

# *¡siempre te escuchan!*

*Relatos dialógicos en un call center*

Trabajo de Grado

Melina González Ortiz



Universidad del Valle  
Facultad de Artes Integradas  
Comunicación Social  
2019

¡SIEMPRE TE ESCUCHAN!  
RELATOS DIALÓGICOS EN UN CALL CENTER

Trabajo de grado para optar al título de:  
Comunicadora social – Periodista

MELINA GONZÁLEZ ORTIZ

DIRECTOR  
JORGE CAICEDO

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
FACULTAD DE ARTES INTEGRADAS  
UNIVERSIDAD DEL VALLE  
SANTIAGO DE CALI, AGOSTO DE 2019



## Contenido

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| RESUMEN                           | 1  |
| ABSTRAC                           | 2  |
| PRESENTACIÓN                      | 3  |
| INTRODUCCIÓN                      | 6  |
| ALGUNOS CONSIDERACIONES INICIALES | 9  |
| ESTACIÓN AMOR                     | 15 |
| RELATOS DE AMOR                   | 17 |
| Avelina                           | 18 |
| Jocelyn                           | 20 |
| Sussy                             | 21 |
| Verónica                          | 23 |
| ESTACIÓN DISTANCIA                | 24 |
| RELATOS DE LA DISTANCIA           | 25 |
| Christian                         | 26 |
| Manuel                            | 27 |
| Roberto                           | 28 |
| ESTACION MIS MUERTOS              | 30 |
| RELATOS DE LA MUERTE              | 31 |
| José                              | 32 |
| Roxana                            | 34 |
| ESTACIÓN FUERZAS NATURALES        | 36 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| RELATOS DE LA NATURALEZA                | 37 |
| Washington                              | 38 |
| Juan                                    | 40 |
| Blanca                                  | 42 |
| ESTACIÓN APASIONADOS                    | 44 |
| RELATOS DE LA PASIÓN                    | 46 |
| Diana y El Brujo                        | 47 |
| El hincha                               | 49 |
| Humberto                                | 50 |
| Gabriela                                | 52 |
| ESTACIÓN DE LA IRA Y LOS OTROS DEMONIOS | 53 |
| RELATOS DE LA IRA Y OTROS DEMONIOS      | 55 |
| Ricardo                                 | 56 |
| Payaso                                  | 58 |
| Armando                                 | 60 |

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a:

Mis padres Emis y Thomas.

Mis hermanos Jenny y Junior, mis sobrinas Isabella y Sofía.

Mis amigas y compañeras de trabajo.

Mis jefes en Telecenter.

Mi director de trabajo de grado Jorge Caicedo.

La Universidad por abrirme las puertas de nuevo.

El apoyo ha sido infinito.

## **RESUMEN**

Esta es una colección de relatos en clave de crónica galeana, surgidos de una serie de historias de vida que nacen en medio de la conexión entre clientes y operadores en el call center de una firma internacional de televisión satelital con sede en Cali, Colombia. Los clientes, usuarios con inconvenientes o dudas sobre su señal de televisión, se convierten en emisores de historias y los agentes de servicio o CSR (Customer Service Representative) en los escuchas de las mismas. Son historias en las que se reflejan lo cambiantes que son las relaciones entre los clientes de distintos países latinoamericanos y los agentes de servicio al cliente en Colombia. Las historias se han seleccionado desde la perspectiva de los CSR que eligieron los relatos más significativos para ellos: llamadas que les han conmovido en distintos planos despertando emociones desde la tristeza hasta la ira, pasando por la alegría, la sorpresa, la impotencia, entre otras sensaciones. Estos relatos mostrarán que la relación entre el cliente y el asesor muchas veces va más allá del servicio pedido o la duda manifiesta, dando espacio a que la condición humana tome las riendas de esas comunicaciones.

## **ABSTRAC**

This is a collection of stories in key of the Galeana chronicle, arising from a series of life stories that are born in the middle of the connection between customers and operators in the call center of an international satellite television firm based in Cali, Colombia. Clients, users with problems or doubts about their television signal, become story transmitters and the service agents or CSR (Customer Service Representative) listen to them. These are stories that reflect the changing relationships between clients in different Latin American countries and customer service agents in Colombia. The stories have been selected from the perspective of the CSRs who chose the most significant stories for them: calls that have moved them on different levels awakening emotions from sadness to anger, through joy, surprise, helplessness, among others sensations These stories will show that the relationship between the client and the advisor often goes beyond the service requested or the doubt expressed, giving space for the human condition to take charge of those communications

## **PRESENTACIÓN**

Más allá de la necesidad de cumplir con el requisito académico de la realización del trabajo de grado, este proyecto surge de mi deseo de contar, a través de la crónica, cómo es el mundo del servicio al cliente en el cual las herramientas para trabajar son la voz y el oído. Después de seis años inmersa en ese universo y mientras buscaba el tema de mi proyecto, me vi sentada, a la hora del descanso de mi turno, en una mesa larga con al menos ocho personas más, que atendían a otros países y otras áreas, contándonos las experiencias propias, y de otros, vividas con los clientes. Las emociones que fluían entre bocado y bocado iban de la tristeza a la alegría, llegando a la admiración. En ese instante pude ver que vivía rodeada de esas historias, que podían ser cientos que se repitieran, pero también estaban esas que son inolvidables y que trascienden entre los agentes, aun cuando quién la haya vivido ya no esté en la empresa.

Ser un agente de servicio en el Call Center de Telecenter Panamericana es distinto, esto, dicho por quienes han trabajado en otros call centers. Cambia todo, desde lo económico hasta el clima laboral. Entre otras muchas cosas, porque de entrada te dan un entrenamiento de calidad en el servicio que va directamente vinculado al trato con el cliente, algo que, como se verá en este texto, es clave para el surgimiento de un tipo de relación que trasciende el trato comercial. Mientras hacía este trabajo recordé mi época de capacitación inicial y en ese recordar vi que la mayor parte de ésta se enfocó en enseñarnos a escuchar; era algo así como: “no importa qué, escucha lo que tenga que decir el cliente, porque tal vez a la hora de atender al cliente, la forma en la que lo hacemos sea un aviso en neón que dice precisamente eso “Te

escucho, no importa que tengas que decirme, te escucho” y ese “no importa qué” pasa aun cuando necesitas ir al baño, a comer o cuando estás a punto de terminar tu turno.

En este universo, el tiempo toma un nivel de importancia bastante alto; tanto para la compañía como para el agente. Para la compañía es oro y para el agente se convierte en una unidad de medida: que el turno es muy largo, que lleva mucho tiempo hablando con el cliente, que el descanso es muy corto, que el turno va muy lento, que llevo mucho tiempo en esta área, que ya casi nos vamos, que qué día es hoy, etc. Cómo se vive el tiempo luego de pasar la puerta de entrada al edificio es de otro mundo; distinto al que maneja el horario de 8 a 5, de lunes a viernes en cualquier otro espacio laboral.

*Directv te cambia la vida* es el slogan con el que te recibe la empresa. Al tener tantos clientes por atender, la compañía se vio en la necesidad de crear su propio call center, básicamente a la medida del tipo de usuarios que sabe que tiene. Así es como nace Telecenter Panamericana para atender a seis países de Latinoamérica desde un centro operativo en Cali, Colombia. Lo interesante también, es que el slogan es cierto para el cliente y para el agente mucho más. Entrás en una rutina buscando que todo encaje en el tiempo, incluso tu vida personal. Te cambia la vida adiestrando tu oído para leer al cliente en cuanto saluda, en la primera frase. Te enseña a no usar el silencio como arma de defensa ante un cliente alterado, pero también a no entrar a la pelea con él. Pero hay momentos en los que el libreto se queda corto; la capacitación no te enseña a manejar a un cliente que ha perdido a alguien o algo, como su trabajo, a quien se siente solo, a quien tiene miedo, a quien está roto. Todo esto hay que aprenderlo sobre la marcha; el agente lo maneja como puede y desde sus propias emociones. Muchas de las historias que se presentan en este libro son el resultado de ese encuentro de situaciones y emociones en las que nos vimos inmersos mis compañeros y yo, desde el día

uno en el que nos dispusimos frente a la pantalla del ordenador y con la diadema puesta en nuestras cabezas.

## INTRODUCCIÓN

Colombia ha sido potencia en el negocio de Contac Centers desde el 2005 cuando empezó a mostrar un crecimiento de la industria del 38% anual hasta el 2014, haciéndolo protagonista al ocuparse principalmente de sectores como telecomunicaciones, servicios financieros y medios de comunicación atendidos por distintos canales.

La apuesta en la capacitación del personal le permite albergar a la mayoría de los países latinoamericanos como clientes. Un caso concreto es Directv, firma que cuenta dentro de sus empresas con su propio Call Center reuniendo la gran mayoría de sus operaciones en Colombia: Servicio Al cliente, Soporte Técnico, Cobranzas, Retenciones, Atención a Técnicos y Recargas para países como Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Puerto Rico y Uruguay. La razón para esto, parece radicar en que los colombianos somos reconocidos por el trato amable, la calidez y la amabilidad, elementos que permiten que la conexión con el cliente sea más rápida, más fácil y fluida. Lo que, a su vez, hace que el cliente en muchas ocasiones pregunte, extrañado, “¿De dónde me contesta usted?” Pregunta que surge no sólo por el extraño acento, sino, ante todo, por la extraña y amable forma de tratar al otro.

El objetivo principal de este trabajo es mostrar que muchas veces esas conversaciones logran que el agente se convierta en un receptor de historias de vida y el usuario en el emisor

de las mismas, y hacer visible el tipo de relaciones que se llegan a entablar entre el usuario de un servicio y quién está al otro lado de la línea telefónica para atenderlo.

Hay una gran cantidad de historias enmarcadas en contextos de diferencia cultural, socioeconómica, generacional y en la distancia física que no logra ser solo una ilusión.

