

Duelo entre empacadores



Freddy Alexander Ramos Díaz*

isapolun@hotmail.com

Al igual que en un documental de naturaleza salvaje en donde los chulos se pelean por su carroña, los empacadores pelean por dinero. Sus días más favorables son las quincenas, aunque no las tengan porque la recompensa a su labor es una “*compensación voluntaria*”, como llama el jefe William a la propina. Prestan sus servicios a almacenes de cadena organizados en cooperativas de trabajo asociado y sus edades oscilan entre los 17 y los 23 años. En Bogotá, sobre la autopista Norte, podemos encontrar el enorme supermercado donde trabajan Carlos, Sandra, Adriana, y Damaris, cuatro de los 55 empacadores del lugar. Usan bluyín, camisa azul y borceguíes o botas color negro, que los diferencian de los demás empleados.

◆ Un sábado para los empacadores

A eso de las 9:00 a.m., cuando el sol comienza a calentar con fuerza, Adriana se alista en su sitio de trabajo y llega el primer grupo de empacadores. Los mercaderistas terminan de poner los productos en los anaqueles y llevan los productos restantes a la bodega. El olor a pan fresco sale de la panadería, en donde los panaderos ubican las galletas en la estantería fijándose en su presentación. Cuando todo está preparado para la apertura se abren cuatro registradoras, de las cuales tres son caja rápida y tienen arriba un letrero que dice “máximo una canastilla”, por lo cual el empacador que esté en la caja normal será el primero en salir y “bajar bandera”, como ellos llaman a recibir su primera propina del día.

A las 10:00 a.m., las frutas y las verduras ubicadas al lado izquierdo de la sección de mercado continúan frescas a la espera de que los clientes se las lleven, mientras tanto, la cafetería se llena de un olor a suave café y de trabajadores que hasta ahora se disponen a desayunar. Hay cuatro cajas normales y doce empacadores que pasean de un lado a otro por un amplio pasillo de mármol blanco punteado con negro, en donde avisos multicolor-

▶▶ * Trabaja y estudia Economía en la Universidad Nacional. Taller de Usaquén.

res, sobre todo amarillos, dan vida al almacén. Sandra debe haber empacado ya cuatro mercados y obtenido unos \$3.000.

Casi todos los empacadores piensan que las propinas están en acompañar al cliente y acomodar los productos en sus carros, más que en el proceso de empacado. Las amas de casa pasan los alimentos que se registran uno a uno y que Adriana empaca en las respectivas bolsas, al tiempo que revisa la tabla para cerciorarse de si algún empacador llega tarde.

Al mediodía hay 15 registradoras abiertas, tres de ellas caja rápida y 36 empacadores. El polvo, casi imperceptible para los clientes que sólo permanecen allí aproximadamente dos horas, comienza a cubrir los productos alimenticios y la garganta de los empacadores, quienes además empiezan a sentir hambre; sin embargo, no se mueven de su puesto de trabajo dado que en la tarde se complica su labor. Hay una norma interna que dice "máximo dos empacadores por caja" y otra que hacen cumplir las coordinadoras Ángela y Adriana: "La ley es para todos". Los sábados son los días de mayor movimiento, y el trabajo, por fácil que parezca, resulta agotador y produce sed al tener que moverse de un lado para otro en un sitio caluroso.

A las 2:00 p.m. llega la última tanda de empacadores. Los días en que el almacén está lleno de gente, se encuentran en servicio desde 18 cajeros hasta 25. Los panes de la panadería comienzan a perder sabor, las carnes y los pescados continúan fríos en los refrigeradores que algunas veces visitan los empacadores para hacer una devolución o un cambio de producto a petición de la clientela, la sección de las flores pierde sus olores y vivacidad. De 2:00 a 6:00 p.m. es el periodo crítico, cuando todos los empacadores están y no hay dónde trabajar. *"Sin caja no hay clientes, si están ubicadas en la sección de mercado, mejor, porque es allí donde está el dinero, y sin cliente no hay plata"*, afirma Carlos.

Los que permanecen hasta el cierre del almacén, turno que termina a las 9:30 p.m. son quienes recogen el desorden de carros de mercado hecho por los clientes en los estacionamientos y los ubican en las filas. Esto significa empujar entre dos personas una cantidad de 20 a 25 carros metálicos de mercado, operación que les lleva 15 minutos y retrasa su salida hasta las 10:00 p.m.

