

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Dinero al azar ¿felicidad o angustia?

ESPECIALIZACIÓN: ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO

PROMOCIÓN : XXX

PALABRAS CLAVES: Servicio al cliente, identidad de marca, comunicación, protección de datos, sorteo, cuenta de ahorros.

TEMAS CUBIERTOS: Orientación al cliente, medios de comunicación, confidencialidad, clientes, sorteos.

RESUMEN DEL CASO: Una llamada inesperada irrumpe la hora del almuerzo de don Jacobo. Con voz alegre y exaltada Ernesto, Ejecutivo Bancario, le informa que ha sido el feliz ganador del sorteo que realiza diariamente su entidad financiera.

Don Jacobo visiblemente conmovido porque al fin la suerte había tocado su puerta, no sabía si estar feliz o angustiado, pues teme que las deudas o los mal intencionados le impidan disfrutar de su fabuloso e inesperado premio.

Mientras el angustiado ganador piensa qué hacer con el dinero, y medita si le contará o no a sus familiares, Lorena, la encargada de Publicidad del Banco, se dispone a hacer pública la noticia en todos los medios de comunicación con los que cuenta la entidad.

Lo que don Jacobo no se imagina es que en menos de lo que canta un gallo sus familiares, amigos y vecinos se enterarían de la gran noticia.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA:

CONTACTO EMPRESA:

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Karen Mondragón	3188481349	Karenlore04@hotmail.com

DINERO AL AZAR ¿FELICIDAD O ANGUSTIA?

Luego de vivir mis primeros años de experiencia en una empresa de productos de gran consumo a nivel latinoamericano, ingresé como Proveedora In House a ocupar el cargo de Analista de Publicidad a una entidad financiera colombiana llamada “El Marranito Feliz” cuya sede principal es en la ciudad de Cali. Ser Proveedora In House es trabajar en esa entidad sin contrato directo como los demás empleados, sino como una persona independiente que presta unos servicios de asesoría pero que debe hacerlo desde la misma empresa, es decir, cumpliendo con la jornada laboral como todos los demás.

Aquí empieza mi historia, el relato de Karol Montes, la Analista de Publicidad que por un error convirtió la felicidad de un cliente en su mayor angustia.

Esta entidad financiera tiene ideales algo diferentes a la banca convencional pues busca ayudar a las personas que tienen empresas micro, pequeñas y medianas, y que no han tenido la posibilidad de bancarizarse, es decir, de pertenecer a un banco con cualquiera de los productos que suelen ofrecer estas empresas.

Ponerme en contexto con la terminología, con los procesos rigurosos de auditoría, y con el gran reto de conocer al nuevo equipo de trabajo, hacían que me pusiera un poco temerosa, pues por fin estaba dimensionando el gran reto que tenía en frente.

Una de las grandes dificultades fue que al ser Proveedora In House no tendría una inducción formal por parte del área de Gestión Humana, así que debía buscar por mis propios medios cómo ir conociendo de la entidad y sobretodo de los procesos del área a la que pertenecería.

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

Una mañana de miércoles, de esas frías que te invitan a quedarte en casa, exactamente en mi tercer día laboral, llegué a la oficina para que me orientaran en los procesos que debía apoyar desde mi rol de Analista de Publicidad en una de las áreas de la Gerencia llamada Captación.

El área de Captación está conformada por su jefe y un analista, y pertenece a la Jefatura Estratégica de la Gerencia de Mercadeo. Esta área se encarga de las estrategias para mercadear los productos de ahorro y CDT, teniendo en cuenta que la palabra “captación” se entiende como recibir, retener, atraer, entre otras que aplican para este producto.

Mientras llegaba a mi puesto sentí muchas cosas: el clima estaba bajo cero, todos callaban y trabajan concentrados en sus tareas, los módulos azules con vidrios transparentes invitaban a los trabajadores a que me miraran como una criatura desconocida. La pena me sonrojaba y me retaba a la vez porque debía adaptarme a mi nuevo lugar de trabajo, y el olor a ambientador trataba de calmarme hasta que finalmente me senté y acomodé mi saco, mi bolso y mi celular.

