

José Luis Barrera Ruiz



77

POR:

JOSÉ LUIS BARRERA

Capítulo 1

77

Cuando llego, los 30 cubículos de la oficina – distribuidos en filas de seis – todavía están vacíos.

Fabricados con madera y vidrio, no deben tener adornos. Solo se admite una computadora, un par de auriculares, un micrófono, dos lápices y diez hojas de papel.

A medida que llega el resto de números, el microclima de la oficina se vuelve tórrido. El resto rehúsa abrir ventanas o prender el aire acondicionado.

—Hace mucho frío – dicen.

Han pasado diez minutos y empiezo a ahogarme. Me abanico con una hoja llena de cifras mágicas que encuentro en uno de los cajones. Su significado olvidé hace mucho tiempo, hay sumas, restas y sobre todo un número que se repite: 77.

Enciendo el computador y antes de que consiga acomodarme sobre la silla, aparecen en la pantalla tres correos: “asigne cita al cliente 1025”, “llamar al señor 900”, “atienda la queja de la señorita 68”.

El espacio dentro del cubículo parece contraerse. El aire está enrarecido, huele a huevos podridos.

—Hay dos problemas en tres tuberías – me dijo alguna vez 19, mi jefe inmediato.

Escapo a la cocina, que colinda con el baño, y me preparo una taza de café. Lo bebo despacio, a sorbitos, mientras el fétido olor invade el lugar.

Para cuando regreso al cubículo, mis vecinos – el 132 y las 227, 116 y 81 – han llegado.

El calor aumenta y tengo la impresión de que el cubículo se ha hecho minúsculo, como una cajita de fósforos.

Hasta hace poco trabajó con nosotros la 28, pero fue ascendida. Nadie recuerda su nombre.

Me pongo a responder los correos de manera mecánica.

“La cita de 1025 será el viernes”. “El teléfono de 901 está apagado”. “la señorita 68 desea que reprogramen sus cuotas en mora”.

Año y medio atrás, cuando empecé acá, cualquier mensaje me aterraba. Temía equivocarme, fallar y convertirme en un 0, un despedido.

Durante la capacitación, sin embargo, solo me enseñaron los números de jefes y subalternos. Tema crucial porque los correos no van dirigidos a Fulano o Zutano, sino a 2, el gerente, 3, el subgerente, 19, mi supervisor, etcétera.

Al único que no se le escribe jamás es al 1. Él es el dueño.

Ahora, así como se multiplican las cifras, se multiplican los correos electrónicos. No interesa que nadie los lea, lo importante es que se escriban, que se inunden los servidores informáticos.

Son pruebas potenciales que en cualquier momento pueden salir a la luz para borrar un número de la plantilla laboral.

—Tus números no hacen suficientes llamadas, solo 70 por día, deberían superar las 200 – dice el 2 al 19.

Un mes atrás, la estrategia para mejorarnos fue eliminar, primero, las distracciones – al entrar, los celulares deben depositarse en una caja de cartón susceptible de chequeo en cualquier momento – y, segundo, los tiempos libres, es decir, visitas frecuentes al váter o periodos de silencio que pasen de los tres minutos.

Al notar que las medidas no surtieron efecto, 2 puso un supervisor – el 6 – para el 19. Su misión consiste en asegurarse de que nosotros, los números poco relevantes, mejoremos el porcentaje de llamadas.

Según el 2, el jefe del call center es demasiado laxo, no exige a sus subalternos y necesita un supervisor que le exija a él.

El 6 es un ingeniero en sistemas que ama el éxito – palabra clave en los manuales y en la misión de cualquier empresa – y no duda que el mundo binario de las computadoras puede ser la solución para cualquier conflicto.

Apenas asumió su cargo llamó a un especialista de una compañía de software para suprimir las marcaciones manuales, de manera que las computadoras hagan esa tarea. Así, apenas termina una llamada, empieza

otra y luego otra y otra más...

Ingresan automáticamente enormes archivos de Excel con los nombres de los clientes deudores en la computadora central y el resto es magia en gigabytes.

La única forma de parar es con el botón de pausa, pero los descansos implican una alerta al 19 y al 6 que termina con amonestaciones a los agentes de call center. Además, el sistema califica a cada número con colores: el que habla sin detenerse tiene luz verde; el que demora, amarilla; y el que calla, roja.

La cantidad de llamadas que se debe tener para ser verde es un misterio porque desde que se implementó el sistema en la computadora de un recién contratado agente de telemarketing, el 199, no ha conseguido pasar del color amarillo, pese a que él casi nunca se calla.

—77 ha vuelto a timbrar con éxito.

Poco después de la hora del almuerzo, entre las tres y las cinco de la tarde, todos los números vuelven a hablar.

— Buenas tardes, ¿en qué le puedo ayudar?

— Su carro está en la mecánica, señor 2000...

— No, por el momento no se encuentra el 77, ¿le puedo ayudar en algo? Soy la 207.

— Buenas tardes... ¡colgó!

— No, no desbloqueamos tarjetas de débito.

Las voces se mezclan.

Las palabras y los números se escupen y diluyen enseguida.

Es un maremágnum en el que se habla tanto y se dice poco.

227, 106, 81, 132 y el resto de los números, incluido yo, hablamos, lanzamos alaridos.

Somos un montón de cifras desesperadas por multiplicar las cifras en los libros de cifras del 1.

A las seis de la tarde los números del primer turno deben timbrar la hora de salida. Se quedan cuatro que pertenecen al segundo.

Hoy, último viernes de abril, no me tocó a mí.

Justo cuando pongo el dedo sobre la máquina que registra la salida descubro que 2 está a mi lado y me mira fijamente. Ha aparecido, de pronto, sin previo aviso.

El olor a huevos podridos vuelve a invadir la oficina. El tiempo parece atrancarse.

— Ya es hora de salir – de inmediato me arrepiento de la justificación.

El 2 va a responder, pero la máquina de timbrado, indignada, se adelanta:

— ¡77 ya había timbrado con éxito su salida!

Balbuceo un número y salgo.

Huyo calle abajo. Tengo la impresión de que 2 o 6 me persiguen.

En la avenida principal, me meto en la parada de buses articulados –había acordado encontrarme allí con mi novia–. Por unos instantes pienso que estoy a salvo, que los números han desaparecido, que el 77 se llama José Luis y los demás Luciana, Mario, Bernardo...

Llega un bus y mi novia baja de él. Palidezco. A su lado no hay personas, hay cifras rojas, amarillas y verdes.

— ¿Amor, qué te pasa?

— Nada, nada – digo –, ¿cenamos, 88?