Son esos los espacios en los que los agentes del servicio encuentran muchas llamadas que traen consigo una historia o una experiencia remarcable. Es un intercambio permanente y muy interesante con protagonistas distintos y percepciones variadas tanto para los emisores como para los receptores de las historias.

La conversación entre individuos a través de distintos canales de comunicación y que esos canales sean de respuesta inmediata, ha hecho de la industria del Contac Center una de las más fuertes en los últimos 4 años. A esto se suma la inversión en tecnología buscando que esta relación sea más eficiente y arroje espacios de intercambio en los que los individuos receptores tienden a desarrollar habilidades como la de identificar estados de ánimo en el emisor solo oyendo su voz.

Para este libro se consideró unir las historias por un factor que tuvieran en común: por el agente que la vivió y la contó, lo que permitía mostrar las distintas personalidades de los mismos; por lugar geográfico, para mostrar la idiosincrasia de cada país; o por las sensaciones que tuvieron los agentes durante esa llamada; elemento que a la final, me pareció mucho más potente. Luego de recolectar los relatos e identificar ese lazo, el libro se dividió en capítulos conformados por temas designados por estas sensaciones, mostrando un panorama que permite ver la necesidad del ser humano de conectar con otros, de comunicarse más allá de

su solitario universo. Y fluye un escenario de comunicación el que no importa si al otro lado, de la línea en este caso, hay un otro totalmente desconocido al que puede no importarle que lo que se esté hablando no tenga nada que ver con el servicio. Hay capítulos con más historias que otros porque son situaciones que se presentan con más frecuencia y lo que la hace resaltar puede ser el manejo por parte del agente o la particular personalidad del cliente. Como hilo conector de estas estaciones temáticas, se contarán las historias que recogen las situaciones vividas por los agentes, de forma presencial, en el espacio en el que está ubicado el call, sucesos que involucran tanto a los agentes, como a la forma en que se relacionan entre sí.

## ALGUNOS CONSIDERACIONES INICIALES

*“Según Barthes, además, está sucediendo otro desplazamiento: en las sociedades tradicionales, la estructura de la escucha era jerárquica: el que podía hablar y el que tenía que escuchar, bajo las figuras del creyente, el discípulo (en la crítica a esta estructura se basa, por ejemplo, el “maestro ignorante” de Rancière) y el paciente.”*

*Marina Hervá en, Escuchar a través de Roland Barthes, Revista Sulponticello*

Cuando empecé a trabajar en este call center tenía la convicción de que contestaría llamadas relacionadas únicamente con el servicio que presta la compañía y también tenía el temor de no saber qué hacer cuando me llamara un cliente enojado. Después de más de 6 años de recibir entre 800 y 1000 llamadas al mes, me encuentro con un panorama distinto que me causa asombro y es la facilidad con la que cualquier persona de cualquiera de los países que atendemos de Latinoamérica llega a convertirnos, a los agentes de servicios, en una especie de confidentes anónimos de sus situaciones personales, esas situaciones que uno comparte con quienes son muy cercanos. Me preguntaba qué los podía llevar a realizar estos actos de confesión (o desahogo) a personas con quienes seguro hablaban por primera vez en su vida y cuyo rostro permanece oculto a través de la línea telefónica y por la distancia.

*Los individuos hipermodernos están a la vez más informados y más desestructurados, son más adultos y más inestables, están menos ideologizados y son más deudores de las modas, son más abiertos y más influenciables, más críticos y más superficiales, más escépticos y*

*menos profundos.* G. Lipovetsky en «Narcisse au piège de la postmodernité?», en *Métamorphoses de la culture libérale*.

Esos individuos que somos hoy “más inestables, más abiertos y más influenciables, más críticos y más superficiales” estamos más solos y la comunicación sólo a través de la voz, como en nuestro caso, hace que el cliente sienta la confianza que le permite contar sus historias de vida dejando de lado nuestra función inicial como agentes de servicio y también está quien cree que este escuchar va incluido en su factura cuando te dice que él es quien paga el servicio.

Hacer este trabajo desde mi lugar personal me permite ver las reacciones de mis compañeros ante las historias de estos individuos y además puedo contar nuestras propias historias desde un espacio donde estamos regidos por el tiempo: el que estamos conectados, el que tomamos para comer, para ir al baño, para recuperar el sentido. Teniendo en cuenta esto, la crónica es el estilo narrativo más adecuado al representar cada llamada. Su estructura, conformada por el orden cronológico y los testigos presenciales, es absolutamente perfecta para mostrar estas relaciones que nos hacen pensar en la soledad que vivimos los seres humanos hoy, llegando al punto de convertirse en enfermedad y que no está tocando únicamente a los ancianos como dice Luis Reyes en *Soledades Urbanas* para *Ethic*: “*La magnitud del problema radica en que no se limita a gente anciana cuyos familiares han dado la espalda (un problema común y ya conocido), sino que se extiende a la mediana edad. Y tiene especial incidencia, curiosamente, en las grandes ciudades, mientras pierde magnitud en zonas más despobladas.*”

Podemos identificar en esas voces histéricas que son hombres y mujeres jóvenes que llegan a casa después del trabajo y que lo único que tienen es el servicio de televisión, te

cuentan que tienen hasta 6 equipos, lo que te hace pensar que tiene 6 televisores y asumimos que hay otras personas a su alrededor, pero efectivamente desconocemos la interacción que pueda haber entre ellos. A veces, cuando nos preguntan por qué está llamando el cliente le respondo a mi jefe que es porque no tienen amigos. A ellos le parece gracioso, pero nosotros detectamos ese afán de conexión cuando te dicen que están llamando desde las 6 am cuando saben muy bien que la línea se abre a las 9 am, cuando esperan en línea hasta 20 minutos para hablar con alguien porque estamos estallados en llamadas.

Y mientras el cliente llama desde su soledad, en el call center quienes recibimos su llamado, a nuestro lado, tenemos por lo regular, a un miembro de nuestra tribu con quien tenemos una alta afinidad, y estamos en ese momento en medio de otros cientos de agentes. Siempre rodeados de los individuos con quienes compartimos hasta en otros espacios del call y esto contrasta con lo que produce la compañía para la que trabaja: entretenimiento. Hoy en día, la industria de la televisión, en todas sus manifestaciones, tiene para el cliente servicios que incitan a la soledad: el cliente puede tener un dispositivo de televisión en cada habitación de su casa por lo que puede elegir qué ver, puede tener dispositivos que graban lo que le permite ver la programación cuando quiera y finalmente trae la programación en streaming para que puede verla desde cualquier lugar mientras esté conectado a internet. Y creo que a esto se refiere Elena Martínez, socióloga de Latitud 40, en un estudio de arquitectura, urbanismo y desarrollo social cuando dice: *«Hay que buscar el origen de este fenómeno en nuestra forma de producir, a la que nos ha llevado el capitalismo. Nos consume un montón de tiempo en asuntos que no tienen que ver con la vida afectiva, y nos deja poco espacio para las relaciones...»*.

Y el cliente intenta entablar estas relaciones mientras dura esa llamada, ese contacto con nosotros. Para los agentes el tiempo es vital y cada llamada es un mundo y una historia. A veces esas llamadas tan cortas en tiempo están llenas de situaciones y de emociones lo que me recordó El Libro de los Abrazos de Eduardo Galeano, cuando lo leí me remitía a esas situaciones que vivía con mis clientes y las que compartían mis compañeros de call.

No encontré referencias de trabajos como esté, aparte de los anecdóticos que en su mayoría muestran las situaciones enmarcadas en la violencia de la ira del cliente hacia la marca y el agente y no las otras situaciones que puede transmitir el cliente en una llamada sin importar quiénes estemos del otro lado, o nuestras habilidades para tratar las situaciones de soledad, asombro y hasta incapacidad mental con aquellos clientes quienes llaman casi todos los días pidiendo y brindando la misma información. Contarlas a través de crónicas, mostrar cómo nos desligamos de un mundo exterior, más allá de las paredes de vidrio del edificio, para conectarnos al que formamos los agentes con los clientes y entre nosotros, porque son 8 horas sin acceso a redes sociales, ni libros, revistas, periódicos, celulares. Nada, solo entra con nosotros la diadema.

## METODOLOGÍA

La elección de este tema obedece al constante surgimiento de distintas historias que nos hemos contado a través del tiempo entre los agentes, pero se consolidó al acceder a material que trata el tema de los call centers y sus operadores. En cuanto a literatura no hay más que cosas técnicas y del negocio, algo así como call centers para dummies. Pero el aporte desde lo audiovisual pasa por películas como Callcenter (2018) de Sergio Estilarte y Federico Velasco en la que se muestra una noche en el call center al quedarse sin sistema dando paso al intercambio entre los agentes; Córtenla (2012), de Ale Cohen, que trata más de las condiciones de trabajo en los call centers y Las Chicas del Cable, de Netflix, que muestra la vida de las operadoras más allá de la central. Se realizaron entrevistas para recopilar las experiencias de los agentes del Call Center buscando recolectar las más destacadas en una serie de crónicas y cuentos que pudieran mostrar qué tipo de relación se llega a formar entre estos dos actores a pesar de diferencias tales como la cultural, la física, generacional, geográfica, etc. Los relatos, tanto de los emisores como de los receptores, fueron la base de esta investigación. La elección de los narradores se hizo teniendo en cuenta la emoción con la que ellos contaban esas historias, qué tanto les había afectado emocionalmente y su habitar permanente en la memoria. Buscando clasificar las historias se consideraron desde los factores geográficos, hasta decidir que la división por temas sería la categorización más coherente. La intención de esta selección y esta organización busca mostrar cómo en las situaciones que no hacen parte del manual de procesos, el agente intenta lidiar con ella lo mejor que puede. Se verán separados por una serie de estaciones que son historias en el call,

las del agente, su pares y sus jefes con quienes si se tiene ese contacto visual y físico; el entorno inmediato del agente.