Mis roles en el área de Mercadeo serían:

- Actualizar constantemente la página web: garantizar que las tasas, tarifas, información normativa, institucional y de productos esté siempre al día.
- Administrar las redes sociales como Facebook y Twitter: construir el contenido de las publicaciones y garantizar que el número de seguidores y de interacción con estos medios vaya cada vez en aumento.
- Coordinar el programa de televisión de la entidad: apoyar la realización y producción del programa para que el contenido esté alineado con la razón de ser del banco que es resaltar la labor de los clientes para su crecimiento como empresarios.

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

- Coordinar la elaboración de la revista de impacto nacional: apoyar en la elaboración del contenido que actualmente era realizado por La Fundación que es dueña del Banco. A este proceso se le llama tercerización.
- Elaborar un boletín electrónico mensual para los clientes: redactar la información del boletín y enviar a diseño para que otra persona del área lo envíe mes a mes.

Poco a poco empezaba a darme cuenta que todas las responsabilidades que estaba asumiendo tenían un gran impacto de cara al cliente, y confieso que eso me asustaba.

Durante el periodo de entrega de responsabilidades, Carlos Valencia Yusti, Analista de Captación, me informó que el banco estaba realizando un sorteo diario entre los clientes que ahorrarán más de \$10 en su cuenta.

Una de mis funciones sería publicar a los ganadores en los diferentes medios de la empresa como un reconocimiento para ellos por ser parte de la entidad, y también como testimonio o prueba para los incrédulos que no creen que el sorteo es real.

En Mercadeo, este tipo de estrategias es muy utilizada pues las personas se sienten motivadas por los premios para adquirir un producto o servicio, en este caso para abrir una cuenta de ahorros que es un hábito que todos deberían tener para garantizar el futuro de los suyos.

Carlos Valencia muy amablemente me explicó:

- **Carlos:** hola Karol ¿cómo estás?

Especialización en Mercadeo

- **Karol:** muy bien, aquí sintonizándome con la empresa. ¿Explícame por favor qué es exactamente lo que debo hacer?

- **Carlos:** pues bien, todos los días hábiles estaré enviándote a tu correo los ganadores de nuestro concurso para que los divulgues en cada uno de los medios con los que contamos. Es importante tener en cuenta que cuando el ganador es un menor de edad debemos llamar a “Colrifas” que es la entidad encargada de supervisar la transparencia de este sorteo para que podamos realizarlo nuevamente el mismo día.

- **Karol:** mmm, ¿y qué tanta información del cliente se publica?

- **Carlos:** en realidad no tenemos un parámetro definido pero estos meses lo hemos hecho a través de un proveedor que era quien manejaba la página web, y lo que él ha publicado es el nombre completo, la ciudad, la oficina a la que pertenece en esa ciudad, y la fecha en la cual se ganó el premio.

- **Karol:** ok, lo tendré en cuenta entonces para hacerlo de esa manera.

A pesar de que mi ingreso a la entidad fue solo para manejar los medios propios ya mencionados, a medida que pasaban los días comenzaba a ejercer más roles, y a tener más trabajo en comunicación publicitaria.

Tenía una meta clara y era que la Presidencia y las gerencias le dieran importancia a los nuevos medios de comunicación como la página web y las redes sociales. Esta tarea es bastante difícil, pero dentro de mi cabeza tenía claro que debía sacarle el mayor provecho a esta situación para demostrarles que si es posible llegar a diferentes segmentos a través de las nuevas tecnologías.

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

Y bueno, finalmente empezó mi trabajo...

Doña Rosa Herrera, en Cali, fue la primera ganadora que yo publicaría en la página web, en las redes sociales y en la revista “Marranitos al día”.

Para publicar el ganador en la página web solamente debía digitar sus datos, y como ya todo estaba sistematizado, aparecía inmediatamente en el sitio. Esta labor era diaria y generalmente la realizaba después del mediodía.

Publicar el ganador en las redes sociales tenía otro proceso, pues debía hacer un requerimiento al diseñador para que la pieza donde apareciera el nombre del ganador, en este caso ganadora, sea llamativa. Esta actividad generalmente tardaba 4 horas y en cuanto me era enviado el archivo a mi correo electrónico, yo ingresaba al perfil de la fan page de Facebook y a Twitter, y listo. Publicar en este tipo de redes tiene un reto importante y es lograr que tus seguidores hagan clic en “like”, es decir, que manifiesten que les gusta lo que están viendo y eso solo se logra con una comunicación cercana, visualmente bonita y atractiva, y con contenido de interés.