Pero no son los únicos, porque el almacén obtiene de todos los empacadores 30 minutos de plusvalía, ya que tienen que reportar las propinas hechas y sólo pueden hacerlo cuando se termina su turno. Algunos empacadores, como Damaris, de ojos somnolientos y cabello negro y liso, en vez de esperar prefieren aguantar el regaño e irse sin reportar las propinas hechas ni recoger los carritos de mercado.

♦ La estrategia del empacador

"Los nuevos", o sea quienes llevan menos de tres meses, tratan de monopolizar las cajas de la sección mercado, envuelven los productos por salir del paso y amontonan paquetes en los carros de mercado; sin embargo, los antiguos, más astutos, los hacen regañar de

las coordinadoras, que los envían a empacar a otro lado, mientras ellos esperan pacientes hasta que se liberan las mejores cajas y al lograrlo se agrupan dos. Cuando uno sale llaman a un tercero para no perderla.

“Chula o chulo”, así llaman a los empacadores que siguen a los clientes con los mercados más jugosos. Sandra, de curvas pronunciadas por su uniforme ceñido al cuerpo, mirada penetrante y piel bronceada, reconocida entre sus compañeros como la “más chula”, mira sólo a la clientela con los mercados grandes desde el pasillo donde se ubican los empacadores y los sigue hasta que se ubican en una registradora. Llega saludando, mientras consigue un carro deja una bolsa empacada, símbolo de su triunfo supremo al concretar a los compradores (su presa) y advertencia para sus demás congéneres de labor.

Ella menciona, mientras recoge una lata de atún que cae del carro desbordante en productos, *“así logro mantener un promedio de \$15.000 diarios en una semana”*. Todo no es color rosa, Sandra estudia música en la Luis A. Calvo y vive cerca a la Universidad Nacional. Para pagar sus estudios y el transporte no es suficiente ese dinero, pero igual persiste. Para poder ir a tomar con su novio un fin de semana tiene que ahorrar \$1.000 diarios durante la semana a fin de no descompletar lo demás.

Cuando un empacador hace su labor en los grandes mercados tiene la esperanza de que el cliente premie su labor con propina, si esto no sucede utilizan la expresión: *“Me hicieron un gol”*, porque éstos sí duelen. Cuando ocurre por primera vez se sienten deprimidos y hasta lloran, luego la costumbre los hace resignarse, pero siempre les enoja.

Un día, cuatro empacadores perseguían un cliente con dos carros de mercado hacia una caja registradora, dos caminaban lento, otra más rápido, y quien ganó el mercado, que en este caso llamaremos César, literalmente corrió. Luego, a César se le acercaron otras dos empacadoras que entre charla y chanza le ayudaron a empacar. Él y la primera que cogió el otro carro salieron, a la que se quedó le dieron \$1.000, afuera la recompensa de \$5.000 se repartió equitativamente según el esfuerzo realizado: para César \$3.000 y para ella \$2.000. La operación se demoró 45 minutos.

Carlos, trigueño, de desbordante sonrisa, cabello negro y peinado en forma de hongo, oriundo de Bogotá, decente pero sagaz y con una memoria fotográfica, lleva usualmente una camiseta negra bajo la camisa azul del uniforme, y tiene los mejores promedios de propinas que van desde \$450.000 a \$500.000 mensuales. Toma siempre el Transmilenio cuando sale de su casa porque es el único transporte que tiene ruta desde Usme hasta el norte de la ciudad y el trayecto dura casi dos horas; regresa de la misma forma a su hogar. Su estrategia reside en observar a los compradores; mira si usan ropa de marca, si están bien presentados, qué tantos productos llevan, escucha su acento e idioma, estima su estrato; además, su memoria le ayuda a recordar fácilmente a los clientes que dan mejores propinas.

