

## **Vivencias de un empleado en “ La Caja”.**

### **Mis primeros pasos.-**

Antes de iniciar esta historia, me parece oportuno aclarar que en este trabajo se refleja una descripción desde un punto de vista de lo acontecido y vivido por el protagonista. Será en otro trabajo donde se describan otras facetas de esos años con otros matices y otros protagonistas..

Yo nací en tierra castellana, con sangre burgalesa; mi infancia y parte de la juventud la viví en un pueblo pequeño, cercano a la ciudad de Burgos. Cuando retorno a esos años y recuerdo los incontables momentos vividos en la escuela, los juegos en sus calles y en las múltiples salidas al monte, a los ríos, la nieve y el hielo, en la escuela con unos maestros estupendos, siento que son imágenes lejanas en el tiempo pero siguen siendo próximas en mi memoria.

Nuestros largos paseos por la espesura del monte, dependiendo de la época del año, tenía su actividad especial: buscar nidos de picaza, de palomas y de otras aves por el simple interés en conocer cuantos más mejor para presumir de ello, veíamos crecer a las crías hasta que volaban del nido. En inviernos pasábamos las tardes al rededor la una hoguera ahuyentando el frío mientras se asaban las patatas cogidas a hurtadillas en alguno de los huertos del entorno.

A los once años salí del pueblo para estudiar en un internado y perdí toda esa vida en la naturaleza que nos hacía tan felices. Conocida la vida de las ciudades y comparándola con la del pueblo, siempre hubiera elegido la del pueblo, pero la vida es lo que es y nosotros no podemos preverla, eran nuestros padres quien ya expertos veían el futuro y sabían que sin estudios el futuro no era nada halagüeño.

## La etapa de estudiante y los primeros pasos.-

Arija y su colegio-seminario fue el espectacular salto dado desde mi pueblo, con mis once años recién cumplidos. La separación de la familia, de los amigos, de la escuela del pueblo, de los juegos, de nuestra libertad, de la comida y de otras muchas vivencias que tuve que cambiar por unas normas más estrictas, la convivencia, los estudios, conocer a nuevos amigos, etc. supusieron días de melancolía. Afortunadamente, Arija era para nosotros un espectacular descubrimiento. Nuestro colegio estaba a escasos metros del pantano del Ebro, tenía una larga playa donde, pasada la sencilla cerca de madera que bordeaba al colegio, nos acercábamos sin que el rector nos pusiera restricción alguna, éramos niños y hoy pienso que sabíamos defendernos, nuestra vivencia en el pueblo nos había preparado para no generar situaciones peligrosas; y así fue, no hubo percance alguno.

Demos un salto en el tiempo.

-Había pedido permiso el día anterior al jefe de personal, Andrés, en la empresa MEMSA. Seguramente la motivación argumentada para ausentarme nada tenía que ver con el trabajo. Era joven e inexperto para poder desenvolverme con soltura en la sociedad. Habían transcurrido escasos cuatro meses que había dejado los estudios en el internado y me tocaba enfrentarme a un mundo desconocido, como lo era por el que estaba dando los primeros pasos. Mi modo de ver la vida en esa etapa no coincidía y discrepaba con la filosofía laboral y de otras formas de vida de la sociedad de aquellos años de expansión y crecimiento en nuestro país. La indecisión y timidez también colaboraban en hacerme más difícil salvar con soltura los imprevistos que se me presentaban.

- Buenos días, tengo una entrevista con el Sr. Tárrago, le dije, un tanto nervioso, al empleado de la Caja de Ahorros Municipal de Burgos, que estaba sentado frente al mostrador.

Levantó la vista de la libreta que tenía en sus manos y me contestó amablemente:

-“Espera un momento, que ahora le aviso”.

-Yo no conocía al tal Sr. Tárrago y creo que él tampoco a mi. Informado de mi presencia, se puso en pie y le vi acercarse lentamente, aparentaba más edad de la que tenía y caminaba despacio con la espalda un tanto encorvada y agachada la cabeza. Una enfermedad, que luego me comentaron, le había atacado a los huesos de espalda y columna y le obligaba a caminar de esa forma. Me saludó con cierta dificultad en la pronunciación de las palabras, también motivado por su dolencia.

-Vd. ¿es José M<sup>a</sup> Martínez?, preguntó.

-Si, señor.

