



¡Qué mundo tan desigual!

Leidy Dahianna Piedrahita

Socióloga, ldpiedrahita8@gmail.com

¹ El Colombiano.
Año 97 # 32 877/
14-mar-09.

² Eduardo Galeano,
"Los nadies".

Ese día Julián se enfrentó a uno de los dolores más grandes de su vida, pero también aprendió que debe servirse de la fortaleza y del apoyo de la familia para salir adelante ante las adversidades.

En un tiroteo en la vereda La Granja, en Ituango, el 13 de marzo del año 2009¹ murieron su papá y otros tres vecinos ejecutados por hombres armados que, a la fecha, no han respondido por los homicidios. No hay siquiera sospechas que involucren a algún actor armado, solo tiene consciencia de que, desde ese día, él y el resto de su familia tendrían que sufrir las adversidades de un país sin oportunidades para los nadie², como ellos.

Julián nació en Ituango, ese pueblo antioqueño que tanto ha sufrido por la presencia guerrillera, las tomas paramilitares y las masacres auspiciadas por el Estado; lugar donde convergen varios de los grupos armados legales e ilegales, legítimos e ilegítimos de este país y que aún después de tantos años sigue siendo escenario de disputa en medio del conflicto. Los periódicos actuales tienen noticias similares a las de hace diez y quince años, como si el país estuviera atrapado en un bucle de tiempo: ejecuciones extrajudiciales, masacres, bombardeos a bases militares, desplazamiento forzado y toda una serie de hechos violentos de los que durante décadas todos hemos sido testigos. Quién creyera que Gabriel García Márquez lo que hacía en muchos de sus relatos era simplemente retratar la realidad

que para muchos era absurda, pero que, para los campesinos, los indígenas, las comunidades negras, las mujeres, los niños y, en general para la gente menos favorecida de este país, ya hacía parte del paisaje.

Siendo el mayor de tres hermanos, Julián Andrés López, de 28 años de edad, se convirtió en el hombre carismático, atento, noble, educado y servicial que su mamá siempre había querido que fuera; es trabajador, responsable y tiene una cualidad muy interesante que, para él, resulta un defecto, teniendo como entorno la cultura latinoamericana en la que vive y de la que cree nunca poder salir: es psicorígido con la puntualidad. Dice que esto le ha traído malos ratos con sus amigos y con algunos de sus familiares porque no es capaz de esperar a nadie más de diez minutos, dice que "si él tuvo la delicadeza de alistarse y salir a tiempo de su casa para llegar puntual a un lugar, espera de los demás el mismo tipo de comportamiento respetuoso para con él".

Concuerdo con él, ser puntual es un principio basado en el respeto que no todo el mundo tiene presente, lo sabré yo que es el único valor disciplinario que me acompaña. Hace parte del folclor colombiano llegar hasta veinte minutos tarde, sin ofrecer una disculpa por la demora. ¡Lo que son las paradojas de la vida! Y constantemente llegan a nosotros infinidad de personas impuntuales que buscan enseñarnos a las malas a ser más tolerantes y pacientes.

—Lo más cercano que he estado de un ambiente universitario fue en ese trabajo. Me gustaba mucho porque conocí gente muy tesa. Compañeros que estudiaban en varias universidades. Pero yo sí conozco la U. de A. He ido allá en varias oportunidades a parchar con los parceros, por eso digo que eso allá en la empresa es como si fuera un ambiente universitario, porque hay gente de todo tipo y muy tesa, personas que son unas máquinas para manejar esos aplicativos de todas las formas posibles. Tanto así que varias de las trampitas que yo aprendí para darle solución fácil y rápida a los usuarios que llamaban fueron ellos los que me las enseñaron—. Su mirada permanecía fija en el tráfico que se veía a lo lejos, la ciudad inundada de taxis, buses y camiones de carga, casi en plena hora pico en la avenida Guayabal, lo hacían extrañar las tardes tranquilas del campo, el aire puro y las únicas preocupaciones que tenía cuando era un adolescente. Su casa en la finca era grande, con algunas hectáreas del terreno sembradas con café. Allí trabajaban su papá, un vecino y él, mientras la mamá se encargaba con la mamita de la casa y de la comida. ¡Qué tiempos aquellos de habitar el campo y de vivir en la tierrita! Esa tierrita que a tantos ha visto migrar, que a tantos ha visto llorar, que tanta sangre ha tenido que absorber.