Los relatos fueron transcritos y se pensó, inicialmente, en convertirlos en crónicas radiofónicas, un formato ideal por el factor común voz-oído, pero por restricciones de identidad (confidencialidad), logística y otros, este ejercicio se tornó demasiado complejo. Finalmente, se decide que la generación de textos siguiendo algunos de los postulados de la crónica Galeana, es decir una escritura corta, con resoluciones rápidas, con elementos descriptivos mínimos, y con acciones dinámicas, tan sonoras y emotivas como las de la radio, también serían un formato perfecto. El ejercicio de contar toda un relato de vida en un formato literario tan corto, se asemeja a lo que es cada llamada, un momento en el que pasan muchas cosas. Luego de determinar el dispositivo, se hizo una selección de los relatos más impactantes, dando paso a la escritura, reescritura y afinamiento de los mismos. el resultado 6 estaciones que contienen 19 relatos en clave de la crónica que hace muchos años instituyera Eduardo Galeano y con la que retrató gran parte de la historia y la idiosincrasia de América Latina, justamente el escenario general en el que se mueven estos relatos dialógicos materializados en un call center de una ciudad del Trópico.

## ESTACIÓN AMOR

De las prohibiciones nacieron los grandes amores. Como en muchas otras empresas aquí también hay un Marco de Cultura y en él rezaba que no podía haber relaciones amorosas entre los colaboradores. Nunca se cumplió. Todos esos amores siempre estuvieron allí, por más que los implicados intentaran ocultarlo era fácil identificarlos. Esta historia no fue distinta, la forma en que se miraban, se sonreían, siempre se sentaban juntos y si los turnos eran distintos los cambiaban para poder hacerlos juntos, solo para poder compartir los 30 minutos del descanso. Siempre juntos.

El final del amor fue mucho más notorio aún. Las miradas pasaron a ser tan afiladas por parte de uno de los amantes que los demás temíamos ser alcanzados por esa nota de desprecio. Ella recibía todo el apoyo de su tribu, esa a la que había renunciado para vivir el romance con él, pero sus hermanas habían vuelto a acogerla en medio de esa solidaridad demente en la que él era tratado como un paria. No se sabía qué había pasado, por qué se había terminado el amor. Se especulaba la existencia de un tercero en discordia y su cercanía a Ella. Lo que sí pudimos ver fue que entre llamada y llamada él se ponía de pie y la buscaba con la mirada entre los vagones. Y ahí estaba ella, con la diadema puesta y envuelta en esa horrible cobija peluda que había vuelto a usar para enfrentar el frío agobiante del aire acondicionado. Esa cobija horrible que no había vuelto a usar mientras estaban juntos, decía que él ya le calentaba el corazón. Ya no hacen los mismos turnos y si él se va primero, camina hasta el vagón donde están ella y su clan. Lleva los pasos firmes pero las manos temblorosas, se detiene ante el vagón; las 4 mujeres de la tribu dejan de hablar con sus respectivos clientes y le miran expectantes. Él solo dice “Que tengas buen turno” y se vá. Con el paso firme y las manos

más temblorosas todavía. Ella se queda literalmente con la boca abierta, le pide al cliente que espere en línea. Necesita reponerse a este golpe de valentía que acaba de recibir. Los demás, también en silencio, solo necesitamos una nueva historia de amor.

## RELATOS DE AMOR

*El amor es una maravillosa flor, pero es necesario tener el valor de ir a buscarla a un horrible precipicio.*

*Stendhal*

## **Avelina**

En este trabajo se aprende a identificar las emociones del cliente desde la voz. Avelina estaba triste. Su voz era muy baja, apagada, sin brillo. Me llamaba porque no tenía señal y su hijo quería ver los “monitos”. Pensé que, si ella estaba triste, lo que necesitaba era que su niño estuviera distraído y así se dedicaría a su tristeza. No sé si a tratar eliminarla o sólo para vivirla. Después de hacer las indagaciones necesarias supe que el problema de señal se resolvería con la orientación de la antena. Se lo dije a Avelina. Le dije que para tener señal debíamos mover la antena. Silencio. Le pregunté si podía hacerlo ella. Silencio. Le pregunté si había alguien que pudiera ayudarle. Se quedó en silencio. Sabía que ella seguía al teléfono. Silencio, pero ahora era el mío. Alcancé a oírla gimotear. – No – fue lo que dijo después – No qué – fue mi respuesta. Silencio. Yo empezaba a sentir angustia. – No tengo a nadie que me ayude, el que hacía esas cosas era mi esposo y él me dejó por otra. - Silencio de nuevo. Más largo, más hondo, más triste. La invité a que lo hiciera ella mientras en mi mente le daba forma a uno de esos discursitos feministas de que las mujeres también podemos hacer cosas de hombres. Avelina siguió poniendo resistencia, dijo que ella no podía hacerlo. Lo dijo con la voz rota y llena de impotencia. Ahora lloraba y hablaba más bajo. Intentaba calmarse, se disculpaba conmigo. Le pedí que se tranquilizara, le dije que todo iba a estar bien y que yo lo sabía porque una vez había sido ella. La manipulé, le dije que lo importante era tener señal para que su niño viera la tele. Fue efectivo. Las lágrimas cesaron, creo que se dio cuenta de que esto la dejaría retirarse a luchar contra la tristeza o vivirla intensamente; no pude descubrir cuál era su intención. Le dije que yo iba a ayudarla. Avelina se tragó las lágrimas - ¿Qué quiere que haga? – la voz seguía afectada por la tristeza y el llanto. Mientras le decía qué hacer primero en el tv, me recordé a mí misma siendo Avelina. Me vi. Recordé lo

miserable que me sentí cuando pasé por lo mismo con el papá de mis hijos y empezó a gestarse en mí una diabólica sensación de superioridad que trataba de exhibirse diciéndole a Avelina que si yo había superado eso ella también podía hacerlo. Pero de inmediato recordé que ella estaba devastada, lo sentí en su voz cuando me dijo que ya estaba subiendo a la terraza para mover la antena. Conseguí tragarme mi inoportuna prepotencia y seguí con mis instrucciones: mueva la antena lentamente, hacia el noroeste hasta oír un pito desde su televisor; hizo todo a la perfección. Me sentí orgullosa de ella y ella lo supo porque sintió la celebración en mi voz. Le pedí que fuera al televisor y sintonizara un canal. Allí estaba, volvía a tener señal. Alcancé a oír un grito de alegría, era de su bebé. Ella me dio las gracias un poco más tranquila, le pregunté si había algo más en qué pudiera ayudarle. Fue directa y preguntó cómo había hecho yo para estar bien. Le abrí la puerta a mi orgullo y le conté que me había hecho a la idea de que la vida se pondría más difícil pero no imposible. Me dio un último gracias con voz distinta, como esperanzada.

## Jocelyn

Después de quince minutos negándome al pedido de Jocelyn para que llamara yo a quien se suponía estaba frente al televisor, su voz ansiosa logró hacer una grieta en mi oído que se conectó con mi resignación. Al escuchar mi aceptación a su casi ruego, su voz cambió, pasó a estar llena de esperanza y excitación, llena de inquietud. Me agradeció incontables veces. Incontables porque dejé de escucharla cuando me pidió que le llamara de vuelta para saber cómo había ido todo.

Solo hasta que pude librarme de esa voz cargada de emociones revueltas, pude llamar al número de teléfono que me dio. Me recibió una voz serena que contrastaba con la ansiosa voz de Jocelyn, era la de un hombre. Sonaba a publicidad de tarjetas de crédito prometiendo toda clase de lujos. Me animó y creí que sería una operación sencilla. Todo se fue al traste en cuanto mencioné que hablaba en nombre de Jocelyn, de su Jocelyn. La voz del hombre adquirió un frío glacial y me pidió, por favor, transmitiera el mensaje tal cual. Me habló de manera lenta para que yo lo entendiera. Me pidió decirle a esa señora que ya no quería tener nada que ver con ella, que se llevara su servicio de televisión, lo cancelará o hiciera lo que quisiera. Los equipos ni siquiera estaban conectados. Le exigía entender que su relación había terminado y que se llevara decodificadores y su antena porque quería eliminar hasta el último lazo que le uniera a ella. Parecía que él quería borrarla de su vida.

Al otro lado de la línea solo quedó el vacío. El hombre había colgado. Pasó un momento antes de que yo pudiera reunir el valor para llamar a Jocelyn y contarle cómo había ido todo. Ahora su voz temblaba mientras me preguntaba qué debía hacer para dar la baja del servicio. Tuve que esforzarme para poder oírla y explicarle el horario en el que debía llamar para atender su nueva solicitud, eso ya no era conmigo. No se si escuchó la información, parecía estar ahogando unas lágrimas. Al finalizar la llamada, éramos dos con el corazón roto.

## Sussy

Sussy me habla desde Montevideo. Llamó porque llegó a su casa de la playa y no tiene señal en sus televisores. Su voz es suave, pero contiene lo que para mí es felicidad: el sol y el mar en mismo escenario. Me cuenta que ha vuelto a esa casa después de mucho tiempo.

