy importante que se le había pasado leer. Decía: que la señorita Alejandra iba llegar a la oficina ABC a recibir la capacitación y que sería nombrada en esa oficina. La gerente llamo a Alejandra a la oficina y ella fue inmediatamente.

**Camila:** *Hola Alejandra como estas*

**Alejandra:** *Bien*

**Camila:** *Por favor se puede sentar*

*Alejandra se sentó*

**Camila:** *Alejandra, nosotras sabemos que las dos no nos llevamos bien, que tenemos nuestras diferencias y es mejor es que no estés en esta oficina.*

**Alejandra:** *Pues a mí también es que no me caiga muy bien usted, y si le parece lo mejor pues estoy de acuerdo.*

Ese día la gerente llamo a Carolina la gerente de Recursos Humanos donde tuvieron esta conversación:

**Camila:** *Buenas tardes Dra. Carolina*

**Carolina:** *Buenas tardes en que la puedo ayudar*

**Camila:** *Lo que pasa es que necesito solicitarle un favor*

**Carolina:** *Cuénteme en que le puedo servir*

**Camila:** *Bueno el tema es el siguiente, sé que le dieron la aprobación del traslado del asesor de servicios a la oficina DEF por la situación que está viviendo Cristian y hoy trajeron el remplazo de Cristian a la señorita Alejandra*

### **Especialización en Mercadeo**

**Carolina:** Si ella estará 15 días en capacitación con Cristian y se quedara en esa oficina debido a que le queda cerca de la universidad donde ella estudia y en este momento es la única niña para ocupar ese cargo.

**Camila:** Lo entiendo, pero me parece que no debería ser así, Cristian es una persona responsable y ya conoce los clientes de esta oficina y si lo cambian en este momento puede ser un problema ya que, mientras está dando capacitación a la niña se estaría demorando dar respuesta a los clientes.

**Carolina:** A mí no me parece, siempre se ha hecho así y no hemos tenido ningún problema.

**Camila:** Carolina, lo que pasa es que ella no debería estar en esta oficina porque no tiene la experiencia que necesita y además esta oficina se congestiona mucho.

**Carolina:** Pero en estos momentos no tenemos otra persona para realizar el remplazo.

**Camila:** Entonces, por esta razón no le den el traslado a Cristian porque lo necesitamos mucho.

**Carolina:** Esta bien, si usted lo necesita entonces no se hará ningún traslado.

Ese día, todos se fueron a las 6:00 PM.

Al otro día todos habían llegado a las 7:30 am, a realizar sus labores menos la gerente y Alejandra.

Entramos a la oficina a arreglar los puestos y a prender los computadores, cuando Cristian revisa su correo y le llega uno de la Dra. Carolina diciendo que en estos momentos no se puede realizar el traslado y que Alejandra la van a trasladar para otra oficina. Cristian todo confundido le pregunta a la subgerente:

**Cristian:** Nora ¿cómo así que no me van a dar el traslado?

**Nora:** Cristian no sé, como así voy a mirar el correo

## Especialización en Mercadeo

Efectivamente Nora abrió el correo y le había llegado uno de la Dra. Carolina donde le decía que no se va realizar el traslado al Joven Cristian pero no sabía la razón.

**Nora:** *La verdad Cristian no sé porque ya no te van a dar el traslado, es mejor que le pregunte a la gerente.*

**Cristian:** *Bueno, cuando llegue hablare con ella*

**Nora:** *Si, me imagino que ella sabe el porqué.*

*Cristian estaba confundido y estresado, entonces llamo a la Dra. Carolina buscando una respuesta de porque ya no le iban a realizar el traslado. Cristian marco la extensión dela Dra. Carolina y ella contesto:*

**Carolina:** *Área de recursos Humanos, habla con carolina en que le puedo servir.*

**Cristian:** *Buenos días Dra. Carolina habla con Cristian de la oficina ABC*

**Carolina:** *Buenos días Cristian, en estos momentos me queda muy difícil de atenderlo debido a que estoy a punto de iniciar una reunión.*

**Cristian:** *Ah bueno gracias.*

Ya eran las ocho de la mañana, hora de abrir la puerta y atender a los clientes que estaban haciendo la fila afuera con sus respectivos problemas. Andrea una de las asesoras comerciales abrió la puerta como siempre le toca hacer y Cristian estresado por no tener una justificación se puso atender a los clientes.