- Manolo Ausín me informó que vendría hoy a primera hora. Está trabajando, ¿no?.

-Si estoy en la... No me dejó continuar. Se fiaba de lo que le había dicho Manolo.

-Supongo que tu familiar (éramos primos terceros, teníamos los dos el apellido Ausín ) le habrá contado algo de lo que es una caja de ahorros.

- Poca cosa, le contesté, que se guarda el dinero de los clientes y se les paga un interés y que también se presta y se cobra un interés por ello, los horarios de trabajo y alguna cosa más.

Vengo con ilusión y seguro que con la ayuda de los compañeros pronto seré un empleado más.

-Está bien lo que ha expresado y espero que se cumpla como me lo dice hoy. Por otra parte, ya sabrá que la Caja no es solo esta oficina central, tenemos oficinas urbanas en la ciudad y oficinas en muchos pueblos de la provincia.

- Manolo me habló de la central, pero tampoco me importaría ir a una sucursal fuera de la ciudad. Soy de pueblo y conozco el ambiente que se vive en ellos.

-Bueno, ya lo iremos viendo con el paso del tiempo. ¿Le importaría escribir tu nombre? -Y me puso un folio en blanco y el bolígrafo-

- Me sorprendió esta petición y supuse que quería conocer el tipo de letra y deducir a través de ella mi formación cultural. Esa fue toda la conversación en el primer encuentro con directivos de la Caja.

Tenía pendiente, algo muy incómodo para mí, despedirme de la empresa “Memsá” y cumplir con los plazos legales de seguir quince días más. Fueron unos minutos que no olvidaré, los nervios me superaban, dándole vueltas en la cabeza para elegir la frase con la que finalizaría mi estancia en la fábrica. Les dije la verdad y la aceptaron con poca alegría. Eran años de amplia oferta de trabajo y, concretamente, la empresa estaba preparando mi nuevo destino, sería el comercial para el norte de la península.

El 13 de marzo de 1967, faltaban minutos para que sonaran las ocho de la mañana, yo entraba en el edificio de la Caja de Ahorros Municipal de Burgos. Había cambiado de edificio, de compañeros y de tareas.

Ese mismo día, cuando yo entraba en la caja, me sorprendió ver junto a la puerta a al responsable de personal de la fábrica en la que había estado, le saludé y me sorprendió su presencia. No se los motivos, supuse que quizás él dudara de que era cierto lo que les había dicho respecto a mi baja y mi nuevo lugar de trabajo.

Me dirigí a la mesa del Sr. Tárrago quien me acompañó a la del Sr. Secretario, D. José Luis Calvo, con quienes tuve unos minutos en los que me informaron de la ética, responsabilidad, las normas en el vestir, la puntualidad, la de ser reservado con los datos de los clientes, etc. Firmé los documentos de trámite y me asignaron, como comienzo de mi trabajo, un puesto en la sección de “máquinas”. Más adelante comentaré con más detalles que era eso de las “máquinas”.

Sabía que mi situación era temporal y que tendría que consolidar el puesto para pasar a formar parte del colectivo de empleados. Para ello tendría que aprobar unas oposiciones que, ciertamente, tuvieron dificultad. Afortunadamente, en esos años estaba curtido en los estudios y me resultó relativamente fácil aprobar los exámenes de ingreso en el otoño de ese año 1967

## **Segunda etapa laboral.-**

En esa década, las empresas con cierto relieve y lógicamente, entre ellas, la banca y cajas de ahorros estaban metidas de lleno en procesos de ampliación de plantillas, mejoras y modernización de los trabajos con la nueva tecnología que estaba ofertando el mercado. Se comenzaba escuchar una palabra desconocida y un tanto rara para los que un tanto alejados de la tecnología y trabajábamos con máquinas de manivela y con bolígrafo; esta palabra era: “Informática”. En el sector de las cajas, se estaban gestando una serie de eventos que afectaban a las entidades y por supuesto a sus plantillas.

Aparte de la “ Informática”, también fue novedoso conocer que era el convenio de las Cajas. En el de ese año, solían realizarse cada dos, se aprobó, que la jornada fuera continua, de ocho de la mañana a tres de la tarde; también se aprobó la subida del sueldo y otros más.

