

“Hay pasajeros que nos cuentan sus problemas y nosotros los aconsejamos”, cuenta Griselda Calderón

Oportunidad de trabajo: EFE busca azafatas para el tren Santiago-Chillán

Realizan el trayecto ida y vuelta dos veces por semana. Su labor va desde chequear boletos y equipajes hasta ayudar en los requerimientos de los viajeros.



RICHARD SALGADO

ÓSCAR VALENZUELA

Griselda Calderón estudió diseño gráfico y trabajó en su carrera antes de tomar un curso de tripulante de cabina, pensando en convertirse en auxiliar de vuelo. No alcanzó a trabajar en el aire, pero esa capacitación le abrió otras puertas.

“Con una amiga hicimos el curso y después ella entró a trabajar como tripulante en los trenes. Llegué aquí gracias al dato de mi amiga y para conseguir el trabajo nos sirvió haber hecho ese curso”, recuerda. “No conocía el tema del mundo ferroviario, pero el día que me subí a un tren me enamoré completamente”, agrega.

¿Qué le gustó? “El solo hecho de trabajar en un lugar en donde vas viendo paisajes hermosos, animales y, como dice un dicho ferroviario: el destino es el mismo pero no todos los viajes son iguales”, comenta Griselda.

De ese momento han pasado tres años y hoy ella es conductora en el trayecto Santiago-Chillán. No confundir con maquinista, que es el responsable de guiar el ferrocarril. El cargo alude a su rol como jefa del equipo de servicio, que está conformado por azafatas, también conocidas como asistentes de viaje.

“En el tren antiguo o UTS, que es el servicio regular, son dos tripulantes y el conductor. En el tren nuevo son entre tres y cuatro tripulantes, más el conductor. Esto es aparte de la gente que maneja el tren, el área de tracción, que son los maquinistas y ayudantes de maquinistas”, aclara.

El rol de las azafatas comienza desde antes que la locomotora inicie su recorrido de 397,6 kilómetros entre la Alameda y la estación de Chillán. En primer lugar, debe chequear que el convoy tenga todos los elementos necesarios.

“Después viene el tema del embarque de pasajeros. Tiene que preocuparse de que cada persona haya

Griselda Calderón cuenta que se genera un fuerte vínculo con los pasajeros frecuentes.

pagado su pasaje, que tenga su hora correcta, chequear el origen y el destino. También tiene que verificar que cumpla con las reglas de equipaje”, explica la conductora. Para hacerse una idea: se puede llevar sin costo un artículo personal y un equipaje de mano de máximo 10 kilos. El equipaje facturado se paga según el tramo recorrido.

“Tenemos que hacernos cargos del pasajero completamente. Eso significa estar atentos a cualquier requerimiento y preocuparse de su seguridad en caso de alguna contingencia”, señala. “Hemos tomado cursos de primeros auxilios”, añade.

Otra de sus tareas es avisarles a los pasajeros cuando se acercan a su destino, una tarea no tan sencilla, tomando en cuenta que el trayecto consta de hasta 12 estaciones y puede tomar cinco horas como máximo, dependiendo si es tren regular o expreso.

¿Cuánto pasajeros atienden por viaje?

“Depende del tren. Si es el antiguo, puede transportar 180 pasajeros. El tren nuevo, 236 personas máximo”.

¿Cuántos viajes hace un tripulante a la semana?

“Dos veces a la semana ida y vuelta, y ahí tenemos nuestro descanso correspondiente. Vamos un día a Chillán, descansamos todo un día, nos quedamos en el hogar ferroviario y al

siguiente venimos de vuelta. Al otro día lo mismo. Los días que no nos toca viajar se nos deja disponible en la estación Alameda, orientando al pasajero cuando tenga que tomar su tren”.

¿Cómo son los pasajeros?

“En el transcurso del camino uno conversa con ellos. Hay personas que viajan frecuentemente y te llevas bien. Te conversan de sus familiares, generan un lazo. Hay pasajeros que nos cuentan sus problemas y nosotros los aconsejamos. A veces somos como un familiar más arriba del tren. Tenemos que consolarlo si es que reciben una mala noticia. Todos los días pasa algo”.

¿En qué hay fijarse?

“Hay que aprenderse los kilómetros, el manual de servicio a bordo, cumplir con el código de vestimenta. La empresa te entrega la vestimenta y uno tiene que cumplir con su parte, que es andar siempre impecable, bien peinada, maquillada”.

¿Son solo mujeres?

“No, también hay hombres. En eso el trabajo es muy equilibrado, tanto en tripulación como en las otras áreas”.

¿Qué debe tener una azafata?

“Vocación de servicio, porque a bordo hay situaciones que necesitan mucha comprensión de tu parte para poder resolverlas. El carisma también es algo que se pide”.

Postulaciones

Por estos días EFE tiene abierta la postulación para trabajar como asistente de viaje (se puede ver en laborum.cl <https://acortar.link/vISDMR>). Requieren llenar entre ocho a 10 cupos. “Buscamos personas que tengan mucha empatía para apoyar la entrega de un servicio complementario a los pasajeros y atenderlos en distintos momentos”, aclara Paula Fernández, gerente de pasajeros EFE Central.

“Lo que estamos buscando son personas que tengan al menos dos años de experiencia en atención al cliente, idealmente en empresas de servicio, ojalá con transporte de pasajeros. En términos profesionales, lo mínimo es que tengan enseñanza media, algún técnico comercial o un curso. Puede ser auxiliar de vuelo o similar. Todo eso nos aporta mucho a la experiencia”, comenta.

“Es importante de que tengan la capacidad de manejar ciertos conflictos y gestión de personas”, destaca la ejecutiva.

“Hoy día estamos con un proceso abierto, pero en realidad siempre estamos buscando gente para el servicio, porque tenemos constantes rotaciones, es un cargo que alimenta internamente otras áreas de la organización. Permanentemente estamos lanzando nuevas búsquedas”, señala.