Llega Pepito Pérez al Área del Asesor de Servicios a realizar un reclamo de que el cajero que se encuentra ubicado debajo de la oficina le retuvo la plata de su nómina y estaba enfadado ya que tenía que pagar la matrícula de su hijo y los servicios públicos.

**Pepito Pérez:** *Buenos días*

**Cristian:** *Si buenos días (De una manera no cordial y sin decir el estándar de la empresa que es “buenos días bienvenido a lla oficina ABC en que le puedo servir”)*



### Especialización en Mercadeo

**Pepito Pérez:** *Lo que pasa es que necesito hacer un reclamo porque el día sábado estaba haciendo un retiro de \$200.000 en el cajero que se encuentra ubicado debajo de esta oficina no me los dio que tengo que hacer?*

**Cristian:** *Tiene que hacer una carta especificando que le paso y además tener los recibos de ese día que le arroja el cajero ¿usted los tiene? (Lo mira con un gesto de que me importa)*

**Pepito Pérez:** *Si los tengo (ya con tono más fuerte, porque no le estaba gustando como lo estaba diciendo y mirando)*

**Cristian:** *A bueno, entonces haga la carta para realizar el reclamo*

**Pepito Pérez:** *Me puede regalar una hoja*

**Cristian:** *No puedo*

Pepito se acerca a una de las asesoras Comerciales Paola y le pide el favor que le regale una hoja y ella con amabilidad se la entrega y él le pregunta:

**Pepito Pérez:** *¿Señorita ese muchacho comió alacranes o qué?*

**Paola:** *¿Porque lo dice?*

**Pepito Pérez:** *Porque se nota que no está de humor, me atendió de mala gana*

**Paola:** *La verdad no he hablado hoy con el*

**Pepito Pérez:** *Solo le digo porque si sigue así que pereza venir acá*

**Paola:** *Lo entiendo*

**Pepito Pérez:** *Bueno ya termine la carta iré a que me haga el reclamo*

**Paola:** *Bueno señor*

Pepito Pérez se acercó al lado de la fila ya que él antes la había hecho, pero Cristian lo hizo que hiciera nuevamente la fila. Pepito la hizo pero ya estaba enfurecido. Cuando llego donde Cristian le entrego la carta y los comprobantes para que realizará el reclamo. Cristian los recibió y le dijo lo siguiente

### **Especialización en Mercadeo**

**Cristian:** *Don pepito la respuesta de su reclamo se demora 10 (Esos tipos de reclamos solo demoran tres días)*

**Pepito Pérez:** *¿Pero porque tanto?*

**Cristian:** *Porque eso es lo que se demora*

Pepito Pérez se acercó donde la subgerente y le comento eso y ella le dijo que no se preocupara que eso se demora 3 días y que puede venir en esos tres días que ya tendríamos respuesta.

La subgerente Nora llama al asesor de servicios:

**Nora:** *Cristian a usted que le pasa, esa no es la forma de atender a un cliente*

**Cristian:** *Lo que pasa es que no me dieron el permiso y tengo piedra de que no me den una justificación*

**Nora:** *Si Cristian pero debes calmarte, además los clientes no tienen la culpa de tu situación.*

**Cristian:** *Ok*

Cristian ya se había calmado un poco, cuando de repente a las 10:00 AM llego la gerente Camila a la oficina, saluda solamente a la subgerente y pasa a su puesto de trabajo.

Cristian en esos momentos se levanta del puesto sin importar los clientes que tiene en espera y va directamente a la oficina de la gerente.