Muy en el fondo pensaba: ¿será que doña Rosa quiere ser reconocida en todo el país por ser la afortunada ganadora de \$50? En fin... igual ¡es una suertuda!

Continué entonces con mi proceso de conocimiento de mis labores para apoyar a las otras áreas de la Gerencia de Mercadeo.

Me contaron sobre Servicio al Cliente, productos de Colocación, los diferentes Canales con los que cuenta el banco para llegar a su público objetivo, y los eventos de activación que se realizaban en las más de 80 sedes que tiene a nivel nacional.

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

Uno de los procesos que más me llamó la atención fue el de retención y lealtad, pensaba en todo lo que tiene que hacer un área para mantener felices a sus clientes, y sobre todo para que se sientan tan comprometidos con la entidad como para no abandonarla cuando otra le ofrezca una menor tasa de interés para su crédito.

Pasó una semana y ya tenía un ritmo de trabajo definido hasta que Carlos Valencia me llamó a su puesto para darme una indicación que había olvidado compartirme:

- **Carlos:** Karol olvidé contarte que además de publicar los datos de los ganadores, algunos de nuestros compañeros que se encuentran en las oficinas, al entregar el premio le toman una foto al feliz ganador.
- **Karol:** está bien, pero ¿qué debo hacer con esas fotografías?
- **Carlos:** simplemente debes publicarlas en la página web y en las redes sociales, porque en la revista no queda espacio suficiente.
- **Karol:** Listo. Envíame por correo las que tengas y yo de inmediato las publico.
- **Carlos:** vale, así quedamos.

Inmediatamente me fui a mi puesto a seguir las instrucciones.

Al abrir la primera foto me impresioné viendo la cara de la ganadora que había publicado yo por primera vez. Se veía totalmente feliz porque muy seguramente

Especialización en Mercadeo

con su premio podía aliviar algunas deudas. Sin pensarlo corrí a iniciar el proceso para publicarla en las redes sociales.

Un mes después cuando ya tenía todo bajo control nos reunieron a todo el área para darnos una noticia. Nuestro Jefe Estratégica, Carolina, nos convocó en voz alta y nos dirigimos de inmediato al salón del primer piso. Las personas convocadas éramos: Carlos Valencia de Captaciones, Helena Rendón de la parte institucional, Patricia Sánchez de Colocación, y yo.

Este salón tiene una característica y es que es bastante pequeño, así que tocaba llegar lo más rápido posible para alcanzar un asiento en primera fila.

La Jefe Carolina había decidido en conjunto con la gerencia hacer unos cambios de roles:

- **Carolina:** hola a todos buenos días.

- **Todos:** buenos días.

- **Carolina:** bueno, por decisión de la Gerencia de Mercadeo algunos de ustedes cambiarán de roles permaneciendo en el área pero algunos pasarán a otra Jefatura. Patricia ya no estará en el área de Colocación sino que pasará al área de Canales (área encargada de los canales de atención al cliente como oficinas, puntos de pago, corresponsales bancarios que se encuentran en zonas lejanas, entre otros) con Humberto, el jefe de ese proceso.

Por otra parte, Jennifer Rodríguez, pasará del área de Servicio al Cliente a apoyar nuestra jefatura en la parte institucional, y como nuevo ingreso tenemos a Jennifer Ramírez, que será la auxiliar para Colocación y la jefatura, pero ella

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

estará a partir del próximo mes. Para finalizar Carlos Valencia pasará de Captación a Colocación; y Helena quien se desempeñaba en la parte institucional, ahora será la Analista de Captación.

El anuncio fue tomado con alegría por parte de mis compañeros porque para algunos significaba un ascenso, y para otros la oportunidad de aprender de un nuevo rol.

Pero... ¿cómo me afectarían los cambios recién anunciados?

Inicialmente no le di mucha importancia porque a pesar de que ya me había adaptado a unos compañeros, el hecho de que llegaran otros era un aprendizaje más.

En fin... el sonido de mi teléfono – típico de una oficina – me hizo caer en cuenta de que debía seguir con lo mío.

