

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
" IZTAPALAPA "

CSH

U. A. M. IZTAPALAPA BIBLIOTECA

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA SOCIAL.

TESIS: LAS OPERADORAS DE TELMEX ROJO GOMEZ
Y LA DOBLE JORNADA.

107754

AUTORA: CARMEN PONCE EUMAÑA.

DIRECTORA: PROFRA. ANA ALICIA SOLIS DE ALBA.

MEXICO, D.F., MAYO DE 1990.

**AGRADEZCO A LA PROFRA. ANA ALICIA SOLIS
POR SU INFINITA PACIENCIA, COMPRESION
Y APOYO BRINDADOS.**

**A LAS OPERADORAS QUE A TRAVES DE SU
DISPONIBILIDAD, HICIERON POSIBLE LA
REALIZACION DEL PRESENTE TRABAJO.**

**A TODOS MIS PROFESORES
QUE CONTRIBUYERON A MI
FORMACION PROFESIONAL.**

**A MIS PADRES Y HERMANOS
POR LOS APOYOS MORAL Y ECONOMICO
QUE SIEMPRE ME MANIFESTARON Y,
GRACIAS A LOS CUALES ALCANCE MI
META.**

**Y SOBRE TODO A TI BULLOLI
POR EL GRAN INTERES QUE
PUSISTE EN MI.**

**RECONOZCO LA PARTICIPACION
EN LA PRIMERA PARTE DE ESTE
TRABAJO DE MANUEL CAMARILLO.**

INDICE

Introducción

CAPITULO I MUJER Y TRABAJO.

- 1.- Sociedad Patriarcal y Capitalismo.
- 2.- División Sexual del Trabajo.
- 3.- La Mujer y el Trabajo Asalariado y No Asalariado.
 - * El Trabajo Doméstico.
 - * El Trabajo Asalariado.
- 4.- La Doble Jornada de Trabajo.
- 5.- La Mujer en Teléfonos de México.

CAPITULO II DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

- 1.- Planteamiento del Problema.
- 2.- Objetivos Generales y Específicos.
- 3.- Naturaleza de la Investigación.
- 4.- La Sucursal Rojo Gómez de Teléfonos de México.
- 5.- Las Operadoras de Rojo Gómez.
- 6.- Métodos y Técnicas de Recolección de Información.
- 7.- Métodos y Técnicas para la sistematización y análisis de la información.
- 8.- Trabajo de Campo.

CAPITULO III LAS OPERADORAS DE ROJO GOMEZ: SU TRABAJO ASALARIADO, SU TRABAJO DOMESTICO Y LA PROBLEMÁTICA PSICOSOCIAL DE LA DOBLE JORNADA.

- 1.- Análisis del Trabajo Remunerado.
- 2.- Análisis del Trabajo Doméstico.
- 3.- Problemática Psicosocial generada por la doble jornada.

Conclusiones

Anexos

Notas de pie de página

Bibliografía

INTRODUCCION.

En el presente trabajo se explica el origen y las formas de opresión y explotación a las que esta sujeta la mujer, y como y bajo que condiciones se introduce al sistema capitalista. Partiendo de la sociedad patriarcal -donde tiene la máxima autoridad el hombre- y como ha evolucionado para llegar a las condiciones actuales de la vida cotidiana y laboral.

Se divide el marco teórico -que corresponde al capítulo I- en cinco rubros básicamente -los cuales se mencionan mas adelante-, con el fin de tener especificidad en los temas a tratar y llegar al objeto de estudio que son las operadoras de Teléfonos de México particularmente.

En el primer tema sociedad patriarcal y capitalista, se habla de cómo nace la opresión femenina hasta llegar al capitalismo. Continuada con la división sexual del trabajo que es el segundo tema donde se hace un análisis encontrando que es en la familia donde se da primeramente una división sexual a través de los roles que desempeñan dentro de ella, al mismo tiempo que va preparando a sus integrantes para su entrada a los medios de producción. En el tercer inciso se explica el trabajo doméstico, en que condiciones se da, así como las desventajas a las que se enfrenta la mujer en el mercado de trabajo. Después se trata la doble jornada entendida como fenómeno de doble explotación ya que en la actividad remunerada las condiciones son mínimas y en la labor doméstica no existe retribución económica ni un horario determinado. Por último el quinto rubro es el correspondiente a la mujer en Teléfonos de México específicamente las operadoras, donde se describen los antecedentes de sus condiciones de trabajo.