Él distribuye su jornada entre los estudios de enfermería y el supermercado; tiene que sacar tiempo para hacer trabajos de la universidad, reunirse con sus compañeros de clase, prepa-

rarse para los parciales, y cumplir horario. Con todo esto sufre de constante insomnio. Le gusta hacer domicilios a los apartamentos de atrás del almacén porque puede hablar con los clientes tranquilamente mientras les acompaña. Aunque un día sufrió una experiencia traumática. Acompañó un cliente a su apartamento, durante el camino éste no le hizo ningún comentario hasta que llegó a la casa y lo invitó a pasar; Carlos entró y el cliente lo convidó a sentarse a tomar leche y bocadillo. Mientras que Carlos tomaba la leche, el cliente comenzó a hacerle comentarios insinuantes e intimidantes. Carlos, entrado en pánico, se levantó y agradeció dirigiéndose hacia la puerta de forma brusca, cuando advirtió que no se abría por más que la forzó con una colosal fuerza que le vino del alma a su delgada figura. Le dijo al cliente que la abriera, quien le contestó acercándose a la puerta *“Cálmese, ¿no cree usted que si yo le quisiera hacer algo no se lo habría hecho a la leche?”*, abrió la puerta y sacó de su bolsillo la propina de \$2.000. Carlos regresó al almacén presuroso y pálido del susto, tuvo que tomar su descanso porque los nervios no le permitían trabajar.

Los antiguos y los nuevos arman sus cofradías; los antiguos para no perder su clientela ni su promedio de propinas, los nuevos en un sentimiento mutuo de rechazo y soledad por parte de los antiguos. Lo que prevalece es pertenecer a algún bando porque de lo contrario se complica la consecución de las cajas y no relacionarse con los compañeros vuelve la labor aburridora.

♦ **Adriana, la estrella**

Pero esta ley no se cumple de forma total. Existe un caso excepcional, símbolo de que el arduo esfuerzo lleva a culminar las metas: el de Adriana. Ella, de ojos verdes, piel refulgente, cabello rubio y temperamento apacible, entró a trabajar en la temporada de octubre de 2005. Obtuvo, como todos los demás, la preparación requerida, pero Adriana desde un comienzo decidió hacer las cosas de la forma correcta. Y su trabajo dependía no de la cantidad de propinas hechas, sino de la calidad de la labor realizada; su clientela eran todas las personas que necesitasen del servicio de empaque en todas las cajas registradoras sin distinción alguna. Fue catalogada como uno de los mejores empacadores del almacén durante cuatro meses seguidos. Sabe que la calidad es mejor que la cantidad y esto lo ha aprendido en los tres semestres que ha cursado la carrera de administración de empresas. Se esmera mucho en su estudio y en su trabajo y por ese motivo fue postulada por su jefe como coordinadora auxiliar, una labor difícil, porque debe dirigir a los otros 50 y tantos empacadores y garantizar que todo funcione bien. Si hay alguna falla recibe regaños de los superiores del almacén, todo esto por nada, sólo por la oportunidad de ser coordinadora, porque a las coordinadoras sí les pagan un porcentaje del salario más propinas, pero a las coordinadoras auxiliares no les pagan salario y con todas estas funciones tiene que conseguir sus propinas para pagar la universidad.

Es una excelente coordinadora; observándola no se nota cuando está estresada y sus órdenes no son mandatos sino tareas en las que ella da ejemplo; esto hace a los empacadores

seguir sus indicaciones al pie de la letra. Ella concluye: *“Manejar a todos los empacadores es complicado, los antiguos piensan que por llevar más tiempo que yo tienen la libertad de hacer lo que quieran, pero saben que tienen que dar ejemplo, los nuevos son personas que no obedecen una autoridad, pero temen perder su puesto.”*

En el año existen tres temporadas en las cuales les va bien a los empacadores, según las directivas de la Cooperativa: en abril, octubre y diciembre. Pero los empacadores opinan lo contrario, porque en estas temporadas el almacén solicita entre 30 a 40 empacadores más para satisfacer la demanda.

Estos empacadores trabajan sólo en las temporadas y son quienes más violan las normas básicas por obtener sus propinas. ¿Otra forma de guerra del centavo? Aquí realmente hay una guerra del centavo, todos hacen lo que sea por obtener su paga y no reducir sus promedios. Miradas con ceño fruncido, cofradías, domicilios, hasta llegar a sacar al compañero de la caja en la que está. Todo es un desorden, antiguos, nuevos y de temporada en permanente riña. Adriana, con humor, dice: *“Esto parece la aldea de los pitufos, un montón de pequeños azules de un lado para otro corriendo caóticamente. Digo pequeños, porque se comportan como niños chiquitos disputándose la atención al cliente”*.

