

## Según la moraleja: el que no reclama se deja

Les voy a contar un cuento que les prometo no va a ser aburrido pero si morboso y desesperante. Nos vamos a remontar a una época no muy lejana, que tranquilamente podría ser hoy y a un lugar cercano al cual podemos llamarle Córdoba, Tucumán o Buenos Aires, que viven una realidad muy similar en este sentido. El personaje de este cuento es muy común, podés ser vos, yo, tu prima, tu hijo, tus nietos, tu tía o cualquier persona que ande necesitando irremediablemente un trabajo de pocas horas que permita solventar algunos gastos (no todos) y que a la vez le deje tiempo para su hijo, su facultad, su changa o sus hobbies.

Este personaje se encuentra con que una mañana una señorita con voz muy de locutora lo seduce para formar parte de una empresa que desea formar líderes en atención al cliente y/o ventas telefónicas y le dice que su perfil es exactamente lo que lo que la empresa busca (y eso que todavía no le vieron la cara jaja) lo citan a una primera entrevista donde los nervios lo comen pero eso es por que todavía no sabe donde está entrando. Queda seleccionado, lo mandan a hacerse estudios que le dan todos bien: garganta perfecta, oídos perfectos, tensión perfecta, todo optimo, asiste a la capacitación después a OJT y queda listo para que lo empiecen a explotar, abusándose de la necesidad que este personaje tiene de un trabajo como este.

A la semana ya empiezan a exigirle que tiene que llegar a los objetivos, cosa que todavía no le explicaron en la capacitación. Que el aht (tiempo objetivo y extremadamente poco que debe durar la llamada con el cliente), que el posterior( tiempo que tenes para usar después de la llamada por si tenes que cerrar alguna gestión, no todas), que el tiempo de break (tiempo de descanso), que el ring (sonido cuando entra la llamada, no todos lo tienen), que el out (tiempo que debe durar la llamada que vos le haces al cliente), que la precisión(puntajes de las llamadas)... y ya no entiende que otro malabar puede hacer para llegar a esos objetivos imposibles sin perder las riendas y mandar a la m... a un pobre cliente que tampoco tiene la culpa (c pocas veces), entonces empieza a cortar llamadas o a renovarse por que necesita ir a baño, por que necesita despejarse, por que necesita respirar pero justo en ese momento donde quiso aplicar un clic de mas lo vio un coordinador de esos que no te preguntan si estas bien, si te pagaron bien este mes, si estas cómodo en tu puesto, si necesitas una mano; en fin, uno de esos y le empieza a hacer la cabeza que trabaja mal, que a la empresa no le conviene pagarle por lo que hace, que si no le gusta este trabajo renuncie, etc.

Nuestro amigo trata de entender lo que plantea el coordinador, de ponerse en lugar de la empresa y vuelve al otro día colmado de paciencia que empieza a romperse a medida que los clientes desconformes empiezan a basurearlo por cosas de las que el no es responsable pero que le toca enfrentar por estar en ese puesto. Después empieza a hacer cálculos para tratar de meter en 22 minutos la ida al baño, la fumada de pucho, la salida a tomar aire, la consulta a rrhh que seguro te metió una manito en el sueldo que a esta altura ya empieza a sonarte como poco, etc. En eso cae el jefe de piso y lo apuñala por que hace 2 minutos y 1 segundo que esta en after pensando y eso no se vale. A medida que va pasando el tiempo el va descubriendo que las

condiciones son cada vez más precarias: que se tiene que sentar en las sillas de break por que no hay sillas cómodas (te debo 6 horas con la espalda ahí), que se llueve adentro por que la infraestructura es de la mas barata, que le ponen los aires acondicionados a 10 grados y cuando sale afuera le pega el calor y si se resfría y tiene que faltar empieza a rezar para llegar con la plata el mes que viene por que le descuentan hasta las ganas de comer. Ni hablar cuando llegan las vacaciones, hay que hacer un curso, primero para que se las asignen. 2 días antes que se las dan le avisan y tiene que preparar todo como si fuera macgyver a 2 minutos que se explote la bomba, una vez que se las toma, rogar que se las hallan depositado y si no es así no queda otra que llorar por que desde ese día empieza a cobrar por quincena ya que todos los meses le van a hacer el descuento como si se las hubieran depositado, y ni pienses que le van a da bola cuando valla a reclamar, primero se van a hacer los b... que se las depositaron cuando le correspondían, ni bien les demuestran que no es así le dirán que fue un error, que mañana se va a estar depositando; ese cuento va a repetirse hasta que un día le digan que ya no les da la cara para seguirle diciendo que espere pero no les queda otra. A todo esto uno que depende de este trabajo para subsistir comienza a entrar en un estado de nervios incontenibles pero lamentablemente hay que poner buena cara y seguir yendo por que después te meten "abandono de tareas". Y cuando le dividen el aguinaldo? A quien le reclama? Carta documento? Siempre le responder: "desconozco bla, bla bla" y eso con suerte, por que muchas veces responden cosas que nada que ver o de un modelo de carta que tenían armado para otra cosa y/o persona.

Por ultimo, algo no menos importante, nuestro personaje siempre termina con una carpeta psiquiátrica o declarándose incapaz para realizar las tareas que tienen que ver con el uso de la voz y/o el oído a causa de que ese trabajo es insalubre aunque nadie se atreva a publicarlo. No hay una maldita ley que haga que a esta gente se le pague insalubridad, ni siquiera hay una ley que los ampare como trabajadores, quizás estén por sacar una ley que los ampare como esclavos.

Así es gente, no hay donde reclamar ni a quien pedir ayuda, el gremio de comercio se hace el sordo las empresas se les ríen en la cara, al fin y al cabo sus bolsillos se van llenos todos los meses.

Igual mi cuento no está terminado y al final vamos a escribirlo juntos, basta de reclamar en silencio, basta de agachar la cabeza. Empecemos a hacer valer nuestros derechos, si no los tenemos como trabajadores los hagamos valer como personas.

Pseudónimo : Leandro Trucco