En el capítulo II esta expuesta toda la metodología usada para la investigación.

Y por último en el capítulo III se describe el análisis de la información, los resultados a los que se llegaron y las conclusiones finales.

CAPITULO I MUJER Y TRABAJO.

En este capítulo se describen las formas de opresión y explotación de la mujer, desde la sociedad patriarcal y capitalista hasta nuestros días. Mencionando la división sexual del trabajo, trabajo asalariado, trabajo doméstico, la doble jornada laboral y la mujer en Telmex.

1.- Sociedad Patriarcal y Capitalismo.

Una de las teorías del origen histórico de la opresión y explotación de la mujer dice que antiguamente el modo de producción era de tipo doméstico y se basaba el desarrollo en la agricultura y el autoconsumo, adquiriendo un carácter dominante y surgiendo así las relaciones matriarcales (1); en estas sociedades primitivas la administración del hogar estaba en manos de las mujeres, posteriormente evoluciona surgiendo la familia, y con esto se inicia la sociedad patriarcal, en donde la dirección y el control es del hombre sobre todo en los medios de producción, originando así una ruptura total de los esquemas anteriores (2). También se inicia la división sexual del trabajo y la propiedad privada, siendo las mujeres desplazadas a un segundo plano (3).

El desarrollo histórico del capitalismo en donde el hombre se apodera de los medios de producción se inicia a mediados del siglo XVIII en Inglaterra y a mediados del siglo XIX en Los Estados Unidos, en ambos países se refleja el desarrollo de una relación entre el patriarcado y el capitalismo industrial.

El patriarcado abarca todas las culturas en el mundo, aunque se produzca de manera diferente en las sociedades, es decir cada sociedad tiene su sello característico, pero en todas el poder recae en el hombre, (esto se puede constatar porque a nivel mundial siempre se ha destacado más el hombre en todos los aspectos) por eso el capitalismo necesita del patriarcado para poder funcionar de manera eficiente. El poder del hombre y la jerarquía sexual son los elementos necesarios para el control y el orden de las cosas (4). La opresión y explotación de la mujer esta definida dentro de las relaciones patriarcales y del sistema capitalista, y si la mujer esta oprimida en dicho sistema es porque el Estado y el capital se aprovechan de los servicios de ella para obtener beneficios como

la socialización de los hijos, donde se sigue transmitiendo y reproduciendo la ideología dominante (masculina), manteniendo la sumisión y obediencia por parte de las mujeres para con los varones (5).

Se podría llegar a pensar que el capitalismo da la oportunidad a la mujer de conseguir su liberación al incorporarla al trabajo asalariado en algunos sectores de la producción, sin embargo esta liberación no se hace en forma completa sino que la utiliza de doble manera; una acentuando su explotación en el mercado de trabajo, y otra en el trabajo doméstico (6), es decir; en el proceso productivo se le explota por considerarse su trabajo complementario; y domésticamente representa un ahorro a la economía capitalista al mantener y conservar la fuerza de trabajo masculina. Por tal motivo el capital trata de mantener la ideología patriarcal ya que con la explotación de la mujer obtiene grandes ganancias.

2.- La División Sexual del Trabajo.

La división sexual del trabajo es entendida como un proceso a través del cual se asignan los papeles a desempeñar de hombres y mujeres por su condición sexual en el proceso de producción.