Pasado el verano, nuestra Caja ofertó a la plantilla, para quienes lo desearan, presentarse a una selección de seis u ocho personas que acudirían a formarse para que aprendieran a gestionar y realizar los programas del nuevo ordenador, un 315 IBM, con el que se podría realizar más y mejor el trabajo, dado el progresivo aumento que se multiplicaba día a día. El grupo elegido se tendría que trasladar a Madrid en el otoño hasta el primer trimestre del año siguiente. Lo dicho, había llegado la “Informática”

El examen para la formación de programador consistía en resolver una serie de “tests”, que nadie superamos en el primer intento. Pasado un breve espacio de tiempo, pensarían que todos no seríamos tontos, lo volvieron a convocar. En esta segunda opción, a mí me resultó relativamente sencillo. Entendí la lógica de los “test” y fui uno de los que formamos el grupo con destino a Madrid.

Mi inicio fué en la sección de “maquinas” y con máquinas continué después del curso en IBM. Estas, más modernas y sofisticadas, como lo era el ordenador. Todas las oficinas fueron dotadas de esta tecnología con el fin de que sus datos pudieran ser tratados en el nuevo ordenador y no de forma manual en los servicios centrales. Esos datos nos llegaban al centro de operaciones en cintas de papel cuyo contenido estaba cifrado con unas claves de perforación y que rápidamente supimos “leer” e interpretar sus contenidos. Trasladábamos las cifras que representaban los agujeros como si estuviéramos leyendo el periódico. Lo compañeros de las oficinas al no tener ayuda de los técnicos, tardaron más en asimilar el cambio y, frecuentemente, nos llegaba cintas rotas, sin datos por haber estado bloqueadas en la máquina, etc. Estos agujeros portaban la información de las cuentas de los clientes, sus movimientos, etc. el ordenador las traducía y, con esos datos, realizaba las operaciones que contenían los programas diseñados por el grupo de informáticos.

Hoy en día es inimaginable el citado ordenador IBM. Se componía de un grupo de armarios metálicos, ocupaba un montón de metros cuadrados y tenía poca capacidad comparando con los medios actuales. Su capacidad era inferior a la que tiene un portátil e incluso un teléfono móvil.

Aparte de aprender temas específicos de una entidad financiera, comentaré, en plan humorístico, que también teníamos opción de aprender mecánica, soldadura, etc. Aunque parezca humorístico fue real. En aquellos años de la década de los sesenta ya existía el recorte de plantilla; no en la Caja pero si en la empresa que llevaba el mantenimiento de las máquinas que solían averiarse con frecuencia. Eran máquinas mitad mecánica y mitad electrónica. La mecánica fallaba y su arreglo era responsabilidad del técnico de la citada empresa de mantenimiento, N.C.R.

-Por favor puede venir Luis a la Alhondiga, a la oficina de la Caja, tenemos parada una máquina, se ha roto.

- Ahora es imposible, ha salido para Logroño y no vendrá en toda la mañana.

Esta contestación en los primeros tiempos era demoledora. La máquina se quedaba parada y el trabajo sin poder hacerse. Como dice el refrán: “a falta de pan buenas son tortas” y por suerte, a algunos nos gustaba arreglar chapuzas en casa, en la bicicleta, etc. y cuando veíamos al técnico arreglar las máquinas cuyas averías solían repetirse: “se ha roto la soldadura del conector” nos contestaba el técnico mientras observábamos como utilizaba el soldador.

Había que tumbarse, meterse bajo la máquina y soldar las dos piezas. Eso lo aprendimos y en muchas ocasiones no nos molestábamos en llamar al técnico.

Esta etapa, que fue de trabajo duro, de jefes exigentes y de un excelente compañerismo, no he vuelto a vivirla, dejó recuerdos en todos los que componíamos del grupo, recuerdos que al día de hoy seguimos manteniendo junto con una relación especial y distinta a la que tenemos con otros compañeros.

## **Aunque el trabajo era mucho y las reglas sobrias, había espacio para el humor.-**

### **Momentos atípicos de un día cualquiera en la oficina de la Alhóndiga:**

Jefe: Enrique Núñez, empleados: Ángel de la Fuente, Fernando, Manolo Páramo, José M<sup>a</sup>, Eduardo, Cesar, Manuel Sanz...