Luego de unos días empecé a notar que Helena, la nueva persona encargada de informarme sobre los ganadores diarios se tardaba un poco en brindarme los datos. Hablé con ella para organizar los tiempos de entrega y en medio de la conversación salieron varias cosas por mejorar en el proceso:

- **Karol:** hola Helena ¿cómo estás?
- **Helena:** bien Karol, aquí medio enredada porque apenas le voy cogiendo el tiro al cargo. Aquí entre nosotras tengo miedo porque no conozco mucho del proceso y es gran reto para mí.
- **Karol:** no te preocupes, a todos nos pasa y tú tienes una ventaja muy grande y es que ya has estado trabajando en el banco por muchos años. Yo por mi parte

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

me siento a veces perdida porque hay muchas cosas que aun desconozco y que impactan en mi trabajo por temas de legalidad y auditoría.

- **Helena:** si, tienes razón. Pero cuéntame ¿en qué te puedo ayudar?
- **Karol:** vengo a que nos pongamos de acuerdo para no retrasar la publicación de los ganadores diarios.
- **Helena:** ok, ¿qué propones?
- **Karol:** ya que es bastante difícil que los ganadores se tomen fotografías por aquello de su seguridad, supongo, enfoquémonos en solo divulgar los datos que venimos publicando, a tiempo, y ya si el cliente autoriza poner su foto pues sería maravilloso. ¿Estás de acuerdo?
- **Helena:** me parece perfecto, pero ya que mencionas lo de su seguridad, ¿será que tendremos clientes que no quieran ser divulgados en ninguno de nuestros medios?
- **Karol:** podría ser pero no sé si tengamos un formato o algo en donde ellos nos autoricen o en este caso que nos desautoricen la publicación de sus datos.
- **Helena:** voy a averiguarlo y te cuento, ¿vale?
- **Karol:** está bien, me mantienes al tanto por favor y así quedamos entonces.
¡Muchas gracias!

Efectivamente Helena se puso a la tarea de indagar con las oficinas si a los clientes se les estaba advirtiendo que su nombre sería publicado al ganar el concurso.

Especialización en Mercadeo

Mientras tanto Carolina, mi jefe, me llamó a su oficina:

- **Carolina:** hola Karol, te llamo para contarte que a partir del próximo mes la revista mensual que se envía a nivel nacional será coordinada directamente por nosotros y no por La Fundación, y para ello necesitamos cotizar con tres proveedores el diseño, la impresión y distribución de los 7.000 ejemplares.
- **Karol:** está bien Carolina, ya mismo empiezo a cotizar.

El proceso de contratación del nuevo proveedor de la revista se realizó con éxito y finalmente participé en la realización de una de las ediciones. Casi como una coincidencia, el lanzamiento de esta revista con nueva imagen y nueva administración, estaba relacionado con el sorteo de la cuenta de ahorros que aprovecharía la contraportada de la revista para publicar los 100 primeros ganadores que ya arrojaba a nivel nacional.

La investigación de Helena estaba en proceso, pero los tiempos de la revista también estaban definidos y debíamos publicar a todos los ganadores.

Cien personas con sueños, ilusiones, amantes del ahorro porque saben que es uno de los hábitos más importantes para cumplir sus metas, serían exaltadas en una revista de la entidad.

El nuevo diseño de la revista era impactante, colorido, lleno de vida y con un contenido que muy seguramente captaría la atención de todos los clientes que la leyeran.

Especialización en Mercadeo

Una semana antes de que todo esto sucediera, una llamada inesperada irrumpió la hora del almuerzo de don Jacobo. Con voz alegre y exaltada Ernesto, Ejecutivo Bancario, le informó que era el feliz ganador del sorteo que realiza diariamente su entidad financiera.

Don Jacobo, un paisa radicado en la ciudad de Bogotá, visiblemente conmocionado porque al fin la suerte había tocado su puerta, no sabía si estar feliz o angustiado, pues temía que las deudas o los malintencionados le impidieran disfrutar de su fabuloso e inesperado premio.

Mientras el angustiado ganador piensa qué hacer con el dinero y medita si le contará o no a sus familiares, porque el barrio en donde vive tiene muchos problemas de pandillas e inseguridad, se dirigió al Banco para asegurarse de que la llamada que recibió era verdadera.