Cristian toca la puerta y la gerente Camila lo hace pasar

**Camila:** *Hola Cristian, cuéntame en que te puedo ayudar.*

**Cristian:** *Hola jefe lo que pasa es que me llego un correo de recursos humanos diciéndome que no me van a dar el traslado de la oficina DEF.*

**Camila:** *Efectivamente no te van a trasladar, para mi tu eres una de las personas más importantes de la oficina y no quiero que te vayas.*

### **Especialización en Mercadeo**

**Cristian:** *Que pena jefe pero yo pedí el permiso por problemas personales que estoy pasando en estos momentos.*

**Camila:** *Lastima Cristian pero ya se tomó la decisión y ya no se puede hacer nada.*

Llega de repente Nora a la oficina de la gerente y le dice a Cristian que siga atendiendo a los clientes ya que hace rato lo están esperando. Cristian con mucha ira se va a su puesto de trabajo y atiende a Florentina un cliente de 65 años muy especial para la oficina ya que tiene todo el portafolio de productos con la entidad y que también refiere personas para que abran sus productos en la oficina.

**Florentina:** *Buenos días Cristian*

**Cristian:** *Buenos días (Sin decir el saludo estándar)*

**Florentina:** *Lo que pasa es que me llamaron del banco y me dijeron que me había ganado una licuadora*

**Cristian:** *y que más le dijeron*

**Florentina:** *Que diera los números de la Tarjeta de crédito y yo se los di, y cuando iba realizar la compra de mi mercado me aparece que no tengo cupo disponible y yo no la he utilizado últimamente*

Cristian como estaba pensando en la respuesta tan vaga de la gerente, no le coloca atención al cliente y le dice que el banco no responde por nada y que tiene la culpa por no poner atención pero se lo dice con un tono de agresión al cliente.

Florentina de percatar que disimuladamente le dijeron boba y bruta se enfureció y retira todos los productos de la entidad y además sale diciendo con voz alta QUE PORQUERIA DE BANCO, es que acá no lo ayudan en nada qué servicio tan deficiente.

Tanto los funcionarios como las personas que están en la oficina escucharon y se ponen a alegar con los cajeros, diciéndole, lentos, si ella tiene la razón. La subgerente y las asesoras hacen el mayor esfuerzo para calmar a la gente y lo logran.

Más tarde Nora llama a Cristian y lo reprende por la mala actitud que tuvo frente con la señora. Cristian ella no tiene la culpa de lo que le está pasando y que si sigue así lo tenía que suspender.

### **Especialización en Mercadeo**

Cristian se calmó un poco ya no estaba trabajando igual que siempre.

Al otro día ya Cristian estaba más tranquilo pero aburrido, ya no trataba a la gerente de la misma manera y no tenía la misma actitud de servicio que siempre lo ha caracterizado.

Ese mismo día llega un cliente muy importante a la oficina Carlos (La persona que quiere abrir un convenio de nómina de 2300 empleados) a preguntar por la Gerente, ya que tenía una cita con ella y lo había citado a esa hora. La subgerente lo hace pasar y le brinda un café mientras que llega la gerente. Pasaron media hora y la gerente no había llegado y no se había reportado a la oficina, El cliente todo enfurecido le dice a la subgerente lo siguiente:

**Carlos:** *Es usted muy amable, pero déjeme decirle que falta de respeto que han tenido conmigo la gerente de esta oficina, yo vengo de muy lejos y mi tiempo es muy importante para que me hagan esperar, que servicio tan malo, sé que usted no tiene la culpa pero me voy muy desilusionado de esta entidad y me habían hablado muy bien de ella.*

**Nora:** *La verdad no sé qué decirle me apena lo sucedido*

**Carlos:** *Si por ella perdieron una gran oportunidad.*

## **REFLEXION**

Cuando uno empieza a trabajar en una organización, llega con expectativas de aprender, de crecer tanto en lo laboral como en lo personal, de contar con equipo de trabajo donde puedan cumplir con los objetivos de la compañía.

El gerente de una organización es un líder donde tiene a cargo personas y le delega responsabilidades a los funcionarios, es que los guía, los corrige y les asigna las funciones del día a día para que así haya una integración y todos estén encaminados a realizar estrategias cumpliendo así la misión y la visión planteada por la organización.