Son las diez de la mañana, minuto arriba minuto abajo, todos estamos en nuestros puestos, también el jefe. Esta era la hora en la que él, el jefe, que ostentaba la potestad de abandonar la oficina, dejaba su puesto y se encaminaba hacia uno de los bares del entorno. Suponíamos que tomaría un café, un pincho de tortilla o de... y quizás ojeara la prensa. Mientras tanto, nosotros mezclábamos la degustación de nuestros bocadillos, de contenidos variados, con ciertos juegos que nos ayudaban a olvidar, durante unos minutos, la presión del trabajo. Elegimos la sala más al fondo de la oficina.

Éramos jóvenes y con ganas de romper esa sobriedad y marcial disciplina. Por ello, mientras el jefe, no sabíamos el por qué, podía abandonar la oficina y nosotros no, lo suplíamos humorísticamente jugando a las "chapas" con las monedas, o charlábamos de cualquier tema que surgiera en esos momentos o teatralizamos, había compañeros dotado para ello, alguno de los momentos del trabajo. Lo cierto es que, salvo el ordenador que seguía su rutina, todo lo demás se paralizaba ese corto espacio de tiempo en el que el jefe se ausentaba de su puesto de trabajo.

Para evitar que nos pillara in fraganti, nunca ocurrió, utilizábamos la lógica. Esa oficina tenía un pasillo en forma de "L". Con el cristal de las puertas, que hacían de espejos, veíamos la puerta de entrada y cuando regresaba el jefe teníamos tiempo suficiente, éramos ágiles, y en segundos estábamos cada uno en su puesto, como que nada hubiera pasado.

Transcurridos unos años, la evolución de la Caja necesitaba un recolocación de sus centros operativos con el fin de simplificar tareas y tener la información más cerca. Para ello, la sección de informática se trasladó al edificio central, Pl. de Santo Domingo. En la planta baja quedó el ordenador y en la sexta las oficinas de nuestra sección. En el traslado también nos llevamos el humor, que seguro, sería necesario. Acertamos y tampoco aquí dejamos de utilizarlo. Seguíamos siendo el mismo grupo con alguna incorporación nueva que pronto se integró en él, Javier Cruzado, por ejemplo. Su trabajo era manejar una de las máquinas antes definidas. Javier también nos dio momentos inolvidables.

Uno de ellos:

- ¡Javier! ¿Dónde vas tan rápido?- no contesto y salió de la sala a toda prisa tapándose la cara con la mano.

Pasados unos minutos regreso y volvimos a preguntarle por las prisas de su salida y detectamos una pequeña herida en su nariz.

La máquina en la que él trabajaba tenía desplazable la guía donde se colocaban los documentos y en la mitad un tope con el fin de regular su recorrido.

Ya pausado y con su raspón en la nariz, Javier nos contó su peripecia. La máquina le había pillado la nariz. Sonaron las carcajadas por lo insólito de lo acaecido.

-¿Cómo fue? -le preguntamos-, para que te haya podido pillar la nariz una máquina.

- No lo se... se había atascado una ficha y me agaché para ver si podía salvarla sin que se rompiera. No calculé y mi nariz quedó a la altura de la barra, junto al tope central, con la mala suerte que con el codo pulse la tecla de arranque y mi nariz quedó pillada entre el tope y la barra. El resultado ya lo estáis viendo.

Cuando lo contaba, aunque le dolía la nariz, los compañeros nos reímos un buen rato del “pellizco” que la máquina maleducada le dio, suponemos que cariñosamente.

Los acontecidos de otro compañero, contados por él, era otra fuente humorística con alguna guasa por la seriedad y convicción con que nos lo narraba.

-Nos dijo: “me he comprado un coche “Dos Caballos”, su marca oficial era Citroen, de segunda mano.

-¿y?, preguntamos.

Pues me sorprendió que, al poco de arrancar, mirando el panel ví que el marcador del depósito de la gasolina estaba ya “en reserva”. Sin demora, me acerqué a la gasolinera más próxima. Quería presumir de mi coche y, ya de pie junto al coche, apoyándome en el techo, la otra mano en la cadera, esperé a que se acercara el empleado del surtidor. Es lo que hacían en las películas.

-¿Cuánto le echo, señor?

-Lléname el tanque, le contesté.

Todo fue meter la manguera en la boca del depósito y la gasolina salió a borbotones. El contador del surtidor marcaba “cuatro litros”.

-¿Qué paso?, le preguntamos

-Resulta que el marcador interno del coche, que era redondo, se había dado la vuelta, cosas de los coches de segunda mano, y yo interprete que el depósito estaba vacío, cuando realmente estaba lleno. Total que pagué los dos litros que entraron en depósito y los otros dos que se habían derramado.