Efectivamente en la oficina le confirmaron que era el ganador de los \$50 y que debía firmarles unas actas (*Ver Anexo No.2: Carta de autorización del cliente para la publicación en medios de la empresa*) para autorizar que la entidad le depositara el dinero en su cuenta a los 8 días siguientes.

Don Jacobo firmó lo requerido para garantizar que le fuera entregado el dinero, mientras el Ejecutivo se le acercaba pidiéndole una fotografía para publicar la noticia en los medios del Banco.

Sin titubear, don Jacobo le dio un NO rotundo y aprovechó la oportunidad para hacer la salvedad de que no autorizaba la publicación de su nombre en ningún medio o canal.

Especialización en Mercadeo

Ernesto entendió la decisión del cliente y le pidió que dicha decisión quedara en el acta de entrega del premio para él poder informarlo al área de Mercadeo del Banco con sede en Cali.

Don Jacobo firmó el acta en donde no autorizó que sus datos fueran publicados, y se fue tranquilo para su casa, sin imaginarse que en menos de lo que canta un gallo sus familiares, amigos y vecinos se enterarían de la gran noticia.

Ernesto luego de lo sucedido olvidó mandar a Mercadeo la carta firmada por el cliente, y después de 3 días la envió a Helena, la Analista de Captación.

Para Helena este caso resolvía todas las inquietudes que tenía sobre la publicación de los ganadores, pero en medio del trajín laboral olvidó contarme lo que había pasado y, finalmente, llegó el día viernes y la semana terminó.

Lo que ella no sabía era que se había cumplido el plazo para que la revista fuera aprobada y posteriormente impresa para ser distribuida a nivel nacional. También desconocía que don Jacobo ya había sido publicado por mí en la página web y en las redes sociales, y que además su nombre estaba a punto de estar nada más y nada menos que en la contraportada de la revista "Marranitos al día".

Desconociendo la situación aprobé la impresión de la revista antes de que finalizara mi jornada laboral del día viernes.

Con gran satisfacción me despedí de todos, y salí del banco deseándole un buen fin de semana a mis compañeros.

Especialización en Mercadeo

Luego de dormir plácidamente me desperté al otro día, sábado, para cumplir con mis deberes de estudiante, pues en ese entonces hacía mi especialización en Mercadeo en una prestigiosa universidad de la ciudad. A eso de las 7:30 a.m. recibí la llamada de Helena quien desesperadamente me necesitaba para contarme que en la oficina de Bogotá teníamos un cliente que no había autorizado la publicación de sus datos en ninguno de nuestros medios y que necesitaba saber si él estaba entre los ganadores de la revista.

Angustiada y temerosa de que su respuesta fuera un sí, le pregunté:

- **Karol:** ¿el cliente pertenece al grupo de los primeros 100 ganadores?

Con voz pausada me respondió:

- **Helena:** si... pero dime que podemos hacer algo por favor para que no sea publicado en la revista y menos en la contraportada.

Yo no sabía qué hacer pues justo el día anterior había aprobado la impresión de la revista.

De inmediato llamé al proveedor y la respuesta que me dio fue la siguiente:

- **Karol:** buenos días Rigoberto, ¿cómo amanece?
- **Rigoberto:** muy bien gracias, ¿te puedo ayudar en algo Karol?
- **Karol:** si Rigoberto, tenemos una situación y es que uno de nuestros clientes en Bogotá no autorizó la publicación de su nombre en la revista. ¿sabe si de pronto podemos detener la impresión de los ejemplares para hacer el ajuste?

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

- **Rigoberto:** lo siento mucho Karol pero no es posible. Justamente estamos imprimiendo los ejemplares y si paramos tendrá un valor adicional el cambio y la re impresión.
- **Karol:** no puede ser... bueno, de todas maneras muchas gracias.
- **Rigoberto:** con mucho gusto Karol. Y para la próxima es importante que detecten a tiempo si la información que se va a imprimir es correcta.

Desesperada y triste, llamé a Helena y le conté la noticia:

Karol: Helena no es posible eliminar el nombre del cliente, lo siento pero ya se imprimió.

Helena: no puede ser. ¿Qué hacemos? ¿Será que lo dejamos así y no le decimos nada a la jefe? Yo no creo que pase algo, es más, no creo que el señor Don Jacobo se dé cuenta de ello.