Esta división tiene su origen en la ideología patriarcal, en donde se establece que el hombre es el que tiene el derecho al trabajo y la mujer a depender de él (7), es decir; se etiqueta por un lado al hombre como productor de mercancías, y por otro a la mujer en el hogar para el cuidado y atención de hijos y esposo y por lo consiguiente dependiente de este último. Este hecho trae como consecuencia que ella se mantenga inmersa en sus actividades y por ende alejada del ámbito remunerado, provocando un estancamiento en su desarrollo intelectual. Esto desde luego tiene su expresión en la educación de los papeles sexuales los cuales anteponen ciertas actividades por su condición femenina (8), es decir; desde la infancia se le enseña a comportarse de acuerdo a su género, debido a los patrones de conducta culturales impuestos por la sociedad, limitándole sus actitudes, trayendo como consecuencia una desventaja con el sexo masculino porque a ellos sí les permiten desarrollarse más ampliamente, claro está sin inmiscuirse en actividades "femeninas". Es muy común ver como a la mujercita la abastecen de muñecas y trastecitos para jugar, que no es otra cosa que su futuro rol de ama de casa, por lo que tiene que ir aprendiendo también a ser sumisa y obediente; por el contrario al niño se le muestran juegos un tanto rudos de acuerdo a su masculinidad, lo que hace que tenga más visión con respecto al mundo que le rodea (9). Y si cualquiera de estos se sale de los patrones establecidos se les tacha de homo sexuales.

"La mujer no se reivindica como sujeto, porque experimenta un vínculo necesario que la sujeta al hombre sin plantearse la reciprocidad, y porque a menudo se complace en su papel del otro" (10). En otras palabras se considera como un apoyo, como complemento pero no como compañeros con los mismos derechos, ya que el condicionamiento a tan temprana edad le va creando sobreprotección y dependencia, primero con la familia y después con el marido; pues a cambio de que la mantenga, ella tiene que estar a su servicio, convirtiéndose así en un ser pasivo y solitario; ya que en este tipo de

actividades no existe una organización como en el trabajo asalariado y por lo tanto no existen oportunidades de desarrollo.

La primera división sexual del trabajo se inicia por las condiciones biológicas "la maternidad", y el primer antagonismo de clases surgió con el matrimonio, que para el hombre represento un todo, tanto en lo económico, político y cultural; relegando a la mujer en un segundo plano (11). Representa un todo porque se sirve del trabajo femenino de forma gratuita.

Con la introducción de maquinaria se inicia una etapa decisiva en la entrada de la mujer al mercado de trabajo y a su explotación obrera; pero aun con el desarrollo de la tecnología los industriales prefieren la mano de obra masculina, ya que por ejemplo la maternidad representa para estos un periodo improductivo, debido a la incapacidad pre y postnatal. Se hablará con más detenimiento sobre este y otros factores en el apartado de trabajo asalariado.

3.- El Trabajo Asalariado y No Asalariado de la Mujer.

El Trabajo Doméstico.

Antiguamente en las comunidades domésticas, la administración del hogar era una ocupación pública (todos participaban hombres, mujeres y niños), de igual importancia como la búsqueda de alimento; pero con la intromisión del capitalismo la sociedad deja de interesarse por las tareas domésticas, las cuales se vuelven privadas y exclusivas de la mujer, dejando en segundo término su incorporación a las actividades consideradas como productivas. (12)

La exclusividad de la realización del trabajo doméstico por las mujeres y su carácter gratuito son los componentes centrales de la división del trabajo y de su opresión; por lo que resulta paradójico que no se le reconozca por no generar o transformar algún producto palpable que reditue riqueza, ya que es precisamente gracias a este trabajo invisible donde el capitalismo obtiene mayores ganancias, puesto que es ahí donde mantienen y reaniman a sus trabajadores, a través de la mano de obra doméstica que se encarga de preparar alimentos, vestido, salud, etc., además de preparar a sus futuros subordinados, es decir mantiene y perpetua la fuerza de trabajo asalariada (13).

El capitalismo se sirve del trabajo doméstico porque representa un ahorro a su economía ya que si no existiera de forma privatizada y gratuita, tendría que invertir más en cada uno de sus trabajadores para mantenerlos en buenas condiciones físicas y psíquicas, para que sigan produciendo.