—¿Te presentaste a la U?

—Tres veces y no pasé. A la final me resigné y dejé de intentarlo. Igual, porque necesitaba enfocarme en hacer plata a ver si íbamos saliendo de deudas en la casa.

—¿Con quién vivís?

—Con mi mamá, con mis dos hermanos y mi abuela. ¡Ah!, pero eso en mi casa es muy complejo, vea, yo vivo con mi abuela que es ama de casa, ella es la que se encarga de todo el oficio, pero ella ya está muy viejita, yo trato de ayudarle lo más que pueda por las noches que llego de trabajar o en los días de descanso, pero me queda muy duro a mí solo. Mi mamá trabaja en una casa de familia cuidando a una señora enferma, y mis dos hermanos... con mis dos hermanos eso es otro cuento: el que me sigue tiene 22 años y es juicioso, no en la casa pero es juicioso, es muy trabajador; el problema es que le gusta mucho el vicio y por el mismo lado va el pequeño que tiene

19 años, pero a diferencia de el del medio, ese no trabaja, no hace nada, le contesta feo a mi mamá, a la mamita y pareciera que no pensara en el futuro, es como si definitivamente no supiera qué quiere en la vida. Con él ha sido muy difícil y mis intentos de corregirlo no han servido, por eso, yo mejor ya no le digo nada. La figura de autoridad de mi casa era papá, pero desde que lo mataron, todo se volvió muy difícil...—. Hizo un silencio, bajó la mirada y empezó a mirarse los dedos de las manos, como si tratara de encontrar en ellos algo en qué distraerse para no llorar, a pesar de que su mirada ya estaba cristalizada.

—Mejor contame, ¿cómo fuiste a parar allá?

—¿En el *call center*? Ah no, nada. Yo trabajé durante mucho tiempo de mesero en bares y discotecas, durante unos años administré una discoteca por El Estadio, pero es un trabajo muy pesado ¡Yo estaba flaco!, y, claro, ojeroso porque apenas dormía. Esa experiencia allá y el bachillerato me sirvieron para ir buscando un trabajo que no me generara tanto desgaste físico. Hasta que me salió. Empecé a trabajar en el 2017 en un área de Servicio al Cliente. Yo me acuerdo que la capacitación fue de un mes completa y no era paga, lo único que nos daban eran los pasajes cada ocho días y la jornada era de 8 horas, como si ya estuviéramos trabajando, pero sin salario.

Su mirada era muy expresiva, a veces vivaracha, otras veces triste; cada que hablaba de algo que le gustaba, lo reflejaba en los ojos, era como el dicho de las abuelas de que: "habla con los ojos". Con 1,85 de estatura, complexión delgada, cabello castaño oscuro, un poco corto y rizado, y sus ojos, esos ojos grandes y negros que adornados con unas pestañas largas y curvas, hacían brillar el rostro de facciones fuertes y sonrisa contundente. Esa aparente figura de hombre duro, se materializaba en una dulce persona de temperamento tranquilo, con una voz grave y pausada, como si cada palabra que fuera a decir estuviera cuidadosamente pensada; de actitud amable y cariñosa; una compañía con la que todo el mundo quería pasar tiempo. A la gente no siempre la hace interesante la academia, como se cree desde el ego universitario, y Julián era la digna representación de ello.

"Escuchar una llamada de él era una delicia", decía una vez una excompañera suya en un grupo focal. Recordaba que una vez un cliente llamó a

que le extendieran una felicitación a Julián, pidiendo que se escribiera textual lo que él iba a decir: “Nunca en mi vida me había sentido tan bien atendido. La atención del asesor fue excepcional. Si ustedes se esforzaran más por tener trabajadores como el chico que me atendió, que se esmeró en brindarme una solución, darme tranquilidad y generar confianza, nosotros los clientes no tendríamos que estar peleando tanto con ustedes”, era lo que decía el cuerpo del correo que le llegó a toda la operación, con una posdata del líder que estaba en turno, diciendo que esa era la actitud que ellos como empresa esperaban que asumiera un empleado.

—¿Cuánto tiempo trabajaste allá?