Karol: ¿Estás segura? Yo creo que lo mejor es contarle a la jefe y que esté enterada.

Helena: tranquila Karol que en 6 años que llevo aquí, nunca ha pasado nada. Feliz fin de semana.

Karol: está bien Helena. Nos vemos el lunes.

Especialización en Mercadeo

El lunes en la mañana mientras me tomaba mi café cargado con leche, eliminé de la página web y de las redes sociales a Don Jacobo. Realmente me quitó un peso de encima.

Pasaron dos semanas, la revista había sido distribuida en todas las ciudades del país donde se encontraba el banco (*Ver Anexo No. 1: Listado de ganadores publicados en la revista*) y ¡oh! sorpresa que me llevé cuando recibí la llamada de Ernesto, el Analista de Don Jacobo en Bogotá:

Ernesto: Karol buenos días, tenemos un problema grave.

Karol: hola Ernesto ¿cuéntame qué pasó y en qué te puedo ayudar?

Ernesto: uno de mis clientes llamado Don Jacobo acaba de demandarnos porque su nombre apareció en la publicación de la revista de este mes, y él no lo había autorizado.

- Desesperada, angustiada, asustada y con todos los sinónimos que existen para describir este sentimiento, le contesté:

Karol: conozco el caso Ernesto, creímos que no iba a pasar nada de esta magnitud. Lo que pasó fue que cuando me notificaron que él no autorizó la publicación de sus datos, ya la revista estaba impresa. Lo que yo hice fue eliminarlo de la página y de las redes sociales pero veo que no fue suficiente.

Ernesto: Karol este tema es bastante delicado porque además no te he contado la peor parte.

Karol: ¿cómo así, hay más?

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

Ernesto: a ver te cuento... Don Jacobo esperó una semana para retirar el premio y así garantizar que estuviera en el total anonimato, lo que él no sabía es que la revista sería entregada unos días antes y que su nombre se encontraba allí.

Cuando se acercó a la oficina a recibir su premio tuvo que esperar unos minutos y durante ese tiempo cogió la nueva revista del mes y se dio cuenta que su nombre había sido publicado. En el momento no puso problema pero de inmediato sus manos comenzaron a temblar porque él sabía a lo que se exponía en su peligroso barrio. Aún con miedo recibió el premio y no me dijo nada sobre la publicación.

Hoy se acercó a la oficina con una demanda que nos interpone por mal manejo de sus datos personales, y además, me contó que ese día al salir de la oficina fue robado por el líder de la más peligrosa pandilla que hay en su barrio.

Karol: no te lo puedo creer...

Ernesto: Así es, y pidiéndote mil disculpas debo informarte que mi jefe hablará con la tuya para que esté al tanto de lo que pasó y validar cómo vamos a proceder con la demanda.

Después de esa conversación quedé helada y corrí a contarle a Helena todo lo sucedido. Lo que más me sorprendió es que Helena me culpó por todo lo que pasó, y es entendible porque ella tiene más años laborando en la empresa y además no puede darse el lujo de ser despedida porque tiene una familia que mantener.

Mi jefe me llamó a su oficina, sentí un vacío enorme, náuseas, dolor de cabeza, todos los males en un solo segundo... creo que es la peor sensación que pude sentir en mi vida pero con la frente en alto la puse al tanto de todo lo sucedido.

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

En los pocos minutos que tuve para digerir todo, había decidido no involucrar a Helena, y pues la verdad era perder mi tiempo porque ella lo negaría todo.

Finalmente mi jefe Carolina me abordó:

Carolina: Karol no puedo creer que esto haya sucedido en tan poco tiempo.

Karol: si jefe, yo tampoco puedo creerlo. Fue una serie de eventos infortunados.

Carolina: yo sé que tengo algo de culpabilidad porque no tuviste una inducción formal del negocio, y sé también que es demasiado tarde pero te que existe una ley de protección de datos, la 1581, que ampara la privacidad de los datos personales de nuestros clientes, y de todos los clientes de cualquier empresa. Violar esta ley es muy delicado porque perdemos credibilidad ante la firma supervisora financiera, y es un gran desprestigio.

Karol: no conocía esa ley, y menos el proceso, pero gracias por informarme. Quisiera saber ¿qué va a pasar conmigo?