El gerente debe Planear, organizar y dirigir las actividades comerciales, encaminadas al cumplimiento de las metas y estrategias establecidas por las directivas, optimizando los recursos con que cuenta la oficina y buscando rentabilidad en el negocio, debe de formar un equipo de trabajo y tratar que haya un clima laboral bueno.

El caso que presente muestra como el gerente, una persona que tiene que pensar tanto el bienestar de sus empleados y de la productividad de la organización destruye las ilusiones de un trabajador en este caso el asesor de servicios, por intereses personales que fue el no trato agradable de la persona que lo iba a remplazar. En mi opinión me pareció muy mal hecho de que ella pensara en ella misma y no en el bienestar del empleado, esto ocasiono que esta persona no trabajara de la misma manera ya que no tiene sentido de pertenencia a la organización, además esa actitud negativa se vio transmitido a los clientes tanto nuevos como los antiguos ocasionando un mal servicio y que los clientes se retiraran con sus productos que tiene en la oficina.

Además la actitud que toma el gerente frente al traslado de un compañero de trabajo y por el solo hecho de que no congeniaba con la nueva asesora le dañara

### **Especialización en Mercadeo**

todo el proceso que él estuvo realizando, nunca debe mezclarse lo laboral con lo personal.

El gerente debe de estar pendiente de sus clientes antiguos como los nuevos, de cumplir con sus labores y sus funciones debido a que es él que da la cara por la entidad y el que genera los negocios para que crezca la compañía, debe ser una persona que genere respeto y que respete el tiempo y las ocupaciones tanto de los trabajadores como se las personas que tiene contacto con ella misma.

Otro aspecto que ocasiona esta situación es la comunicación viral negativa por parte de los clientes ya que un cliente insatisfecho le dice a sus compañeros, conocidos o familiares que el servicio de la compañía es pésimo dañando la imagen de la empresa mas no del empleado Es decir no culpan al asesor sino a toda la compañía, crea una mala imagen corporativa.

Las entidades financieras son muy importantes para la economía de un país, por esa razón deben brindar un excelente servicio, y ahora en estos momentos que contamos con mucha competencia en el mercado, pues estos tipos de empresas vende los mismos productos pero lo que caracteriza una de la otra es el servicio que se le da a cada cliente, son las personas y el capital humano que trabajan ahí, sus valores, creencias de cada uno de ellos.

## **ANEXOS**

Estos son correos que se enviaron acerca del traslado pero nunca le dieron una justificación del porque no se pudo hacer, además de algunos reclamos que no se dieron a tiempo por la inconformidad que tenía Cristian de su respuesta.

---

**De:** Cristian

**Enviado el:** Viernes xx de Marzo de 2011 12:24 p.m.

**Para:** Carolina

**Asunto:** Inconformidad Cambio de Oficina

---

Buenas Tardes,

El motivo de este correo es para expresar mi insatisfacción con el servicio que me está brindando como cliente interno del Banco. En días pasados radiqué la solicitud CUR No. 4663120 solicitando el traslado de oficina, con el conocimiento de que la vacante se encontraba disponible en la oficina DEF y exponiendo que en el momento en mi familia nos encontramos pasando una situación económica difícil, ya que mi madre no está trabajando y yo soy la persona que estoy a cargo de los gastos de mi madre, mi abuela y mi hermana. Vivo tan solo 6 cuadras de la oficina DEF y los \$75.000 que me gasto en transporte mensualmente, perfectamente los puedo utilizar para realizar el mercado de 10 días.

Después de realizar la respectiva gestión con mi subgerente y contar con la aprobación de la gerente de la oficina; se autoriza el traslado de la oficina en las siguientes condiciones:

Enviaran a Alejandra cajera de la oficina XXX en capacitación 15 días y posteriormente empezaría en la otra oficina.

El día de ayer llega a la oficina para empezar la capacitación Alejandra, y me encuentro con la sorpresa de que la gerente de la oficina Camila había presentado inconvenientes personales que desconozco con Alejandra la nueva asesora de

### **Especialización en Mercadeo**

servicios. Ella la cita a la oficina y le expresa que ya solicito ante Talento Humano el cambio de la oficina, motivo por el cual se cancela mi traslado de oficina.