El reloj de mi estación de trabajo mostraba un ansioso 12:26 PM, en cuatro minutos iniciaban mis treinta de descanso según la malla de mi turno. Me quería ir ya. Iba a enviar la información a sus tres decodificadores en tiempo record. Pero Sussy tenía otros planes, quería que yo supiera por qué no había vuelto a la casa de la playa. Ni siquiera me preguntó si estaba interesada en esa información, simplemente me arrolló con una frase: “No había vuelto porque tenía el corazón roto. Esta casa tenía demasiados recuerdos, ¿sabés?”. Me quedo en silencio mientras en mi mente se forma la respuesta que quiero darle en ese momento; es toda yo, con hambre después de 5 horas de turno: “No Sussy, no lo sé y no me importa” hasta alcanzo a imaginar la satisfacción en mi rostro en ese momento. Pero Sussy me saca de mi ensoñación porque se está riendo y no sé por qué. Me embarga la ira, la llamada se va a extender porque Sussy se está interponiendo entre mi comida y yo. Activé el mute para que ella no escuchara cómo me desahogo con un suspiro furioso que debe cargarme de paciencia. Desactivo el mute y vuelvo a mi realidad justo cuando ella me dice: ... “Y yo una mujer adulta de más de cincuenta años, viuda, bella (porque soy bella), educada, me creí que ese jovencito me amaba y que nunca me iba a dejar. Como en una teleserie, estaba por mi dinero. ¡Me dejó y lo sufrí mucho! Pero ahora todo está bien -volvía la felicidad a su voz – Ahora conocí a alguien mayor, que no te podés imaginar – Por supuesto que no me lo puedo imaginar Sussy, estoy muriendo de envidia y de hambre – Con él la vida es más fácil. Vos cuídate, que sos joven pero cuando crezcas no creas en esos hombres jóvenes que pretendan

quererte. Oh, ya hay señal – prácticamente gritó vaciando su júbilo en mi oído. Había decidido no continuar con esa llamada, mi ser ya era una peligrosa combinación de envidia, impaciencia y hambre. Envié las actualizaciones sin validar la información en las pantallas de los televisores de Sussy. Hice el protocolo de cierre más rápido que nunca y finalicé la llamada. Me levanté de mi estación, tomé mis cosas de mi casillero y fui hasta la cafetería del edificio de cristal, me senté en una de las altas butacas para ocuparme del hambre. La vista de la enorme extensión campestre del frente se tendría que encargarse de apaciguar mi envidia.

## **Verónica**

Verónica no podía ver la novela de las 7. Me contó que en la tele había un mensaje explicando por qué no podía hacerlo. Con voz suave y alegre, como la de las abuelas, culpó a su esposo quien ya era muy viejo, pero a quien ella amaba. Su voz y su alegría hicieron que me la imaginara no muy alta, de cabello blanco y matizado con visos de un color lila que solo se ven al sol, incluso pensé que podría usar lentes, unos pequeños que seguro se colgarán en la punta de la nariz cuando lee. Verónica no entendía cómo ese viejo había podido armar tanto lío con el control remoto si era mochito, me juró entre risas cálidas que le faltaban dos dedos pero que ella lo amaba. Mientras yo la guiaba por el menú del dispositivo para eliminar las grabaciones programadas por su “mochito”, ella iba leyendo en voz alta los títulos de esa lista. De repente, una carcajada suya inundó mi oído y dijo que tal vez el viejo estaba viendo mujeres, que él estaba gordo porque es muy comelón pero que ella lo amaba. Me contó que al mochito le gustaba mucho ver los programas de chismes y el fútbol, solo por eso habían adquirido en servicio. A ella solo le gustan las novelas, nada más y que lo bueno era que no se cruzaban con los programas de él. Cada vez que decía que lo amaba se podía oír que ese tiempo juntos no había sido poco, se podía oír que de verdad lo amaba. Se podía oír que habían superado muchas cosas juntos, se podía oír que ella, simplemente, estaba donde siempre había querido estar.

## **ESTACIÓN DISTANCIA**

CSR en casa son los agentes que atienden las llamadas del cliente desde su hogar. cariñosamente les llamamos CSR en cama o CSR en pijama. Solo vienen al call cuando hay reuniones o capacitaciones por temas nuevos. Los que estamos acá no entendemos cómo pueden trabajar sin tener a ninguno de nosotros alrededor, sin tener con quien hablar. Porque siempre tenemos cosas de qué hablar. Para el CSR en casa el turno se parte en dos. Nos los imaginamos totalmente solos, sin poder quejarse con nadie por las ocurrencias del cliente, los imaginamos atendiendo al cliente sin preocuparse por el código de vestir, tampoco por el ruido que generamos al estar juntos al mismo tiempo al menos 250 personas hablando al mismo tiempo, sin la mirada vigilante del supervisor. Incluso poder comer en medio de la llamada. Es casi un paraíso.

## RELATOS DE LA DISTANCIA

*“Las distancias son tan cortas que vivir fuera del propio país ya no es lo que era veinte años antes, cuando las comunicaciones no existían o eran precarias y entonces uno sí vivía en el exilio, como una especie de inmigrante, aunque bueno yo nunca he tenido una mente de inmigrante.”*

*FERNANDO DEL PASO*

## **Christian**

“Hola compañera, habla Christian”. Solo con esa frase uno se da cuenta de que el técnico que llama desde Chile no es chileno. El oído hace una ubicación geográfica casi al nivel de un GPS. Christian es colombiano, caleño; un poco más y puedo verlo en el cubículo del lado. Su acento está desprovisto de la celeridad del chileno, de la exigencia del chileno, de la impaciencia del chileno, de muchas cosas del chileno. Su voz y su acento viajan con alegría a través de la diadema, con un ritmo que recuerda el sol; aun cuando él esté sepultado en un invierno voraz, de esos que hasta nieve tienen. Esa llamada que me hace, lo conecta con su país, es uno de todos esos que emigraron buscando mejorar su economía teniendo que pagar con el desarraigo. Cada llamada que hace Christian, es un pequeño viaje a su casa: si es agosto pregunta si hay mucho viento para las cometas, aun cuando sabe que en Cali hace mucho que dejó de “ventiar”, si llama en diciembre te pregunta si vas a ir a la feria y te cuenta, en medio de la nostalgia pura, una de sus anécdotas repletas de baile y alcohol. Lo que siempre pregunta es si hay mucho calor y ahí uno sabe que no está hablando del clima, sabemos que pregunta si seguimos siendo personas amables en Cali, si aún vamos sonriendo solos por las calles, si aún somos esos seres cálidos de los que ya no está rodeado. Le decimos que sí, ninguno de nosotros es capaz de decirle que ya no somos eso que él tanto extraña.

## **Manuel**

Mi compañera del lado dice en tono cansado, impaciente y torciendo los ojos: “no señor, estamos en Cali, Colombia, el servicio al cliente para su país está aquí”. Esa escena me recordó a Manuel. Mientras reía me preguntaba una y otra vez: “¿Niña usted está en Colombia?”, con el acento chileno más marcado aún porque finalizaba las frases con un “po”. Su voz estaba llena de fascinación e incredulidad, me preguntaba: “¿Niña y usted desde allá me va a dar la señal?”. Su voz era la de un abuelo “Yo soy del campo y no entiendo mucho de estas cosas, pero sí sé que usted está muy lejos”. Él sonreía, aún sorprendido. Luego de haber seguido mis instrucciones para reiniciar el dispositivo me decía que me escuchaba como si estuviera muy cerquita. El hijo de Manuel, desde la ciudad, había hecho una recarga para que él viera televisión, pero no tenía señal, había pasado varios días esperando a que ésta llegara hasta que llamó y me di cuenta de que básicamente a su equipo le hacía falta una actualización. Le expliqué por qué había estado sin señal y con pesar, me preguntó si había perdido todos esos días. Y yo, saltándome el proceso, había decidido reponerlos porque en mi imaginación, Manuel era uno de esos abuelos a los que la televisión no les deja sentirse solos.

## **Roberto**

Somos amigos desde hace ya más de tres años. Roberto y yo nunca hemos estado en el mismo espacio físico, somos amigos a distancia y lo conocí a través de la línea. Recuerdo que fue un domingo y hacíamos la última hora del turno de noche, la hora más esperada porque era la más tranquila. En sesenta minutos solo entraban una o dos llamadas. Mis compañeros de fila y yo estábamos concentrados viendo una película cuando entró su llamada. Despegué mis ojos del televisor para ponerlos en la pantalla, el sistema había cargado su información, lo saludé por su nombre según aparecía en el contrato. Era un hombre joven, debía de estar llegando a la treintena. Me dijo que debía dos facturas del servicio y quería saber si podía pagar una parte. La respuesta a esa pregunta era que debía pagar la totalidad del saldo. Roberto lo entendía, eso decía y lo repetía varias veces. Como un mantra. Me pidió que le recordara mi nombre, era indicio de que no prestó atención a mi saludo inicial. Me llamó Andrea, ese era el indicio de que buscaba hacer esta comunicación más personal y así fue. Roberto me contó que hacía al menos cuatro meses se había quedado sin empleo, no había tenido suerte en la búsqueda, aún. Por eso tenía las facturas atrasadas. La manera en la que me contó todo esto me hizo pensar que estaba muy afectado por esos cambios en su vida. Apeló a su antigüedad como cliente desde que la compañía había llegado a Ecuador y le hice saber que no había excepciones. Podía oír como caminaba de un lugar a otro. La política de la empresa pide no incentivar al cliente a la baja del servicio y yo sabía que si él lo pedía el área de las bajas podría ayudarlo. Intenté hacerlo llegar a esa solicitud, pero él no lo entendió. Roberto era uno de esos clientes con los que la empatía te supera. Veinte minutos después cerramos la llamada y la desazón de Roberto se quedó conmigo, en lo que quedó de mi turno revisé su cuenta una y otra vez buscando como ayudarlo. Finalmente

tomé una decisión y esto implicaba saltarme una de las reglas de la compañía, tomé su número de celular.

A la mañana siguiente ya lo había ingresado en mis contactos y le escribí por whatsapp. Me presenté y le conté cómo podía resolver su problema. Me envió un mensaje de agradecimiento. Sólo eso. Estuve viendo su historial al menos por un par de meses más. Nada, nunca más volvió a llamar. Un día cualquiera me llegó un mensaje suyo, empezaba dándome las gracias por haber intentado ayudarlo y me contó que ya tenía un nuevo empleo y también un nuevo proveedor de servicio. Desde entonces hemos celebrado días especiales como la navidad o el año nuevo, hemos compartido las felicitaciones en los cumpleaños y logros nuevos, conocemos a nuestras familias y nos hemos apoyado cuando el momento lo ha requerido. El papel de la distancia física en esta amistad ha sido lo que nos mantiene más cercanos.