-Y ¿qué hiciste con tu postura de niño bien?

-Me puse un poco “colorao” y salí pitando de la gasolinera. Desde entonces no he pasado por ella.

Después de un tiempo en la central, en el área de “Informática” dejé este área y asumí la responsabilidad de dirigir un departamento que se estaba creando. Su nombre, nada bonito pero si expresivo, fue el de “Masivos”. Consistía en cargar miles de recibos de Telefónica e Iberduero en las cuentas de los usuarios y hacer el abono a las respectivas empresas.

Afortunadamente este departamento evolucionó no transcurrido mucho tiempo. No obstante antes de su cambio me nombraron jefe de auditoría de la red de oficinas. Fue una responsabilidad de corta duración. No obstante añoro ese espacio de aprendizaje técnico y, especialmente, de poder conocer la red de oficinas y, lo más importante, a los compañeros que día a día hacían que la red funcionara a lo largo de todas la provincia burgalesa. Ajeno a al trabajo, el tener que viajar por los cuatro puntos cardinales, conocí muchos pueblos, sus carreteras, algunos restaurantes por sus peculiares menús adaptados al entorno de la oficina.

Fue en esta responsabilidad en la que menos tiempo estuve y de ella tengo un estupendo recuerdo.

## **Otras actividades y otros lugares**

Unas de esas actividades se desarrollaban en el palacio renacentista de Saldañuela. Se trata de un palacio ubicado en el término de Saldaña, a orillas del río Ausín . Este palacio fue edificado por orden de Isabel Osorio en 1560 y durante muchos años, después de dejar de ser escuela agrícola, se habilitó como escuela de formación de la Caja. Yo asistí a muchos de los cursillos allí impartidos por profesores especializados en la formación y asesoramiento de las plantillas de entidades como eran las cajas y de otras empresas con actividades muy dispares. Ahora, valoro más su finalidad y lo que nos beneficiaban sus variados contenidos. Nosotros, un tanto inconscientes, teníamos la sensación de que no servían para mejorar nuestro trabajo pero, como comento, si dejaban una pátina que yo, al menos, pasados los años puedo detectar analizando mi evolución laboral, familiar y en las relaciones con el resto de la sociedad. Algunos eran técnicos, propios de las actividades desarrolladas día a día y otros, las más, eran formativas en análisis, trato, reacciones, intuición, comportamiento, etc.

Era también habitual que los responsables de los departamentos nos desplazáramos a Madrid, a la “escuela” de la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) en la que también nos daban formación actualizada a la evolución de los tiempos. Fórmulas para el desarrollo del trabajo, como mejorar en el trato con los clientes y técnicas de ventas, adelantarnos a la competencia como lo eran los bancos, etc. Solían ser de un solo día. No obstante teníamos la oportunidad de conocer a compañeros de otras cajas y poder contrastar con ellos los entresijos de su entidad, como eran sus instalaciones, si tenían actividades deportivas, si organizaban viajes, cuáles eran sus emolumentos, etc. y tratar de elegir opciones de trabajo que nos ayudarían en nuestras actividades. Eran viajes interesantes.



## **Nueva responsabilidad en un nuevo destino.-**

El compañero que en esos años desempeñaba la jefatura del departamento de Cartera de efectos fue trasladado al de Préstamos y fue a mi a quien la dirección eligió para sustituirle. Los años pasaron raudos y los más de veinte años que trabajé en él se encogieron en el momento de prejubilarme.

Sabemos que todos somos reacios a los cambios, y este nuevo reto también lo fue con un añadido, era tan distinto de todo lo que había vivido en la Caja que pensé que no llegaría a dominar toda su operatoria. Sinceramente, pasé meses sin asimilar su mecánica. También es cierto que los compañeros que encontré allí fueron mis pacientes maestros, no lo sé, pero quizás pensarían: "Vaya un jefe que nos han mandado, no tiene ni idea de que va todo esto". Y así era.