Es más fácil para los capitalistas pagar un salario al trabajador para que le preparen la comida en casa, que pagar un salario que le permita comer regularmente en restaurantes (14). De ahí la afirmación de que sea paradójico, pues según no genera riqueza pero de manera indirecta contribuye a la economía capitalista, porque todo lo que se ahorra con el trabajo doméstico ¿como se le podría llamar entonces ?.

Lo más irónico es que a pesar de tan ardua labor no exista pago económico alguno solamente porque esta fuera del mundo de la producción; y aun estando dentro (sirviendo asalariada) el pago es raquíptico por considerarse improductivo (15).

El trabajo doméstico se conserva por convenir a los intereses del capitalismo, mismos que Jean Gardiner* divide en:

Económico: por el ahorro al no pagar mas al trabajador para que lo atiendan fuera de casa.

Al contratar personal femenino tendría que auxiliarse de otras instituciones para que hagan el trabajo de las mujeres (16).

Psicológico: en el hogar hay mas posibilidades de satisfacciones emocionales. Aunque se le diera una parte extra del salario al trabajador para que sustituyera el trabajo de la mujer, no es igual porque carece del contenido emocional (17).

Ideológico: si se prescinde el trabajo doméstico traería como consecuencia la dependencia familiar, y por lo tanto el derrumbamiento de la estabilidad política del capitalismo, debido a que el hombre perdería su dominio y las mujeres dejarían de ser pasivas (18).

A continuación se analizan las condiciones y problemas a los que se enfrenta la mujer en el trabajo asalariado, donde su situación no es mejor que la doméstica.

* "El Trabajo Domestico de las Mujeres", en: Patriarcado Capitalista y Feminismo Socialista.

El Trabajo Asalariado.

Con el desarrollo industrial se abren las puertas a las mujeres para que se incorporen al mundo de la producción; pero a pesar de este avance se le sigue limitando y marginando debido a que se enfrenta a condiciones desfavorables de todo tipo como el sexismo en el mercado de trabajo, jerarquización de puestos, hostigamiento sexual etc., además de enfrentarse a la doble jornada de trabajo.

La mujer se incorpora al mercado de trabajo generalmente empujada por necesidades económicas, por tener una calidad de vida mejor; pues debido a la crisis económica tiene que contribuir también al ingreso familiar forzosamente.

Al sexismo lo podemos identificar en la medida en que existen sólo determinados sectores a los que las mujeres tienen acceso y en los cuales desarrollan actividades en relación a su papel femenino, como son enfermería, educación de niños, trabajo secretarial, etc.; alejándolas del acceso a otras actividades consideradas como masculinas. Esta segmentación laboral permite pagar salarios hasta de un 45% más bajos a las mujeres aun desempeñando el mismo trabajo y con igual calificación que los obreros hombres. Además de que las mantienen al margen de las áreas de mayor desarrollo para su subordinación, justificándose la burguesía en la protección e higiene del trabajo (19). Es decir evitar que desarrollen trabajos que atentem contra la salud de los hijos.

Al sexo femenino se le paga menos por considerarse su ingreso como complementario al del marido, en cuestiones no esenciales; siendo precisamente este tipo de suposiciones las que originan la discriminación de salarios más bajos, despidos, tratos arbitrarios, e índice de desempleo más alto que en el masculino (20).

En el interior de toda organización se da una jerarquía de puestos, en la que desde luego los hombres son los favorecidos, utilizándose a la mujer solamente como apoyo en alguna actividad; pero muy raras veces alcanza puestos importantes, excepto cuando su experiencia supera ampliamente el puesto a ocupar (21).

"Económicamente los hombres tienen salarios altos, situaciones ventajosas y posibilidades de éxito que sus recientes competidoras; los hombres ocupan en la industria, la política, etc., un número mu

cho mayor de lugares y retienen los mas importantes" (22).

Parece que como regla general arraigada los varones no pueden estar subordinados al sexo opuesto de igual clase social, porque se ha visto que entre los ejecutivos la mujer tiene mas éxito si tiene menos contacto con otros de su mismo nivel y si maneja poco personal; y en las fábricas como inspector no logra corregir con éxito el trabajo de obreros hombres (23).