## ESTACION MIS MUERTOS

Era un día normal, como todos los otros. Puse mi tarjeta de acceso en el lector y tiré de la puerta. Allí, en ese momento el día dejó de ser normal. El call es habitualmente frío, pero ese día a medida que iba avanzando por el pasillo hasta los vagones de mi operación, sentía cómo los agentes de las otras operaciones me miraban expectantes y al fondo mis compañeros estaban de pie, consternados. La sensación del ambiente era angustiante, saludé a los supervisores en tarima, su respuesta no contenía la euforia de otros días. Me senté en el cubículo de siempre, donde cualquiera puede encontrarme junto a mis compañeras. Era evidente la tristeza en sus rostros. Cuando les pregunté qué había pasado me contaron que habían matado a la hija de Ángela, la mujer que trabajó por muchos años con quienes son mis compañeras más cercanas, incluso se sentaba en esta misma estación. Ya había renunciado cuando yo entré a la operación. Me puse de pie y vi la tristeza en el rostro de los casi ochenta agentes restantes. Y yo sentía como si ella, esa compañera a la que no conocí, estuviera allí, con nosotros. El dolor de su pérdida era tan palpable porque todos lo estaban sintiendo. Por eso los de las otras operaciones estaban atentos a la puerta, nos acompañaban en el recorrido hacia esa tristeza. Fue un turno largo salpicado de los detalles escabrosos. Ella tenía dieciocho años, jugaba al fútbol, había sido el novio, ya era ex novio, había amenazado a la familia, la estranguló, le desfiguró el rostro, la encontraron su mamá y su hermano. El tipo se voló.

## RELATOS DE LA MUERTE

*"A menudo el sepulcro encierra, sin saberlo, dos corazones en un mismo ataúd".*

*Alphonse de Lamartine*

## José

A los siete meses de embarazo lo último que le quedaba a Ana era paciencia. Se había desvanecido en eso de la dulce espera y había pasado a ser reemplazada por la fatiga y la ansiedad que intentaba sosegar acariciándose la barriga. Justo eso hacía cuando entró la llamada de José, un técnico de Chile. Era rutina, un saludo plano de parte de ambos, Ana pedía series, José se las daba, se activaba el servicio, Ana pedía calificar la atención y finalizaba la llamada. Habían hablado muchas veces, se reconocían la voz el uno al otro, pero no lo hacían evidente. Hasta ese jueves cuando Ana abrió línea diciendo su nombre junto a la frase “Compañero, ¿en qué te puedo ayudar?”, Ana no sintió la sombra en la voz de José, tampoco se dio cuenta de la falta de prisa en esa voz, solo sintió como la impaciencia la colmaba después de que, en cuatro ocasiones, José le diera las series erróneas. Y él se dio cuenta de su molestia. Guardó silencio por un rato que para Ana fue una eternidad. José se disculpó por su distracción y sin mayores rodeos, pero con un dolor inquietante, le contó que su hijo, hacía un par de días, se había quitado la vida colgándose. Inmediatamente la mano de Ana se detuvo en la tensa barriga donde alojaba a su hijo. Sintió que perdió todas las palabras, todas. No había una sola que quisiera salir de su boca. Y sintió como si estuviera deslizándose por un tobogán a una velocidad vertiginosa, un vacío que la ahogaba al punto que tuvo que bajar la mirada para confirmar que su barriga aún estuviese ahí. Su silencio también fue largo y terminó cuando Ana recuperó la respiración, le dijo que sentía su pérdida y que lo esperaba en línea. Mientras tanto se tragaba las lágrimas que envolvían la impotencia por no poder decir más, la angustia por lo que podía sentir José en ese momento. Nunca sabía qué decir en esos momentos. Finalmente, José le dio las series correctas y se disculpó de nuevo porque recordó que, de todas las que respondía sus llamadas, justo ella era la que

estaba embarazada. Desde entonces y casi por dos meses, cuando José llamaba a quien le contestara le preguntaba cómo estaban Ana y su bebé y le enviaba un saludo que sus compañeros le transmitían ahí mismo o cuando llegaba a turno. Desde entonces y casi por dos meses cuando Ana era quien contestaba, ella y José jugaban a escoger el nombre del bebé.

## **Roxana**

Hay clientes que tienen la costumbre de decirnos desde qué país te llama. Como temiendo que no podamos identificar su acento, ni saber de qué país llama, como si la información no saliera en la pantalla. Por lo regular blanqueamos los ojos ante la obviedad. Pero en esta ocasión Roxana, llamaba desde Uruguay, no me dio tiempo a burlarme de esa obviedad. Con voz dominante y en una sola bocanada, me dio su nombre completo, una serie de dígitos que era el número de cliente y otra que era la cédula del titular. Ese tono imponente hizo que me imaginara a una mujer alta, de mediana edad, con el cabello rubio y con un corte clásico. Esa típica figura de empresaria arrolladora de cualquier telenovela latinoamericana. La información que me brinda trae un contrato y el titular es un hombre, le informo a la cliente que el proceso debe hacerse con el titular. Silencio. Sollozo. La voz aún imponente me dice que el titular ha fallecido y por esto desea cancelar el servicio. No es mi primera vez con un cliente que está de luto y emito la frase de rigor, le digo que lamento su pérdida. La frase de rigor se vuelve un detonante. Roxana rompe a llorar y me dice “vos no sabes lo que es perder a tu compañero, darte cuenta de que no lo vas a volver a ver, a oír, ni a sentir cerca de vos”. Otra vez el silencio. Durante ese silencio, que delata mi incapacidad para responder de manera correcta a la erupción de su dolor, me imagino a Roxana vestida de negro riguroso y de pie; frente a una ventana que daba a un paisaje verde que le transmitía sosiego, porque eso era lo que ella y yo necesitábamos en ese momento. Ella interrumpió mi viaje en busca de calma diciéndome “Disculpáme, lo perdí hace una semana y apenas ahora me estoy dando cuenta”, su voz aún tenía fuerza, era triste, pero seguía teniendo fuerza. Finalmente pasé su llamada con el área encargada, no sin antes hacerle saber que aunque no lo crea, la entiendo,

que no tiene por qué disculparse. Me despido y le deseo una suerte, que no se si viene al caso no tenía por qué disculparse.

## ESTACIÓN FUERZAS NATURALES

No importa cuántas veces hayamos hecho el simulacro de emergencia y evacuación, el terror que siente Leidy durante los temblores es algo que se nos sale de las manos. A todos. Ella es una mujer grande, ni es liviana ni es atlética. Es la primera en sentir el movimiento del edificio y en cantarlo mientras literalmente se arranca la diadema de la cabeza. Ni siquiera le cuenta al cliente qué está pasando, simplemente le deja ahí. Con una velocidad y una fuerza sorprendentes, Leidy inicia una carrera endiablada buscando salir del call, estamos seguros de que a su paso no queda gente arrollada porque es la única que no usa la salida de emergencia. En tiempo record baja las escaleras de los 4 pisos y llega a la calle. Todo esto ocurre mientras aún miramos al techo para confirmar el movimiento de las lámparas en el techo, nuestro indicativo de positivo para temblor. Nos movemos con calma nerviosa hacia las salidas de emergencia y avanzamos hasta salir por otro lado del edificio nuevo. Mientras tanto, a Leidy la está sujetando el guarda de la portería quien busca evitar que se cruce la avenida y sea atropellada por los autos que circulan en ese momento. Cuando Leidy logra calmarse siempre le preguntamos si recuerda algo. Dice que no recuerda nada después de quitarse la diadema ni siquiera recuerda haber forcejeado con el guarda. En silencio volvemos al edificio, todos corren a llamar para ver cómo están sus seres queridos. Después le contaremos a Leidy, en detalle, eso que no recuerda.

## RELATOS DE LA NATURALEZA

*Millones de personas, estupefactas por los esplendores de la naturaleza y aterrorizados por las tremendas catástrofes naturales, reconocen en este signo definido y móvil el símbolo de la vida. [refiriéndose al Yang-Yin]*

*Bruno Munari*

## Washington

Escucho el eco de mi risa después del beep, mientras contesto la llamada. Han pasado unos días después de que un terremoto, el 16 de abril de 2016, sacudiera a la provincia de Manabí, en Ecuador, durante 75 eternos segundos. Destrucción total. La zona estuvo incomunicada por varios días, solo hasta hoy cuando Washington responde a mi saludo diciéndome que está en la zona de desastre. En ese preciso momento me inunda la zozobra al pensar cuanta tristeza me va a dejar esta llamada, pero Washington solo quería avisar que no puede pagar la factura de este mes a consecuencia del terremoto. La angustia me abandona en cuanto puedo darle la respuesta que la compañía tiene para esta situación, yo voy a darle a Washington un aliciente, voy a darle algo menos de qué preocuparse. Le cuento que se activó el protocolo de solidaridad de la compañía y que esa factura ya está pagada. Él guarda silencio, es tal que pienso que la llamada se ha caído. Le pregunto si sigue en línea, esperando que esa ausencia de sonido represente el alivio que debía estar abrazándolo. El silencio se deshizo cuando Washington me pregunta si puede contarme algo. La maldita angustia vuelve a encajarse en el cuerpo, me doy cuenta de que esta vez sí viene la tristeza, su voz la anuncia y siento como mis órganos se acomodan para darle espacio. Mis labios emiten el “por supuesto” que la deja entrar. Me dice que tiene mucho dinero, pero que ese dinero sólo le había servido hace una semana para quemarlo y poder mantener caliente a su familia y preparar algunos alimentos para ellos. Me cuenta que ha quemado billetes y los restos de las pocas cosas que pude rescatar de la casa, que el frío es insoportable y que el poco calor de las llamas es lo único que ha podido hacer por su familia. Dice que aún no ha podido lidiar con la desesperación que le causaba los ojos desolados de su hija de 8 años por perder a su gato, un enorme y molesto chuchito rubio que solo tenía ojos para mirarla a ella con adoración

y a los demás con superioridad. Vuelve el silencio. La tristeza ya está acomodada en mi pecho. Washigton me da las gracias por escucharlo y esta vez el alivio ya tiñe su voz. Cuelga la llamada. Sin darme cuenta mi jefe acerca a mí, me pregunta si era otra llamada desde Manabí, apenas asiento y me dice que me tome cinco minutos para recuperarme. Era la cuarta vez en esa semana que debía hacerlo.