Pasaron los meses y me acordaba del examen de los "Tests", tener paciencia y tratar de entender lo que cada uno de los que componían el grupo de Cartera realizaban y como se relacionaba con las tareas del resto. Cuando yo llegué a Cartera toda la actividad del departamento eran manual, la tecnología, llamémosla "informática" ni se había acercado lo más mínimo y, ciertamente, tardó mucho en llegar. Recuerdo ver a Rufino con montones de letras de cambio y su calculadora escupiendo metros y metros de papel en el que constaban miles de cifras grabadas que hacían una suma total que tenía y debía coincidir con el que figuraba en la suma del balance. No fue infrecuente que no cuadraran y ... volver a sumar. Rufino era un personaje de laboratorio y asumía esas circunstancias sin ningún aspaviento y si había que repetir la suma, se empezaba y a esperar que cuadrara.

Como he comentado anteriormente, la informática llegó tarde a este departamento, estábamos ya instalados en el primer sótano del impresionante edificio como era y sigue siendo la Casa del Cordón.

La amistad es un regalo y como tal se agradece y sirve de ayuda. Esta situación se dio con este departamento, Cartera. Eduardo, compañero y amigo desde los inicios en la Caja, asumió el desarrollo y confección de los programas informáticos acorde con la peculiaridad del departamento que ya no era autónomo ya que estábamos conectados con el departamento de Cartera de la CECA, en Madrid. No desmenuzaré el proceso que aunque un poco largo mereció la pena. Informatizado el trabajo siguió creciendo porque también la Caja crecía y mucho. Nuestros ordenadores y la conexión con Ceca simplificaron los procesos y prácticamente desapareció la manualidad.

En descuento de efectos, que así llamábamos a las Letras de Cambio, suponía, previa alta del cliente como usuario de este modelo de financiación, un largo proceso desde que el cliente entregaba en su oficina la remesa, consistía un listado con el detalles de los efectos, con el importe, la fecha de vencimiento, el nombre del destinatario-pagador. Esos efectos, procesados en nuestro departamento generaban el ingreso en la cuenta del cliente la cuantía de todos ellos. Todos los datos citados y algunos otros que no he descrito quedaban grabados en nuestros ficheros. Esta operatoria era similar a un préstamo con sus intereses incluidos. Se diferenciaban entre si en que el importe del préstamo debería ser de reintegrado por el cliente y en el las remesas de las letras eran pagadores aquellas personas o entidades que en ellas constaban y que serían cargadas en sus cuentas en fecha en que vencieran. Como verá el lector el tema es un tanto complejo y espero se haya entendido.

Nuestras relaciones, en especial la mía, con el personal del área de cartera en el departamento de CECA eras excelentes, nuestras consultas, algún error, etc.

## **NO SOLO TODO ERAN NUMEROS**

Reflexionando desde la lejanía que suponen catorce años desde mi prejubilación y las múltiples vivencias y situaciones generadas a lo largo de casi cuarenta años de trabajo, afloran otros muchos y variados matices que hacen referencia a todo lo que supone una vida laboral, familiar, de los hijos y sus estudios, de amistades, de buenos y malos momentos, de las salidas de compañeros, de los nuevos que se incorporan, de los jefes, de los directores, de la red de oficinas, de las otras cajas, de los cambios legales y de herramientas de trabajo, de las enfermedades en la plantilla, de sus fallecimientos, de sus ascensos, de los cambios de puestos, de algunas escasas expulsiones, de los incentivos tan esperados y creadores de descontento generalizados entre los beneficiados por las cantidades percibidas con las esperadas y por las diferencias entre puestos similares en distintas áreas con distintos jefes con distintas influencias e interés por pelear por sus “subordinados”, de los clientes con sus múltiples caracteres, capacidad dineraria, sus intereses, su trato, etc.

Todas las situaciones citadas y otros muchos matices que pueden citarse, visten, adornan y, también desestabilizan, mejoran o deterioran la imagen de la plantilla, de la entidad y de su plantilla.

En la década de los sesenta, etapa en la que ingresé en Caja de Ahorros Municipal de Burgos, esta entidad como el resto de empresas con sus variadas actividades estaban inmersas en una sociedad muy dispar de la de hoy, siglo XXI , año 2019. Es lógico deducirlo, pero por si alguien cree que las opiniones que esta narración son las de toda la sociedad, diré que son mis reflexiones y mis personales vivencias y que no tienen por qué ser admitidas por todos.

Muy distinto es el trato al cliente en estos días en relación a la familiaridad con la que se realizaban toda la gama de operaciones, se les escuchaba, se le trataba de solucionar el problema en el momento o...

Continuará