Como es posible que se presenten este tipo de situaciones por parte de un líder servicio?...

Porque razón prima los inconvenientes personales de la gerente frente a una situación bastante difícil con la que me encuentro atravesando en mi familia actualmente, aparte de que no se están aplicando las enseñanzas que ella misma nos a brindado en sus reuniones diciéndome a mí personalmente que no mezcle lo personal con lo laboral ya que son cosas muy diferentes y que se pueden llegar a manejar con una buena actitud y disposición de mejora. Veo que esto definitivamente no es dar ejemplo.

Siguiendo el conducto regular el día de ayer a las 4:25pm llame a Constanza para solicitarle alguna explicación de el porque se me había negado el traslado, viendo que no fue posible comunicarme ella , me dirijo el día de hoy a hablar con la gerente para que me explique el motivo de la cancelación de mi traslado, recibiendo como respuesta que radique nuevamente la CUR ya que yo no tengo la culpa.

Realmente me siento muy inconforme con la situación yo no estoy pidiendo cambio de oficina porque tenga problemas con mis compañeros, ni por inconformidad o porque "No me llevo bien con un funcionario", simplemente es porque de verdad lo necesito y quisiera que por favor me colaboraran con este cambio ya que realmente como se los dije anteriormente la situación económica por la que estoy atravesando en este momento en mi casa es muy difícil y aparte de eso pensé en poder entrar a estudiar en XXX que también queda cerca de la oficina.

Es por esa razón que tome la decisión de dirigir este correo a usted.

Agradezco enormemente en lo que me puedan colaborar. Quedo atento a su respuesta

Gracias

Atentamente

Cristian.

Asesor de servicios

Oficina ABC

Empres GOOFI

Regional Suroccidente



## Especialización en Mercadeo

2)

---

**De:** Nora

**Enviado:** Martes XX de Marzo de 2011 08:05 a.m.

**Para:** Cristian

**CC:** Camila, Carolina, Constanza, Carlos

**Asunto:** Solicitud de explicaciones

---

Cordial Saludo,

Solicito por escrito a más tardar hoy a las 5:00pm porque no ha contestado los correos que le envió la gerente los día 15( Respuesta del reclamo de Pepito Pérez), 18( Yolanda Parra de una transferencia que ella no realizo), 22( Las certificaciones de retención de Don Pepino que nunca las resolvió, toco a última hora resolverlo la subgerente) y 23 ( Copia de avalúo de don Fernando) de marzo ya que hay que dar respuesta lo más pronto posible ya que estamos quedando mal a nuestros clientes .

Cordialmente

Nora

Subgerente de la oficina ABC

3)

---

**De:** Cristian

**Enviado el:** Martes XX de Marzo de 2011 04:30 p.m.

**Para:** Nora, Camila

**CC:** Camila, Carolina, Constanza, Carlos

**Asunto:** Re Solicitud de explicaciones

---

## Especialización en Mercadeo

Buenas tardes

Con lo siguiente doy respuesta a su solicitud:

2. RECLAMACION DE YOLANDA PARRA: En días pasados se había radicado una CUR por el mismo motivo, pero a nombre de su esposo; el día que le entregue la respuesta de dicho reclamo ella me comenta que le ha sucedido lo mismo pero con la cuenta de ella yo procedí a informarle que debía traer una carta igual como la que había traído su esposo para radicar la solicitud.

Mi error está en que no volví a llamar a la cliente el día que recibió el correo por parte de la gerente Camila. Dicho correo es enviado por la cliente 15 días antes a la gerente y yo lo recibí ocho días después de 2011.

3. CERTIFICACION DON PEPINO: El día en que me solicitan los certificados se imprimen por ONBASE y los envié por la multifuncional al correo de la secretaria del señor pepino de los siguientes certificados:

Cuenta Corriente y TC de DON PEPINO  
Cuenta de Ahorros y CDT CASA RUSSO  
Cuenta Ahorros PASTA NURIA S.A.

