

JONATHAN TAPIA ROBLES:

Rompefilas o vendedor de pasajes en el Metro

Son las tres y media de la mañana. Aún está oscuro y suena el despertador. A las cinco ya va sentado en el Metro que traslada al personal hasta la estación que le corresponde a cada uno. Jonathan trabaja en La Moneda. Vende boletos y recarga tarjetas BIP. Cuando sale de la caseta de venta se transforma en un rompefilas. Su objetivo es claro: optimizar y dar fluidez al servicio.

Por Cristóbal Dumay • Fotos Carolina Rosas



“Trabajo hace dos años y medio en esto. Mi pega es la venta de boletos y cargar tarjetas BIP. Partí desempeñándome como rompefila, es decir, vendedor

de pasajes afuera de la caseta. Ese puesto se creó por la falta de espacio físico para poner más cajeros en una misma boletería. Entonces se optó por inventar el oficio de rompefila. Siempre me ubico afuera de la caja convencional para ofrecer una alternativa paralela a los pasajeros. Tenemos una máquina inalámbrica para cargar las tarjetas, porque cada día que pasa la gente está usando menos los boletos. Con la creación de la tarjeta BIP empezó su extinción.

“Cuando llegué a esta pega sólo existía la tarjeta Multivía. Se vendían entre 2 mil y 3 mil boletos diarios. Hoy, con la tarjeta obligatoria, no vendo más de doscientos por día. La demanda se concentra en la BIP. La cantidad de cuánto carga cada persona varía de acuerdo a la estación y la comuna en que esté trabajando. A veces me toca moverme, aunque mi lugar fijo es La Moneda. Mientras más al sur de la ciudad esté, más reducida es la carga. Incluso, la mínima. O sea, ochocientos pesos. En la otra cara de la ciudad están los que preguntan cuánto le falta para tener el crédito máximo en la tarjeta, y cargan los 25 mil pesos, que es el máximo.

“Llegué a trabajar al Metro porque un amigo me contó que buscaban gente. Tuve que hacer un curso de capacitación, una entrevista y una prueba. Y quedé. Me levanto muy temprano. A las tres y media de la mañana estoy en pie. A las cuatro y cuarto me pasa a buscar un radio-taxi que me lleva a la estación más cercana a mi casa, que en mi caso es Las Rejas. A las cinco pasa el tren de personal que nos reparte en la estación que nos corresponde a cada uno. A veces no tomo desayuno. No alcanzo. En la tarde nos vamos para la casa un cuarto para las cuatro. A mí me gusta el horario.

“La dificultad más grande que tiene este trabajo es la gente. Hay que saber tratar a los clientes. Las personas son muy distintas. Así como algunos son muy amables, hay otros que son extremadamente apáticos y hay que saber llevarlos. Hay que adecuarse. Muchas veces el provinciano es más complicado que las personas de Santiago. De partida, no está acostumbrado y pregunta muchas cosas. Y como demora la fila, la gente que viene atrás le grita garabatos. A veces nos preguntan cosas muy raras. Cosas sin sentido. Me preguntan la hora y a mi espalda hay un reloj

gigante pegado en el muro.

“Cuando terminamos la jornada tenemos que cuadrar los valores de la caja. Eso consiste en contar los boletos que vendimos y los que sobraron. La máquina que carga entrega un saldo largo de los detalles de ventas y las anulaciones. Hay veces que no cuadra. Puede ser que se me cayeron cien pesos al suelo, o que tenía que cargar dos mil pesos y, de puro volado, le puse un cero de más. He llegado a perder dieciocho mil pesos.

“La empresa siempre se preocupa de proveernos de monedas. Son muy necesarias, porque los precios del Metro son trescientos ochenta, cuatrocientos sesenta y ciento treinta: no son cifras redondas. Normalmente la gente no tiene las monedas de a diez, y eso es un problema. A veces nos pagan con un billete de veinte lucas para un solo boleto. Pero uno no les pone mala cara. Sólo entrega el

vuelto. Mientras tenemos las monedas, no hay ni un problema.

“Yo no sólo trabajo como rompefila. Hay días y días. A veces necesitan gente en la boletería y, claro, hay que estar ahí. ¿Qué puesto prefiero? Es mejor ser rompefila, porque el día se pasa mucho más rápido. Es una pega más activa porque uno trabaja directamente con la gente. En general, a todos mis compañeros les gusta la pega. Bueno, igual hay días que uno no anda de ánimo ni ganas de enfrentar a la gente y prefiere la boletería y tener menos contacto.

“Las horas de mayor demanda, al menos acá en la estación La Moneda, es a partir de las once de la mañana. Y no para más, hasta la noche. Pero el momento más crítico es justo al mediodía. Es una locura total. Sobre todo los lunes y los viernes. Por suerte yo no trabajo los fines de semana, pero son muy tranquilos. Me tincan muy fomes”. **EC**