—Tres años estuve, desde el 2017 hasta el 2020, hasta que me aburrí y renuncié. Bueno, no me aburrí propiamente, después le cuento eso... Yo no sé, la gente tiene una percepción muy negativa de los *call center*³. Yo entiendo que sea un trabajo muy complicado, porque estar recibiendo llamadas de gente que lo está insultando a uno la mayor parte del tiempo no es fácil, no vaya a creer, pero no nos digamos mentiras: es un trabajo que lo pagan bien, si usted hace quince minutos de más, es tiempo que le van a pagar, no requiere ningún esfuerzo físico y, en mi caso, uno encuentra la manera de ayudar a la gente. No siempre es tan permitido, uno encuentra la manera. O no sé, será porque a mí me gusta ayudar a la gente. Aunque eso me haya traído algunos problemas en la vida.

—¿Por qué te nace ayudar a la gente?

—Supongo que es porque nosotros somos de un ambiente donde todos eran muy solidarios. Allá en la vereda uno sobrevive de cuenta de los vecinos y los amigos que lo sacan a uno de apuros y uno a ellos. Pero cuando llegamos aquí, no vaya a creer, yo pensé que nos iba a tocar peor, pero no, también hubo muchas personas que nos ayudaron, nos calmaron hambres y no nos dieron la espalda. Ayudo porque me nace, me gusta creer que, con mi obra, aunque

sea pequeña, puedo ayudar a otra persona a sentir tranquilidad en algún momento.

—¿Cómo te fue durante la pandemia en el trabajo?

—¡Uhhhh!, muy mal, esa fue una época que sufrí y padecí bastante.

—Yo sé que va a sonar obvio, pero, ¿por qué?

—A diferencia de otras personas u otras familias, nosotros no nos quedamos sin trabajo, al contrario, muchas veces tuvimos mucho más voleo. Por ese tiempo me tocaron llamadas de gente muy mal, llorando, diciendo que no tenían con qué pagar, que no tenían con qué comer. Porque así a veces pasa en la línea, hay gente que lo llama a uno solo a desahogarse, a contarle a uno sus problemas. Una vez me llamó una señora, eso fue mucho antes de la pandemia. Me acuerdo demasiado porque esa llamada me dejó muy mal. Ese día tenía un turno de 9 de la mañana a 7 de la noche, ya estaba cansado y quería que se acabara ese día. Como a eso de las 5 de la tarde, me llama una señora para que le confirmara el valor de su factura y la fecha de pago, porque no encontraba el recibo por ninguna parte. En medio de la charla, me contó que su hermano había acabado de morir y que ella estaba así de enredada porque le tocó lidiar sola con el entierro, eran ellos dos solitos.

Yo tenía un taco en la garganta que no podía disimular, hice mucha fuerza para no llorar en ese momento y terminar bien la llamada. Apenas colgué, me desconecté y me fui a llorar. Tuve que pedir permiso para quedarme desconectado un rato porque de verdad sí me afectó, supongo que *así aprehende el hombre la vida anímica de su prójimo*⁴... En fin, por eso digo que yo sufrí mucho, por escenarios así, porque sabía lo que era estar en una situación difícil, sin un peso y decidiendo entre comer o pagar las cuentas.

—¿Qué hizo la empresa en casos así?

—Pues se estableció por decreto nacional que *la prestación de dichos servicios*

*no se suspendería durante el estado de emergencia*⁵, pero hubo casos en los que eso no se respetó y la empresa dejó sin servicios a más de una familia. Los primeros meses yo creí que la empresa iba a ser más solidaria, activando planes de contingencia, corriendo las fechas de suspensión del servicio. ¡Qué va!, las empresas no tienen sentimientos, sino que uno a veces todavía cree que la bandera que alzan de empatía y responsabilidad social es real.

Fue en ese punto donde se afianzó mi conflicto con la empresa.

—Me acuerdo de que cuando yo entré, en esa capacitación siempre le decían a uno: “tiene que ponerse en los zapatos del cliente”, “tiene que brindar solución en primer contacto”, “tiene que ser empático”, pero no había nada más lejos que la falta de empatía en ese lugar. No de parte de los compañeros, porque ellos de verlo a uno sufriendo con esas llamadas le daban a uno los truquitos, ya sea para solucionarles o para despachar a los clientes rapidito, sino falta de empatía de parte de la empresa para con nosotros como empleados y para con los clientes.

—¿Ya venías aburrido con ese trabajo?