Quedaron pendientes las certificaciones de GIRUSSAN Y ORSSAN los cuales no aparecen en el sistema ya que estos fueron renovados en el 2011, lo cual informe personalmente a la gerente en varias ocasiones. Al ver que la gerente no entendía el motivo por el cual no se podía imprimir los certificados que me dirijo a la subgerente para que me colabore, ella se comunica con el encargado de Bogotá y le da las instrucciones para poder imprimirlos pero indicándole que estos no salían a nombre del titular anterior. Para esto tuve que buscar la copia de los CDTs que fueron cancelados en el 2011 y se procedió a imprimir las certificaciones desde el equipo de la subgerente. Esta situación fue explicada a la secretaria de don PEPINO por parte de la subgerente.

Creo que la gestión fue mutua entre Nora y yo y no como lo hacen saber en el correo que nunca se dio respuesta al cliente.

4. COPIA AVALUO DON FERNANDO: El día que recibo el correo de Camila solicitándome la copia de avalúo me acerco a su oficina para que me lo entregue el No del avalúo para imprimirlo en ON BASE. Cuando intento imprimirlo, el sistema me lo rechaza diciéndome que no se encuentran documentos, entonces me acerco nuevamente donde la gerente para informarle y me responde lo siguiente : Que pena Cristian lo que pasa es que todavía no he enviado la documentación por tal motivo no te aparecen en ON BASE digitalizados todavía,

### **Especialización en Mercadeo**

yo te informo cuando los envié para que por favor me los imprimas. A la fecha no he recibido ninguna información por tal motivo no se han impreso dicha copia del avalúo.

De los cuatro puntos siento que de mi parte no se le ha dado respuesta a la señora Yolanda de la cual retomare la gestión hoy llamándola a recordarle sobre la carta de la solicitud.

Pienso que esta situación pudo manejarse a través del conducto regular si Camila se hubiera dirigido a mí consultándome lo mismo que esta que está solicitándome en el correo, yo hubiera procedido a explicarle lo sucedido y evitarnos esta situación tan incómoda.

Espero hayan sido solucionadas todas sus inquietudes y por favor tengan en cuenta que si algunos de los clientes no se les pudo dar respuesta en el tiempo esperado no ha sido por incompetencia sino por otros inconvenientes

Atentamente

Cristian

4)

---

**De:** Carlos

**Enviado el:** Martes XX de Marzo de 2011 04:30 p.m.

**Para:** Cristian, Nora, Camila

**CC:** Constanza, Carolina

**Asunto:** Solitud de explicaciones

---

Buenas tardes Cristian:

Tengo clara su respuesta, no podemos dejar de atender ninguna solicitud y veo que dejo de atender la de la señora Yolanda y la de Pepito Pérez, somos una entidad que se debe diferenciar de las demás por prestar un excelente servicio, el mejor!!! Y si a un cliente no le hemos contestado su requerimiento es un cliente que le estamos prestando mal servicio y se nos puede ir.

Espero que esto no vuelva a ocurrir

Carlos.

## Especialización en Mercadeo

5)

---

**De:** Cristian

**Enviado el:** Martes XX de Marzo de 2011 4:33 p.m.

**Para:** Nora, Camila, Carlos

**Asunto:** Re solicitud explicaciones

---

Si jefe tiene toda la razón, acepto mi error en ese punto con la señora Yolanda y Pepito Pérez y no volverá a ocurrir.

Gracias.

6)

---

**De:** Carolina

**Enviado el:** Miércoles XX de Marzo de 2011 12:45 p.m.

**Para:** Cristian

**CC:** Constanza, Carlos, Camila

**Asunto:** RE Inconformidad cambio de oficina

---

Cristian, Buenas tardes

Me permito comentarle que los movimientos de personal se dan con base en argumentos y razones puntuales, no solamente por lo que expones a título personal, también por razones de la organización. Con base justamente en una razón de la organización, se tomó esta decisión.

Cordialmente



## **Especialización en Mercadeo**

Carolina  
Jefe División de Talento Humano  
Regional Suroccidente