## **Juan**

Se había activado del plan de contingencia para Puerto Rico. Las comunicaciones eran casi imposibles luego del huracán, Por eso ellos, los técnicos, marcaban una y otra vez hasta que podían hablar con nosotros. La orden, ante esa hazaña, era atender todo lo que el técnico necesitara en esa llamada que había podido entrar. Esto daba espacios para largas conversaciones con ellos, incluso antes de llegar a casa del cliente. En uno de esos espacios, Juan me habló del día que había sentido el peso de la tragedia, porque hasta ese día, parecía haberse sentido como anestesiado. Me lo contó mientras caminaba a casa de un cliente. La vio mientras estaban sentados registrando la última visita. Venía con un andar lento dictado por el notable peso del paquete que llevaba en las manos. Traía el pelo recogido mostrando un par de centímetros de canas que había estado cubriendo con tinte negro. Eso y una ligera sonrisa en el rostro que le creaba un gesto de estar agradecida con la vida, le hizo caminar hasta ella para ayudarle con el paquete. Era pesado. Traía agua, enlatados y un pequeño botiquín entre otras cosas. Teniendo en cuenta que el Huracán María había dejado a la isla de Puerto Rico intransitable, el uso de vehículos era algo imposible. Juan decidió acompañar a la anciana caminando varias cuerdas hasta su casa y arrastrando a su compañero de cuadrilla. Ella miraba una y otra vez el logo en su camisa de trabajo, pero solo hablaba de lo difícil de la situación.

La mujer vivía sola, sus hijos se habían ido a Estados Unidos hacía mucho tiempo. Tenía un retrato con ellos cuando eran pequeños. Ella y 3 niños. Lo hizo pensar en sus dos hermanos. En cuanto dejó el paquete le preguntó a la señora cuál era su compañía de televisión, ella sonrió ampliamente y señaló el logo de su camisa de trabajo. Luego de instalarle de nuevo el servicio volvieron a la zona que se les habían asignado, me confesó que había decidido

ayudar a esa anciana porque le recordó mucho a su mamá; se parecía mucho a ella, sobre todos en esos enormes ojos oscuros. Temiendo su respuesta le pregunté si su mamá estaba bien, Juan sonrió porque sintió la aprehensión en mi voz, me dijo que su mamá estaba al otro lado de la isla y que estaba muy bien. Sentí alivio y miré alrededor, por si alguien había notado mi risa bobalicona y mis ojos aguados.

## Blanca

Blanca había recargado su kit prepago hacía unos días y aún no tenía programación. Las comunicaciones, después del terremoto del 16 de abril de 2016, apenas se estaban restableciendo y por ello no pudo llamar. Habían sido los momentos más difíciles para nosotros como agentes, esos en los que el cliente de la zona afectada ya podía hablar con nosotros y traer en su voz la tristeza, el miedo y la desazón que dejó el sismo.. Mis compañeros contaban historias muy emotivas y yo, me la pasé rezando casi todos los días; rogando que no me llegara una llamada de esas que habían arrancado lágrimas e inundado de tristeza a esos compañeros. Mis ruegos habían sido oídos hasta ese jueves 28 de abril del 2016. Ese día mi suerte se rompió en cuanto Blanca dijo que llamaba desde Manabí. La cabeza se me llenó de las imágenes de una ciudad prácticamente destruida. Mientras Blanca me decía el número al que hizo la recarga yo volví a pedir a las ánimas, a buda, a Zeus, al dios de turno que con ella no traiga una de esas tristezas que se han quedado flotando entre los vagones de nuestras estaciones de trabajo.

La voz de Blanca era dulce, cálida. Yo me limité a hacer preguntas que trajeran respuestas cerradas, pero esas cortas sílabas llegaban a mi oído llenas de tranquilidad. Finalmente envié la información que abrió la programación en su tv. Ahora su voz se deslizaba sobre una sonrisa; para mí era perfecto. Estaba saliendo ilesa una vez más. Al dios de turno no le pareció justo. y en el preciso momento, cuando ya había cumplido con mi labor, Blanca me dice que ya puede ver a su hijo, sentado en su silla favorita viendo la teleserie que más le gustaba, incluso puede oírlo invitarla a sentarse con él. Lo que no puede hacer es volver a abrazarlo, había logrado recuperar su cadáver bajo las ruinas del edificio donde trabajaba y hacía 2 días

lo había sepultado. Le di un discurso de pésame mínimo y salpicado de mil muletillas, uno que había estado ensayando para cuando los dioses se hicieran los sordos conmigo.

## ESTACIÓN APASIONADOS

*Miércoles 4 de junio de 2014*

La mañana transcurre de manera normal. Solo se escucha el rumor de las voces que hablan al mismo tiempo. Todos estamos concentrados en nuestras llamadas, algunos medio dormidos y otros totalmente dormidos. Afuera el sol brilla sobre la extensa alfombra verde que hay frente al edificio. Esta tranquilidad se ve interrumpida cuando, por los pasillos del call, desfilan varios hombres y mujeres. Ellas llevan enormes y brillantes tocados de plumas, maquillaje colorido, los cabellos oscuros y largos van sueltos. Sus cuerpos perfectos están cubiertos por un bustier que ligeramente cubre sus pechos y unas tangas que dejan al aire esas nalgas grandes y redondas. Ellos vienen vestidos como una especie de príncipes africanos con pecheras de colores fuertes y enfundados en unas tangas que se ajustan a esos cuerpos atléticos. Mientras les miramos absolutamente sorprendidos, admirados, lujuriosos y curiosos; se van ubicando en medio de los vagones. Pasan unos segundos y el silencio lo rompen los intensos golpes a un tambor gigante y el chillido de un silbato, es una batucada brasileña. y esas mujeres y hombres exóticos empiezan a bailar al ritmo de estos instrumentos y montón más que se unen al toque. Un pequeño carnaval de Río inunda el call, interrumpiendo las llamadas, cambiando los rostros adormilados por unos hasta felices. Mientras los bailarines se desplazan con sus cuerpos danzantes, como poseídos por la música con esos movimientos más que perfectos, nosotros le pedimos a los clientes que nos esperen en línea, activamos el mute para poder disfrutar del espectáculo y bailamos con movimientos torpes que buscan imitar a los bailarines. Al final del show aplaudimos felices y agradeciendo el shot de energía que trajo consigo. Oficialmente la compañía acababa de entrar en modo

Mundial de Fútbol Brasil 2014. Volvemos a las llamadas con nuestras voces vibrantes y a la espera de semana siguiente cuando el campeonato empieza.

## RELATOS DE LA PASIÓN

*Con las pasiones uno no se aburre jamás; sin ellas, se idiotiza.*

*Stendhal*

*El tipo puede cambiar de todo. De cara, de casa, de familia, de novia, de religión, de dios. Pero hay una cosa que no puede cambiar Benjamín: No puede cambiar de pasión.*

*El secreto de sus ojos (Película, 2009)*

## **Diana y El Brujo**

Era el último día del mes para alcanzar la meta de compromisos de recargas del servicio de televisión prepago. Mi país cliente era Argentina y estaba por terminar mi base de datos. Llamé a Marcelo, tenía preparado para él un discurso lleno de energía y de beneficios que iba a obtener si retomaba su hábito de recargar para disfrutar de la programación. Estaba más que lista para ganarme a mi cliente y su compromiso. Luego de marcar el teléfono espero con una sonrisa enorme frente a la pantalla del computador, hago de cuenta que esa pantalla es mi cliente y que me verá sonreír ampliamente en cuanto conteste mi llamado. Después de cinco timbres una voz profunda invade la línea con un “Hola” y yo lo saludé con ese entusiasmo desmedido, como el que manejan esas personas que son optimistas a un nivel casi psicópata.

Me presenté y le conté de dónde lo llamaba. Marcelo se puso como loco, me preguntó por qué seguíamos llamándolo cuando había pedido, exigido que no le volviéramos a llamar. Le pedí que me diera un momento para explicarle los beneficios de volver a recargar, tenía lista la programación de fútbol de la que podría disfrutar de nuevo. Empezó a decirme “Pará, pará, pará”. Hice silencio y Marcelo lo llenó con su espléndida voz profunda diciendo: “Escucháme bien lo que te voy a decir. No me llames nunca más. Yo manejo la magia negra. Y si vuelven a llamarme voy a lanzarles el peor de los maleficios para que vos y todos tus compañeros se mueran. Van a pasar cosas malas y vas a ver cómo se desploman uno por uno”. Marcelo hizo un ruido muy extraño y cortó la llamada. Yo, automáticamente, me santigüé mientras oía a mi mamá en mi cerebro diciendo “Échese la bendición”. Cuando era niña creía que al hacerlo un escudo invisible me cubría y me protegía de las cosas malas. En

ese momento sentí tanto miedo que rogué para que lo del escudo fuera real. Empecé a mirar alrededor mientras las manos me temblaban y no podía hablar. Respiré profundo con los ojos cerrados hasta que cesó el movimiento de las manos. Mi turno había terminado, era la última llamada. A la salida les conté a mis compañeros se rieron mucho. Esa semana me caí de la moto lo que me dejó varios raspones, me quedé encerrada en el ascensor durante nueve minutos y me torcí un pie bajando las escaleras porque no me atrevía a usar el ascensor. Estoy más que segura de que alguien volvió a llamar a Marcelo.

