



# Nuestra gente al servicio Banesco

## René Colina: Pasión, valores y principios puestos al servicio de la tecnología

**T**ras 27 años de labores son muchas las anécdotas y aprendizajes que conforman el equipaje de René Colina, un hombre que sorprende con su jovialidad y encanta con la claridad de pensamiento que le acompaña en cada frase, historia y vivencia relatada. Su carta de presentación: dos minutos en un ascensor, tiempo que aprovecha para saludar por su nombre al resto de las personas que ocupan el espacio y en el que es abordado por uno de sus clientes internos quien le agradece por las gestiones realizadas para solventarle un inconveniente técnico en su estación de trabajo.

¿Una muestra de consagración al servicio?, seguramente, pues la construcción de un entramado relacional de tales magnitudes en una empresa con más de 2.300 estaciones de trabajo solo es posible si se asume la excelencia como una forma de vida, que se cultiva en el día a día.

René Colina forma parte de Banesco desde antes de su fundación, pues pertenece a ese grupo de profesionales que a lo largo de los años ha sabido afrontar los cambios organizacionales con una visión positiva y constructiva para sumar a la organización.

Según relata ya celebró “las bodas de plata organizacionales” y aún recuerda con emoción aquel 27 de octubre de 1986 cuando la providencia le permitió ingresar como técnico a “Computaciones Unión”, una filial bancaria que prestaba soporte a la institución financiera. En la actualidad lidera un equipo de 30 personas y ocupa el cargo de Coordinador de Soporte de las sedes del área Metropolitana, una unidad adscrita a la Gerencia de Soporte de Campo.

“*No existe rango, condición social, política o religiosa superior al respeto por la otra persona.*”

La trayectoria organizacional de Colina lleva inmediatamente a un cuestionamiento básico -

¿Cómo permanecer tantos años en la misma empresa?-

A lo que Colina responde sin miramientos: “simple, porque nací para esto. A mis 56 años estoy convencido que el servicio en mi caso es una vocación heredada. Mi padre fue un gran prestador de servicios y desde el área social nos enseñó a mis hermanos y a mí a sentir pasión por brindar la mejor atención a quienes nos rodean”.

Y es que según afirma René, los valores y principios que aprendemos en la infancia tienen una influencia preponderante en la etapa adulta de los seres humanos.

No existe rango, condición social, política o religiosa superior al respeto por la otra persona. Teniendo respeto se logra todo lo que se desea en la vida y es gracias a eso que podemos construir relaciones productivas en las que se comparte la percepción de ganar ganar. Cuando Banesco hizo la primera campaña de valores y comenzó a difundir mensajes sobre la importancia de la integridad, confiabili-



dad, calidad e innovación, yo me dije a mí mismo: si todos traemos estos valores de casa será muy sencillo alinearse”.

“*Lo primero es pensar cómo te gustaría que te trataran. Cuando llegas a un lugar y tienes una necesidad esperas que el otro te ofrezca una salida.*”

Para Colina siempre hay que tener la actitud y disposición de hacer las cosas y la mejor manera “es hacerlo bien desde la primera vez”. “En el momento que entendamos que todos somos prestadores de servicios y clientes a la vez podremos mejorar de cara al cliente

externo. Si uno falla fallamos todos, pues esto es una cadena en la que las acciones de uno tienen impacto directo en las acciones del resto. Como trabajadores nos corresponde internalizar que más allá de los beneficios socioeconómicos que tenemos en la empresa tenemos compromisos individuales que asumimos de forma voluntaria. Lo que somos en el trabajo es lo que somos en la casa”.

¿Cómo sortear las dificultades del día a día, sin perder la sonrisa, tratando de mantener presente que el norte es ofrecer un servicio de calidad?

Lo primero es pensar cómo te gustaría que te trataran. Cuando llegas a un lugar y tienes una necesidad esperas que el otro te ofrezca una salida y si no puede, al menos aspiras que te mitigue la ansiedad y eso no se logra con una cara de disgusto o con una actitud física de confrontación. Inevitablemente tenemos que escuchar al que habla. Luego de escucharle debemosarnos en su lugar y pensar



*Para Colina: “ si tú no puedes resolver la situación pero sabes quién puede hacerlo es un deber moral canalizar . ”*

si está en nuestras manos resolver la situación. A veces la respuesta no es instantánea, quizás debamos realizar algunas consultas, si ese es el caso, entonces debemos comprometernos, explicarle a ese cliente interno cuál es la situación y al día siguiente, sin demoras, cumplir con el ofrecimiento”.

Para Colina “si tú no puedes resolver la situación pero sabes quién puede hacerlo es un deber moral canalizarla, una vez que tienes conocimiento sobre un caso no dejas al cliente solo para que comience de nuevo. La excelencia personal

## *El Servicio en Frases*

*“Mi padre fue un gran prestador de servicios y desde el área social nos enseñó a mis hermanos y a mí a sentir pasión por brindar la mejor atención a quienes nos rodean”.*

*“Teniendo respeto se logra todo lo que se desea en la vida y es gracias a eso que podemos construir relaciones productivas en las que se comparte la percepción de ganar ganar”.*

*“En el momento que entendamos que todos somos prestadores de servicios y clientes a la vez podremos mejorar de cara al cliente externo”.*

*“Lo que somos en el trabajo es lo que somos en la casa”.*

consiste en poner el corazón en todo lo que hacemos. Como esposo, como padre, como miembro de una sociedad y sobre todo como trabajador”.

El beneficio de asumir esta actitud va más allá de una simple remu-

neración económica, se traduce en una mejor forma de vida para quienes lo aplican, pues permite “crecer y aprender a vivir” logrando que su calidad personal se imponga en cada uno de sus actos.

