

PONTEVEDRANDO...

RODRIGO COTA



PCBOX, la empresa fiel

CUANDO YO nací no existían más ordenadores que los de la NASA, si es que existían, que igual eran un decorado para hacernos creer que iban a la Luna. Tampoco había muchas otras cosas. Móviles, tabletas, consolas, ni yogures de plátano. Vivíamos con lo que nos daba la madre naturaleza, vestíamos con pieles, jugábamos con palos y nos comunicábamos con tambores. La información sólo estaba en libros y en centros escolares, donde nos enseñaban las cosas bonitas de la dictadura. Recuerdo a mi madre ir a un locutorio para llamar a México o a Cáceres, algo que hoy hacemos mientras guardamos cola en la caja del supermercado.

Ahora, en mi casa hay cuatro móviles, tres ordenadores y una o dos tabletas. Cualquiera puede tener acceso a más información en cinco minutos que antes en años y años, y no exagero. Un historial, pongo por caso, necesitaba meses y meses para

encontrar las fuentes con las que escribir un artículo, ya no digamos una tesis o un libro. Hoy tiene todo eso a golpe de ratón. Estamos hiperconectados, hasta no sé si hace ya años que avanzamos de más en esto, que llegará un momento en que nos pongamos un chip en la cabeza y a vivir.

El caso es que todas estas nuevas herramientas son ya parte inexcusable de nuestras vidas y necesitamos gente de confianza que nos preste un servicio técnico, nos dé soporte y nos solucione los problemas cuando los hay. PCBOX es un caso ejemplar. Para empezar, porque es la única empresa con delegaciones y franquicias con toda España con cuyos responsables puedes hacer un reportaje. Yo nunca lo había conseguido en toda Pontevedra. Siempre te dicen: "Uf, no sé, para eso tienes que hablar con los de la central, que está en Barcelona o en Valencia, y ya te dicen, a ver, yo soy un mandado

o una mandada y no sé nada". Eso de despersonalizar las empresas hasta el punto de hacerles perder el contacto directo y personalizado con la clientela y con las ciudades en que se establecen es un mal endémico entre las franquicias, y ésta es una excepción más que reseñable.

PCBOX en Pontevedra no es una simple franquicia. Es delegación con todo merecimiento. Se establecieron aquí hace ya 20 años y su responsable, Judit Meiriño, empezó como trabajadora y se hizo cargo hace ya mucho del puesto de directora. La empresa, y eso es algo en lo que también hay que insistir mucho, ha sido fiel a su equipo proporcionando trabajo estable. José lleva 12 años, Manuel 7. Algo que deberían aprender muchos empresarios es que un trabajador es mejor cuando forma parte de un equipo unido, cuando sabe que cuenta con la confianza de sus jefes y cuando sabe que se le valora. Que eso

no lo sepa a estas alturas todo el mundo es de no creer.

Hasta hace 4 años estaban en la rúa Santa Clara. "Lo de trasladarnos a la Avenida de Vigo fue una decisión estratégica y una apuesta que salió bien. La afluencia de público es mucho mayor aquí y eso lo hemos notado mucho. No paramos". Y no paran de formarse. Cuando voy a hablar con Judit la encuentro haciendo un curso de formación para una posible nueva línea de negocio.

"Lo llevo en el ADN. Lo mío es pasión por esta profesión", dice. Desde niña siempre estuvo entre teclados y con la llegada de las nuevas tecnologías ya nunca quise dedicarme a otra cosa". Arreglan móviles y todo tipo de equipamiento informático, prestan asistencia y servicio público a domicilio, tanto a particulares como a empresas. No cierran para comer, pues hacen turnos y lo habitual es que no pasen más de 10 minutos sin

que entre un cliente, sea a comprar un ratón o a que le revisen un aparato.

Pero más que nada es una muestra ejemplar de cómo una gran empresa puede crear trabajo digno y estable si quiere. Que no todas las empresas que basan su negocio en la franquicias o en llenar España de delegaciones tienen por qué ser máquinas de maltratar a sus trabajadores, de despedirlos cada año para traer a uno nuevo más barato, y que la fidelidad al trabajador y a los responsables de cada tienda a medio plazo deja mejores resultados y todos ganamos: clientes que sabemos que nos va a ayudar a persona experta y de confianza; trabajadores que están a gusto con lo que hacen y no tienen que desvelarse cada noche preguntándose cuándo lo van a echar; y la propia empresa, que puede tener la tranquilidad de que sus clientes serán bien atendidos.

Estas son las filosofías que hay que cambiar, y aquí tenemos una buena muestra de que hay mejores formas de hacer las cosas. Así da gusto, qué quiere usted que le diga.