## **El hincha**

Fútbol. Lo que mueve al sur del continente americano es el fútbol. Cuando un partido se define como un clásico es como si hablaran del choque de dos fuerzas que generan una onda expansiva que arrasa, principalmente, con la razón. En el clásico del astillero se enfrentan Barcelona y Emelec de Guayaquil, es el partido que enloquece a todo el Ecuador, no importa cuánto cueste, todo el país quiere verlo. Se juega cuatro veces al año, dos cada seis meses. Cuando hay clásico del astillero las llamadas de ese día, ese domingo, son todas singulares. Llegan a preguntar de dónde es uno y cuando respondemos que somos colombianos y que estamos en Colombia, aun así, quieren saber si somos hinchas de Barcelona o de Emelec. La gente te llama como, si de la noche a la mañana, todos se contagiaran de un virus. Todas las voces que oímos ese día están cargadas de pasión, de ansiedad, son unas voces anhelantes, voces que te hablan como canturreando la emoción que les produce ese partido. En el call, ni tiempo tenemos para hablar con el compañero de fila, quedamos inmersos en un coro bajito que te envuelve en cuanto atraviesas una de las puertas para entrar. Las llamadas en espera de atención llegan a ser miles, las que se caen y las que vuelven a entrar siguen siendo miles y así se pasa la mañana, nos alcanza el medio día y mantiene este ritmo inclemente hasta el final del primer tiempo del partido. Nosotros lo vemos muy atentamente: el estadio estallándose de lleno al punto que se te eriza la piel, rogando que se cumplan lo más pronto posible los 45 minutos iniciales. Después de esto quedamos enterrados en un silencio literalmente ensordecedor. Durante las siguientes cinco horas el número de llamadas no llegan a veinte y nos permite ver al menos un par de películas sin interrupciones. El cliente ecuatoriano al final del clásico del astillero parece que entrara en hibernación, preparándose para el siguiente.

## Humberto

Humberto ya había llamado hoy, al menos, cuatro veces antes. El registro de esas llamadas llevaba la firma de cada una de las personas que lo habían atendido. Su respuesta a mi “¿en qué le puedo ayudar?” fue “¿Allí solo trabajan mujeres, señorita? Le informé que también había hombres. Le pedí que me contara cuál era su consulta para poder ayudarle. Humberto emitió un suspiro como de cansancio junto con un “chuta madre”. Permanecí en silencio. Él siguió murmurando algo ininteligible. Yo estaba perdiendo la paciencia así que decidí leer la información registrada por mis compañeros anteriores, solo decían que el señor pedía cambiar el número de teléfono al que llamarían para confirmar la visita técnica y todos le habían dado la misma respuesta: no era posible. La voz de Humberto irrumpió de nuevo diciéndome “señorita, necesito que me ayude” la voz sonaba abatida. Humberto estaba desesperado, pero su desespero no era caótico ni acelerado. Le confirmé su pedido y reiteré la respuesta de mis compañeros. Respiró profunda y angustiosamente. Dijo que me lo contaría todo. Y todo, fue todo. Me contó que era el esposo de la titular del servicio y a nombre de ella había dos servicios. Esa era exactamente la información en mi pantalla. El silencio volvió a invadir la línea, Humberto estaba reuniendo valor, seguí en silencio para que se sintiera todo lo cómodo posible. Finalmente dijo que cuando llamarán a su esposa ella no iba a reconocer el segundo domicilio. Pregunté si había algún problema con la dirección y me confesó que el problema era que él tenía dos hogares y en esa casa vivía su otra familia. Otra vez silencio. Ahora el “¡Chuuuuta madre!” era mío y rebotaba en mi cerebro.

“Señorita, mi esposa no lo sabe”. A Humberto se le iba a derrumbar el mundo. Le pedí esperar un momento en la línea, activé el silencio y fui a las estaciones de quienes le habían atendido antes, básicamente, para descartar que las múltiples llamadas se originaran en una

súbita solidaridad de género para apoyar a la engañada aun cuando ella nunca lo supiera. Humberto pudo haber pensado lo mismo cuando me preguntó si sólo había mujeres para atender el servicio. Lo que yo no le había dicho era que en el call el 80% somos mujeres, siempre. No importa los cambios que se presenten siempre vamos a predominar. Luego de mi pequeño paseo indagatorio entre las estaciones de quienes le atendieron, supe que fui la única a la que Humberto le confesó su bigamia, el muy egoísta me estaba pidiendo que fuera cómplice de su delito de amor y además de cargar sobre mis hombros la posibilidad de que se rompiera su hogar. Me podía escudar en la política de la compañía y seguir diciendo que no era posible, que la orden ya se había enviado con la información y no había posibilidad de negarla. Y así lo hice. No fue fácil la decisión que tomé, no me pareció justo que pusiera su destino en mis manos por una decisión suya, porque en otras ocasiones llamaré a pedir lo mismo o tal vez cosas peores y porque, lo que es a mí, sí me invadió la necesidad de la solidaridad de género, esa que algunos, tal vez, tacharán de sororidad superficial. No me importó.

## **Gabriela**

El beep que anuncia la llamada entrante no sonó. Al otro lado del teléfono se oía la algarabía de varios hombres y el que estaba más cerca les pedía que se callaran con voz dominante y palabras claras. El número de teléfono en pantalla era raro y creí que había entrado la llamada de otro país, pasaba a veces. Con mi voz hostigosa y chillona me presenté y le ofrecí mi ayuda. Sargento Primero Eduardo Zambrano, así se presentó él. Había hecho una recarga para ver el clásico del astillero con su pelotón, pero aún no tenía señal, la recarga estaba registrada desde hacía 3 días. Le pregunté, con el tono soberbio que tengo reservado para estas ocasiones, por qué no había llamado antes, culpó a la falta de cobertura telefónica y solo hoy pudo tener acceso a un teléfono satelital, por eso el número raro. Envié la información de actualización y me di cuenta cuando había vuelto señal POR el grito de júbilo del grupo de hombres QUE retumbó en mi oído a tal punto de tener que apartar el auricular de mi oreja. A los gritos, varios hombres empezaron a gritar “¿señorita, usted como se llama?, el sargento primero me repitió la pregunta como si no me fuera posible oír el escándalo. “Gabriela” le respondí, mientras bajaba el volumen del auricular. Con voz de mando pidió un hurra para mí y en una sincronía perfecta llegó el ¡HURRA!, a lo mejor era unos veinte, pero sonaban como cincuenta. El segundo hurra llegó después de que fuera pedido por el sargento y hubo un tercero que terminó en un montón de aplausos con las gracias coladas en medio. Esa enorme alegría que partía de algo, que para mí era tan sencillo como presionar un par de teclas, me calentó el corazón y el cuerpo, Y me dejó una sonrisa orgullosa en el rostro, que me duró mucho tiempo.

## ESTACIÓN DE LA IRA Y LOS OTROS DEMONIOS

Andrés era el típico agente que irradiaba ese positivismo casi psicópata y adoctrinador, poco atractivo, pero creyéndose un obsequio de los dioses para todas las mujeres del call. No, del edificio. Se te acercaba dando por sentado que te complacía su presencia. Un día tuvo la oportunidad de cambiar de operación y terminó siendo parte del área de cobranzas para Chile. Llamaba al cliente para recordarle que tenía una deuda pendiente con la compañía. Se convirtió en el mejor agente de cobranzas, el tipo de los números perfectos, con todos los premios. Era el rey hasta el día en que se enganchó con un cliente. Después de que Andrés se identificara como asesor de la compañía y le informara al cliente el motivo de la llamada, el cliente se encendió como un bidón de gasolina al caerle una chispa mínima de fuego. Empezó a lanzar insultos a diestra y siniestra, incluso hasta ahí todo iba bien; no era el primer cliente difícil para Andrés, pero todo se salió de control cuando el cliente se refirió a Andrés como un pobre arrastrado sin dinero. Andrés vio rojo. Con un tono de voz tranquilo e impregnado de arrogancia le respondió al cliente: “Si señor, puede ser. Pero aquí el que no ha pagado las facturas es usted”. Con eso el cliente tuvo para volver a estallar en furia y amenazó con hacerle daño físicamente a Andrés. Habían llegado a un punto sin retorno. Una vez más, con un tono de voz tranquilo y con Andrés sintiéndose como un dios del Olimpo, le respondió: “Si señor, puede ser. Pero usted solo sabe mi nombre y que trabajo para la compañía, en cambio aquí yo tengo su dirección, sus teléfonos, su email”. Impacto, tocado y hundido. El cliente colgó la llamada, Andrés sonrió y prosiguió con su trabajo. Mientras tanto, el cliente llamaba a la línea de servicio al cliente para poner la queja. Días después, una supervisora se acerca a Andrés, le pide que cuelgue la llamada, le entregue la diadema,

el carnet con la tarjeta de acceso y que la acompañe al locker para retirar sus cosas. Su contrato había sido cancelado. Andrés hace el recorrido hacia la salida sin un ápice de arrepentimiento y con la sonrisa llena de ese positivismo psicópata.