Carolina: lastimosamente no podrás continuar con nosotros, pues estas faltas son imperdonables al interior de la organización. Por tu tipo de contrato no tendrás una mala referencia en tu hoja de vida, así que no te preocupes. Lo siento mucho.

Una gran parte de mi esperaba la decisión, pero aun así fue muy difícil darme cuenta que ahora era una desempleada más en el país.

Cuando pasan estas cosas, todas tus deudas, obligaciones y deseos se pasean por tu cabeza, y lentamente empiezas a desesperarte y a preguntarte: Dios mío, ¿qué voy a hacer?

Caso de grado realizado por Karen Lorena Mondragón Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 21 de Marzo de 2014.

Especialización en Mercadeo

Finalmente me fui del Banco sin despedirme de nadie. No quería que vieran mi cara de derrota.

Meses después averigüé con Carlos Valencia cómo iban las cosas por allá, y me contó que a partir de lo sucedido, el seguimiento a los ganadores se volvió más riguroso desde el área de Captaciones y la jefatura.

Me contó que no había pasado un caso similar y que Helena se sentía muy mal por haberme echado al agua sabiendo que el error no fue solo mío sino de ella también.

Ahora que reflexiono sobre esta historia me doy cuenta que no importa quién es el culpable, sino qué parte de la cadena de procesos está fallando y cómo puede garantizarse que no vuelva a fallar.

Me hubiese gustado algún día encontrarme a Don Jacobo y ofrecerle disculpas...

Anexo No. 1

Listado de ganadores publicados en la revista

★ **DICHOSOS LOS** ★

100 PRIMEROS

porque ahorraron y ganaron con el concurso

*yo ahorro
y gano con el*

Marranito Feliz

<p>Gloria Eni Ospina Valderrama Jamundí</p> <p>Lubis Erith Arroyabos González San Luis</p> <p>Yony Marcela Logozamón Ruiz Líbano</p> <p>José Luis Urbina Aragón San Juan del Cesar</p> <p>María Nidia Sierra Puentes San Luis</p> <p>Jhon Jairo Pérez Rangel Valledupar</p> <p>Rigoberto Sepúlveda Barbosa Valleparaiso</p> <p>Paula Nelsi Montano Tumaco</p> <p>Germán Casabanda Sánchez Zipaquirá</p> <p>Blanca Libia Rosero Yumbo</p> <p>Deisy Yamid Moreno Bustos Granada - Meta</p> <p>Gildardo Antonio Higuera Mosquera Sur - Cali</p> <p>Mónica Marcela Moncada Escobar Espinal</p> <p>María Aracely Marín Laverde Cali - Principal</p> <p>Martha Cecilia Gómez Rondón Barrancabermeja</p> <p>Cristóbal Rodríguez Aguirre Buga</p>	<p>Yudy Alexandra Madrigal Soacha</p> <p>Bair de Jesús Pérez Condon Autopista Norbe - Bogotá</p> <p>Daga Lucía Villegas Díaz Yumbo</p> <p>José Alonso Andrés Barona Café quinta - Cali</p> <p>Hugo Herrán José Muñoz La Unión Gómez - Cali</p> <p>Julith Cecilia Hincapié Puerto Lejía</p> <p>Rubi Emilce Ojeda Enriquez Jamundí</p> <p>Celia Georgina Yansa Zambrano Popayán - Nechí</p> <p>Betty Rojas Galvo Café quinta - Cali</p> <p>José David Sabagel Henao La Unión Gómez - Cali</p> <p>Rosalba Gardamí Rayo Jurín - Cali</p> <p>José Eduardo Sierra Calarcá</p> <p>Neisid Royano López Soacha</p> <p>Ediberto Guerrero López Las Mercedes - Palmira</p> <p>Bernardo Grajales Marín Belavista - Buenaventura</p> <p>Luz Nery Ramírez Cartago</p>	<p>Maribel Guzmán Aracón Sur - Cali</p> <p>Aura Alicia Fuentes de Moner Palmira</p> <p>Alberto Alonso Valencia Muñoz Buenavista</p> <p>Claudia Naranjo Castañeda Sur - Cali</p> <p>Henry Blas Ramírez Salazar Valderrama - Cali</p> <p>Saúl Alberto Morales Agudelo Itagüé</p> <p>Yani Paola Velasco Pérez Tuluá</p> <p>Dimar Humberto Fajos Sarin La Oroya</p> <p>Wiviana Reina Arias La Cumbre - Cali</p> <p>Miguel Ángel Rodríguez Escobar Bosca</p> <p>Gilma Norberto Bustamante San Luis</p> <p>Ruth María Delgado Rodríguez Acacías</p> <p>Isidro Prieta Cupina Nariño</p> <p>José Fernando Bidoya Vera Jamundí</p> <p>Omar Vergara Osorio Cartago</p> <p>María Helena Ramírez Agudelo Pobladillo - Cali</p>	<p>Pastora Bolaños Pereira Centro</p> <p>Gladys Camacho Amaya Villota</p> <p>María Gladys Buitrago Pereira Centro</p> <p>Libán Andrés Muñoz Valencia Popayán - Principal</p> <p>Luz María Castro González San Luis</p> <p>Erica Adelina Pardo Libertari Popayán - Principal</p> <p>Lina María Calixto Duque Rosseta - Cali</p> <p>Xóchitla Añorera Rosquez Café quinta - Cali</p> <p>Omar Rojas Aracua</p> <p>William Soto Bujano Buga</p> <p>Betty Amiso Asanza Ruiz Popayán - Principal</p> <p>María Banay Ros González Valledo - Cali</p> <p>Nombre no autorizado Autopista Norbe - Bogotá</p> <p>Sara del Carmen Socarrás Pinto Riachocha</p> <p>Amarita Rivera Reyes Las Mercedes - Palmira</p>
---	---	--	--

