

# La 'nueva normalidad' en la banca

MONEDA EN EL AIRE

**Jeanette Leyva Reus**

@JLeyvaReus



El pasado lunes 9 de marzo, día en que las mujeres mexicanas hicieron un 'paro' histórico en busca de poner en evidencia la violencia y feminicidios, sirvió de prueba para que las instituciones bancarias previeran como sería operar con menos personal en sus sucursales y corporativos; más de 90 días después, el examen se puede decir que fue superado.

Si bien en sucursales se han puesto en marcha esquemas de rotación de personal y algunas áreas operan en remoto, en el caso de todos los corporativos entre el 80 a 90 por ciento trabaja totalmente desde sus casas, lo cual les confirmo seguirá no solo este mes, sino algunos planean que sea hasta el cierre del

ano.

Vamos con los datos de algunos bancos: en el caso de BBVA que es el más grande del sistema, más del 90 por ciento del personal, así como lo lee, que está en áreas centrales, o sea corporativos, están trabajando desde esas fechas en sus casas; el plan de cuándo regresen sigue sin definirse, igual podría ser en julio o agosto, todo dependerá de la evolución del Covid-19.

Debido a que se han dado cuenta de que pueden seguir unas semanas o meses así y que además el banco sigue funcionando con el personal trabajando a distancia, ya se analiza formalizar esquemas graduales de teletrabajo, esto con el debido cuidado de los datos y el soporte técnico.

Como ya son varios meses, los trabajadores ahí han tenido la opción de ir, por ejemplo, por su silla de la oficina para adaptarla y usarla en sus hogares, desde luego para ser regresada cuando se reintegren a la Torre.

En el caso de Citibanamex el regreso será muy gradual y de entrada de lo que se habla es que podría ser hasta enero de 2021 cuando retornen todos al corporativo, por lo pronto, diseñan al igual que en BBVA cómo será el regreso y en qué áreas principalmente; por ahora en este mes y el siguiente seguirán también todos en su casa. Si sumamos el personal de ambos corporativos son más de 50 mil personas que han tenido la posibilidad de hacer *home office*.

En este banco por cierto, las medidas han ido más allá y personal de áreas esenciales que tienen que acudir al corporativo,

si no tienen coche particular, comentan, les pagan el viaje a través de Uber, para no acudir por transporte público buscando reducir al máximo los contagios.

Santander, HSBC, Banorte, American Express por mencionar algunos bancos, también

continuarán con el esquema de trabajo a distancia, ojo, sólo para corporativos; como sabemos el que los clientes tengan acceso a sus recursos hace indispensable que en sucursales siga acudiendo el personal, ya que pese al avance de las tecnologías y la adopción que se está dando, aún es insuficiente, y una gran cantidad de mexicanos optan por ir a la sucursal a retirar efectivo, por ejemplo.

Por ello, la 'nueva normalidad' de las instituciones financieras en sus corporativos será difícil que la veamos pronto, más bien hacia el cierre de este año, pero lo más interesante es que todos coinciden en que la productividad no se ha mermado, por el contrario, American Express explicaba que en encuestas internas el personal realiza otras actividades que mejoran su calidad de vida, al darles tres horas más que utilizaban en promedio en transportarse.

Sin duda, esta pandemia ha dejado aprendizajes en el tema de trabajar en el hogar y desde luego que también hay contras: las personas trabajan más, pero ojalá que la decisión al final de quienes pueden laborar desde sus hogares sea compartida, ya que también muchos más desean volver a la normalidad de una oficina. Por lo pronto, la moneda está en el aire.