—Sí, claro, especialmente para la marca para la que trabajaba. Desde hace tiempo tenía mi raye porque estaba sintiendo que eran hipócritas. Como a mí me gusta tanto leer, en la información que tenía la empresa para documentarnos, en todas esas resoluciones y normativas que tenía la empresa, me fui dando cuenta de lo injustos que son con los clientes. ¡Se sirven de la ley para robar esos infames!

Pues bien, el caso es que la embarré y me tocó renunciar antes de que me echaran—volvía a mirarse las uñas de las manos, como tratando de recordar esos últimos momentos que lo unieron a esa empresa. —Yo no podía hacerme el de la vista gorda y mucha gente la pasaba mal. Vea le cuento: yo no podía hacer reconexiones sin que antes hubiera una respuesta favorable a alguna queja que haya montado el usuario, ¿por qué? Porque en esas empresas todo

es una burocracia. Yo tenía un montón de herramientas a mi disposición para dar solución rápido a la gente, pero eran cosas que, si yo hacía y me pillaban, me podían echar, porque todo tiene un conducto regular. El tema es que yo sí lo hice varias veces. Hasta que me pillaron. Me iban a echar por haber incumplido las normas, fraude le llaman ellos, así que renuncié para que no me dañaran la hoja de vida—.

Lo dice con una sonrisa en el rostro mientras levanta los hombros, como si no se arrepintiera de nada de lo que hizo. Desde que era niño Julián reconocía el nivel de desigualdad que tiene este país, sabía de primera mano que no en todos los barrios de Medellín las familias tienen agua potable; en su barrio, en más de una ocasión durante la pandemia, encontraba los trapos rojos colgando de los balcones y las ventanas de las casas de sus vecinos cuando ya no tenían qué comer. ¿De qué le servía entonces a él la empatía sino era para ponerla al servicio de los demás? ¿Para qué Dios le dio esas grandes lecciones a lo largo de su vida si no eran para que aprendiera a ser mejor ser humano? Él no podía permitir que las personas estuvieran fuera de contacto, justamente, las redes sociales sirvieron para mostrar en tiempo real las carencias en las que muchos se encontraban, y así buscar alternativas para ayudarse entre todos a disminuir la angustia colectiva. El Estado siempre les ha arrebatado todo a los más pobres: les quita la salud, la pensión, la vida digna, la educación. Así ha sido siempre, *porque al pueblo nunca le toca*⁶. Por eso Julián decidió, desde su individualidad y sin permiso de la empresa, guiado bajo los principios morales con los que creció, con la certeza de que los servicios deben ser públicos y bajo su idea de amor por el otro, perder el empleo sacrificando su estabilidad, que tener que escuchar a más madres de familia llorando al teléfono y suplicando que por favor no dejaran sin el acceso al internet a sus hijos y sus familias. A fin de cuentas, era lo único que les quedaba para visibilizar y compartir su miseria con los demás.

³ Un *call center* es una oficina de asesores que se encargan de recibir un gran flujo de llamadas provenientes de consumidores y clientes potenciales de una marca.

⁴ Edith Stein, *Sobre el problema de la empatía*.

⁵ https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normalidad/00005951_0.pdf.

⁶ Álvaro Salom Becerra, *Al pueblo nunca le toca*.

Su decisión no deja de parecerme valiente, aunque altamente arriesgada. Quedarse sin empleo y encontrar uno nuevo con condiciones dignas de horario y de trabajo requería una de dos cosas: una hoja de vida con una larga experiencia y estudios superiores o tener quien lo palanqueara. No contaba con lo uno ni con lo otro. Probablemente, desde la razón, más adelante se arrepienta de lo que hizo, posiblemente, desde el corazón, considere que hizo lo correcto. Cualquiera que sea el caso, debe asumirlo siendo empático consigo mismo.

Julián se dejó llevar por el peso de sus emociones, dejando que ellas guiaran y determinaran el hacer. La empatía es noble, nace del querer comprender al otro, del querer aliviar su angustia, del querer cuidar, del querer cambiar el mundo. Lo más seguro es que no vaya a lograrlo por sí solo, pero por lo menos, desde sus pequeñas y rebeldes acciones, demuestra que sí puede transformarle el mundo, aunque sea a una sola persona de su alrededor. Con eso habrá quedado contento. 🇨🇴