## RELATOS DE LA IRA Y OTROS DEMONIOS

*La respuesta suave calma la ira, así como el aceite calma las olas. Esta respuesta suave, casi en voz baja, lenta y buena es una de las empresas más difíciles de este mundo.*

*Noel Clarasó*

## **Ricardo**

En la pantalla de mi computador son las 9.42 pm. Me quedan dieciocho minutos de turno. Lo que más deseo es que esos minutos se pasen en silencio. Sin hablar con nadie, sin responderle a nadie, sin escuchar el acento ecuatoriano al menos hasta mañana que vuelva a mi jornada. Es imposible, después del bip y mi saludo de rutina, Ricardo entra diciendo que necesita hablar con un supervisor, miro a la tarima de supervisores a ver a quién le puedo pasar esta llamada, si es un supervisor que me cae bien no la paso, si es uno que no tiene mis afectos se la paso. Me encuentro con que no hay ninguno en ese momento. Me doy fuerzas diciéndome “Dale manejo a la llamada”. Le cuento a Ricardo que en ese momento no hay un jefe disponible y le pido que me cuente cuál es su problema para ver cómo le puedo ayudar. Al otro lado de la línea escucho un gruñido, sé que Ricardo está molesto. Reviso el historial de su servicio. Veo que apenas le instalaron hoy y empiezo a creer que su enojo se debe algo que comentó el de ventas, pero Ricardo dice algo que me saca de mi conclusión. “El técnico que vino a instalar hoy en la mañana está afuera de mi casa, llamando a mi mujer. Y está borracho”. Cuando Ricardo dice esto, de mi boca sale un nada profesional ¿Qué? Tan poco profesional fue mi respuesta que él me dice “Así como lo oye señorita”. Ricardo está muy molesto, pero es como un enojo contenido, habla como apretando los dientes, como intentando que la furia no se la salga de las manos. Pero yo sé que está muy enojado. Y soy tan osada que le pregunto si está seguro de que es el técnico de mi compañía. Ricardo deja escapar un poquito de su furia y con un grito sin fuerza me dice que está seguro porque su esposa fue quien lo atendió esta mañana y ella le dijo quién era. Le pido que me espere un

momento en línea y lo dejo en silencio. Mientras tanto, convoco una reunión extraordinaria con los compañeros que me rodean, al escuchar mi “oigan esta” tengo al menos tres espectadores de quienes espero me brinden una idea de cómo salir de ese atolladero. Claro, no fue posible, todos se centraron en que “algo” había pasado esa mañana en casa de Ricardo. Volví a mi llamada y el cliente me dijo que el técnico aún estaba allí afuera y que gritaba el nombre de su esposa y decía que él la amaba. No estábamos capacitados para esta situación, tampoco encontramos en la biblia de los procesos de la compañía ni en las experiencias de todos juntos qué hacer en estos casos. Solo atiné a emitir una tímida disculpa por el comportamiento “errático” del técnico y una promesa de hablar con él que, ni el cliente ni yo, creímos en verdad. Al colgar, me invadió la culpa por no haber hecho más para apaciguar la desazón del cliente y la incertidumbre por saber en qué había parado aquel incómodo triángulo pasional.

## Payaso

El señor me dice que el control remoto tiene fallas. Me paso la mayor parte del tiempo de la llamada dándole indicaciones a Rolando, buscando resolver el problema. Mientras tanto, reviso su historia en el sistema y me doy cuenta de que tiene un decodificador que solo se puede usar con control remoto. Finalmente, no logro configurarlo y llego a la conclusión de que es una falla del control. Pido al cliente que me espere en la línea, me quito la diadema, la pongo en la mesa y me digo en voz alta que debo enviarle un control remoto con costo. Me estaba poniendo impaciente por la poca colaboración del cliente, me estaba frustrando. Volví a ponerme la diadema y le conté a Rolando el costo del control remoto, trece dólares. Eso es mucho dinero, no importa en dónde estés, es mucho dinero. Le indique cómo debía recargarlos a su tarjeta prepago y el plazo de espera.

Aguardé sumida en enorme silencio, silencio que unos segundos después Rolando lo corta diciéndome que llamará de nuevo, cuando tenga el dinero. Que él es payaso y que probablemente le va a salir un trabajito y con eso pagará el control remoto. Me quedo muda, petrificada. Nuevamente le pido que me espere en línea. Vuelvo a quitarme la diadema y, angustiada, les pregunto a mis compañeros de fila: ¿Quién es payaso en ésta época? Veo la incógnita en sus rostros cansados, y les repito la historia, que mi cliente es payaso y en unos días, SI DIOS QUIERE, va a tener un trabajito para pagar el control. Logré contagiarles la compasión y el pesar que reforzaron la decisión que había tomado. El payaso no iba a pagar por ese control remoto. Caminé un par de metros hasta la tarima y simplemente dije “quiero enviar un control gratis”. El jefe, sin apartar los ojos del monitor me preguntó por qué, “mi cliente es payaso” dije, noté que la frase no causaba el efecto esperado y le pregunté “¿Quién es payaso en ésta época? Recibí la autorización por la que iría hasta la jefatura a pelear si

hubiera sido necesario. Le envié el control remoto, la semana siguiente estuve revisando su historia y en cuanto vi que había sido entregado le repuse los días que no pudo tener el servicio. Hice feliz a un payaso.

## Armando

La primera vez que atendí a Armando me quedé muda ante su petición. Me pidió programar la grabación remota a su dispositivo desde su cuenta. Con un discurso sobre protección de los datos y su privacidad, básicamente le dije que no era posible. Mientras me felicitaba a mí misma por haberle dado esa información de manera cálida y amable, como lo pedía la compañía, Armando destruía mi momento de triunfo privado diciéndome que era ciego y no podía hacerlo. Me quedé en silencio, él también. Luego de varios segundos interrumpo el mutismo y le pido que me espere en la línea. Recorro con pasos largos los casi seis metros que separan mi estación de la tarima y le cuento a mi jefe lo que está pidiendo el cliente. El hombre de la tarima muestra una amplia sonrisa, una burlona, y me pregunta si estoy atendiendo a Armando. Asiento mientras comprendo que es una situación de cliente atípico con situación atípica. Mi jefe me autoriza a tomar los datos del cliente, ingresar a su cuenta y programar la grabación remota. Mientras volvía a mi estación pensaba que Armando algún día había sido vidente. Retomé la llamada dándole las gracias por esperar e indicándole que sí podía ayudarle con su pedido. Mientras tomo sus datos siento como si lo tuviera frente mí, viéndome, aun cuando sé que solo puede escucharme. Lo veo ahí, sentado en un sillón, con su bastón blanco entre las manos. Una presencia sin rostro que me intimida a través de la línea telefónica. De nuevo le agradezco por la espera y le confirmo que se ha cargado la grabación, le pregunto si hay algo más en lo que le pueda ayudar. He vuelto a refugiarme en el protocolo. Armando me pregunta si soy nueva, contesto que sí; aún no puedo levantar la mirada. Sigo sintiendo que está frente a mí cuando sólo hay un panel que separa mi estación de la de mi compañero. Armando me da las gracias y finaliza la llamada. Su imagen frente a mí se desvanece, por fin puedo volver a levantar mi rostro.

## **A MANERA DE CONCLUSIÓN**

Entre los agentes del call center Telecenter Panamericana de Directv hay una teoría: los clientes del servicio solo usan el teléfono para llamarnos a nosotros: el resto de las relaciones que componen sus universos, las gestionan por las aplicaciones de mensajería instantánea disponibles. Esto lo intuimos porque siempre que hay algún dato o información que debemos enviarles, preguntan si podemos enviárselas por mail o al whatsapp.

Al agente de servicio ya no le asombra cuando el cliente empieza a contarle cosas que no tienen que ver con el servicio, pero si le causa curiosidad las razones que los motiva a abrirse con temas tan personales, con alguien a quien no conocen en absoluto y que está siempre a kilómetros de distancia. Creo que la distancia hace el papel de escudo en el que se refugia el cliente: puedes escucharme y no tengo que ver cómo me juzgas, puedo desahogarme sin ver los gestos en el rostro de quien está al otro lado de la línea. Los agentes podemos hacer todos los gestos frente a la pantalla del computador, pero debemos cuidar el tono, las inflexiones, los suspiros. Toda la clave de una buena relación está en el manejo de las emociones de la voz.

En la atención del servicio al cliente, por más que el agente busque quedarse en los límites correspondientes al trabajo, no van a faltar los usuarios que busquen saltarlos y te hablen de su situación financiera, de sus relaciones amorosas fallidas, de su situación de exilio y de sus pérdidas. Muchos lo cuentan desde sus soledades. Por eso cuando al final del turno el supervisor pregunta cuál ha sido el motivo de la llamada, soy de las que responden que es porque no tienen amigos o no tienen con quien “charlar”. Y casi siempre al hacer el protocolo

de cierre, a uno le dan ganas de preguntarle al cliente si además de las dudas, preguntas, consultas, quejas y reclamos por el servicio, tiene de pronto algún sueño, algún temor o alguna esperanza que desee dejar aquí depositada.

## BIBLIOGRAFÍA

Barthes; Roland. Lo Obvio y lo Obtuso. Editorial Paidós. 1986

Carballeda, Alfredo. La intervención en lo social como proceso. Editorial Espacio 2012.

Galeano, Eduardo. El Libro de los abrazos  
<https://latinoamericanos.files.wordpress.com/2009/03/el-libro-de-los-abrazos.pdf>

Hervás, Marina. Escuchar a través de Roland Barthes, Revista SULPONTICELLO. Sec Pensar con los oídos. Oct 2017. <http://www.sulponticello.com/escuchar-a-traves-de-roland-barthes/#.WsI-PXpubIU>

Meyer, Luis. Soledades urbanas, Revista Ethic. Sec Sociedad. Feb 2019  
<https://ethic.es/2019/02/soledad-nucleos-urbanos/>

Evolución del contact center, Revista Portafolio <http://www.portafolio.co/evolucion-contact-centers-colombia-revista-portafolio-497791>

Síndrome de Burnout. Revista Cuídate Plus. Oct 2 de 2015  
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

Call Center y Síndrome de Burnout. Trabajo de grado para Licenciatura en Psicología, Universidad Abierta Interamericana  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>