Faltan muchos millones por entregar.
Abre tu cuenta ya, ahorra y empieza a ganar.

**Marranito
Feliz**

**100
Cecilia Margoth
Tobar de Bernal
Ipiales**

VISUALIZADO AUTORIZADO POR COLUJUEGOS

Entidad Bancaria

Deposito seguro de Bogotá

Hasta 20 millones, su dinero está asegurado

Anexo No. 2

Carta de autorización del cliente para la publicación en medios de la empresa

ACTA DE ENTREGA PREMIO "YO AHORRO Y GANO CON EL BANCO V [REDACTED] El Marranito Feliz

Entre los suscritos, _____, persona mayor de edad, ciudadano en ejercicio, identificado como aparece al pie de su firma, obrando en nombre y representación del BANCO [REDACTED] El Marranito Feliz _____ como aparece al pie de su firma, obrando en su calidad de ganador, en común acuerdo manifiesta lo siguiente.

PRIMERO: Que el Banco [REDACTED] ha decidido entregarle el premio de \$500.000 (QUINIENTOS MIL PESOS MCTE) por ser el ganador del sorteo "YO AHORRO Y GANO CON EL BANCO [REDACTED] el cual se realizó en la ciudad de Cali a los _____ días, del mes de _____ del _____ (), y sin que ello genere obligatoriedad alguna de concederlo hacia el futuro.

SEGUNDO: Autorizo al Banco [REDACTED] abonar a mi cuenta número _____ por concepto de premio del sorteo "YO AHORRO Y GANO CON EL BANCO [REDACTED] el valor de \$500.000 (QUINIENTOS MIL PESOS MCTE).

TERCERO: Autorizo al Banco [REDACTED] publicar mi nombre en cualquiera de los canales que se llegaran a usar (Página WEB Banco [REDACTED] Revista AL DIA, Carteleras del Banco [REDACTED] como parte de la campaña del sorteo "YO AHORRO Y GANO CON EL BANCO [REDACTED] SI _____ NO _____

CUARTO: Autorizo al Banco [REDACTED] publicar mi registro fotográfico en cualquiera de los canales que se llegaran a usar (Página WEB Banco [REDACTED] Revista AL DIA, Carteleras del Banco [REDACTED] como parte de la campaña del sorteo "YO AHORRO Y GANO CON EL BANCO [REDACTED] SI _____ NO _____

QUINTO: Para constancia de lo anterior se suscribe el presente documento en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del _____ ().

Representante Banco WWB
Nombre:
C.C

Ganador premio
Nombre:
C.C

Yo ahorro y gané con el [REDACTED]

Felicitaciones, continua ahorrando y recuerda que puedes seguir ganando.

\$500.000 DIARIOS*

El Marranito Feliz