♦ Labores simples, graves dolencias

En la semana trabajan de 5 horas y media a 6 horas, los fines de semana y festivos trabajan de 8 a 10 horas. El promedio de propinas es de \$10.000 entre semana y de \$15.000 los fines de semana. Igual no están exentos de accidentes.

“Empacar es sencillito”, pensaba Martha, una joven de piel lozana, antes de tener que retirarse porque la labor le dejó un síndrome de túnel carpiano. La enfermedad se desarrolló progresiva y silenciosamente durante los seis meses que ella trabajó, hasta que un día tuvo que ir al médico por un dolor en las manos. Lo mismo le sucedió a Carolina, madre de un pequeño de dos años, que llevaba trabajando cinco años y que en repetidas ocasiones fue incapacitada por este motivo y sometida a tratamiento, pero la enfermedad persistió hasta que tuvo que renunciar. Hay productos que superan los cinco kilos y los empacadores los levantan para ubicarlos en los carros; productos como cajas de leche, lonas de arroz, bultos de alimento concentrado, y demás. Lo hacen mínimo unas veinte veces al día en un fin de semana. Martha, después de retirarse, utilizó un guante especial durante dos meses que le ayudó a reducir el problema. Carolina no contó con tanta suerte, todavía sufre de las dolencias causadas por esta enfermedad y asevera: *“Estoy tranquila porque ya no someto mis manos a estas labores que hoy en día se me hacen complicadas, me duele cuando le doy la mano a alguien”*.

Damaris comenzó a sentir la piel de sus manos un poco ásperas, y un pequeño dolor. Al finalizar la semana ya tenía las manos cuarteadas y escamosas cual suelo árido, le dolían mucho y casi no las podía mover, sin embargo, tenía que seguir trabajando en tales condi-

ciones. Debido a esto se apartó de sus compañeros de trabajo para no sentirse avergonzada y utilizó guantes para ocultar su problema. En el médico le dijeron que tenía un eccema o dermatitis atópica, le recetaron una crema para la piel y que se cuidara mucho las manos. La causa de esta afección se haya en la exposición prolongada a detergentes y demás materiales para la limpieza y el aseo del hogar. Damaris se curó, pero no ha sido la única en padecerla. Los empacadores se cuidan mucho aplicándose cremas y capacitándose en la forma apropiada de empaque, pese a lo anterior continúan sufriendo estos padecimientos.

♦ El cliente no tiene la razón

Los clientes van y vienen, pero el empacador permanece. Atento a alguna solicitud de domicilio, Carlos está dispuesto, pero ahora es más reservado. Sandra ha tenido que aguantar los regaños de algunos clientes que no desean que los huevos de codorniz se empaquen con los huevos de gallina. Adriana ha tenido que atender casos en que los empacadores lloran en el puesto de trabajo porque los clientes les hacen desplantes sin motivo alguno. A pesar de lo anterior, lo primordial para la empresa es la atención al cliente.

Todos los empacadores están de acuerdo en una cosa: nadie más que ellos sabe lo difícil de esta labor, lo que es lidiar con los clientes, sus reclamos, sus caprichos y los sentimientos que tienen luego de haber paseado por un almacén a pie durante casi dos horas, posiblemente sin haber encontrado lo que buscaban, probablemente por haber sido mal atendidos por los empleados que sí paga el almacén, o por haber tenido un mal día. En fin, como dicen las directivas del almacén: *“Los empacadores son la última línea de atención al cliente y son los que recogen las experiencias de los clientes en el almacén”*. Es grato cuando los consumidores tienen una buena experiencia, pero cuando no, la mayoría se desquita con estos jóvenes, que no están vinculados al almacén.

Ana, una ex empacadora, grande como persona y corta de estatura, estudiante de contaduría pública, afirma ante la pregunta *¿Qué es lo que usted le gustaría plasmar en una historia sobre la labor del empacador?* *“No sé, de pronto cómo se siente uno frente a otras personas que exigen y tal vez en el momento no hay como suplir esa necesidad”*.

Finalmente, el cliente no tiene la razón, tiene la libertad de escoger servicios y productos, pero no tiene la libertad de hacer sentir mal a un trabajador, menos si este ejecuta su labor de manera óptima. Cuando un cliente ha sufrido un agravio se queja ante los respectivos entes gubernamentales y hasta demanda, sin embargo, *¿Ante quien se queja un empacador cuando es maltratado por su cliente si ni siquiera cuenta con un sindicato que lo defienda?*