"La distribución ocupacional de las trabajadoras reflejan las categorías inherentes al trabajo que desempeñan. Las mujeres estan concentradas en trabajos no especializados, repetitivos y sin responsabilidad formal dentro de las organizaciones en las que estan empleadas y tienen menos perspectivas de promoción y progreso que las disfrutadas por los trabajadores masculinos"(24).

El sexismo en el mercado de trabajo enmarca a la mujer y al varón en determinadas areas y lo mas trascendente de este hecho es que si ella se introduce en el sector masculino (industria automotriz, ingeniería, etc.), es vista como bicho raro y de dudosa capacidad para realizar su tarea. Sin embargo en situación inversa cuando él entra al campo femenino se le considera superior, por lo que es mejor cotizado como es el caso de estilistas, cocineros, diseñadores de ropa, etc.

Otra desventaja -además del sexismo- a las que se enfrenta la feminidad son con las tesis biológicas, las que argumentan que las mujeres son incapaces de desempeñar fisiológicamente tareas duras y peligrosas (25), pero cabría preguntarnos aquí si realmente se requiere de la fuerza física para desarrollar trabajos pesados?, si con el avance tecnológico basta oprimir un botón para realizar el trabajo que implica fuerza física masculina.

Una cuestion también a tratar es de que la mujer es tomada como objeto sexual, ya que en ocasiones para su contratación le exigen requisitos muy particulares que no tienen que ver con el trabajo a desempeñar, por ejemplo piden excelente presentación, estatura x, soltera, etc., dando prioridad a estas características físicas que a sus aptitudes (26).

Existe también un acoso sexual que sufren en carne propia por parte de sus jefes, compañeros o líderes sindicales; los cuales les otorgan ciertas concesiones a cambio de tener relaciones sexuales (27).

Muchas veces aun antes de entrar como prerequisite para ingresar, deben de acostarse con el compañero sindical para que los tramites burocráticos sean rápidos y de esa forma asegurar su entrada a la empresa lo antes posible.

Por último la maternidad es otra desventaja femenina, pues para el capitalista es tiempo improductivo. Al respecto existe una contradicción capitalista en cuanto a la maternidad; por un lado exalta esa función femenina y por otro la prohíbe. La exalta en cuanto a que re produzca la fuerza de trabajo y así la familia pueda atenuar la crisis; y la prohíbe en cuanto a que si esta embarazada no la aceptan en la industria (28).

Este es un hecho facilmente comprobable porque en la actualidad la mayoría -si no es que todas- de las empresas que contratan personal femenino les exigen el certificado de ingravidez para asegurarse de que la aspirante no esta embarazada; por el contrario no se le otorga el empleo. En otra situación si procrea dentro de la institución al regresar de su periodo pre y post natal se le liquida o recurren a otros métodos para provocar la renuncia voluntaria, a través de sobrecargas y presiones de trabajo, cambio de departamento (29).

En suma pese a estos factores desfavorables que la aquejan, la mujer lucha y se supera por tener una jerarquía igualitaria con el varón. Son pocas las excepciones en las que la mujer se encuentra en puestos importantes, y si ha llegado hasta ahí es a base de gran esfuerzo y su amplia experiencia; pero no todos comparten la misma opinión, algunos se inclinan a especular que esta ahí porque la ayudaron, porque se acostó con alguien, porque compró el puesto; en fin todo tipo de conjeturas menos que ella se lo ganó a pulso desarrollando su potencialidad humana.

La conjunción del trabajo asalariado y del doméstico dan origen a la doble jornada de trabajo que enseguida se expone.

4.- La Doble Jornada de Trabajo.

La doble jornada de trabajo es un fenómeno social que se presenta al ingresar el ama de casa a la producción de bienes y servicios para el consumo del mercado; porque al realizar tareas domésticas, a preparar todo para el bienestar de su familia y al mismo tiempo desempeñar actividades remuneradas por cierto en condiciones desfavorables, automáticamente esta desarrollando una doble jornada y por lo tanto una superexplotación (30).

La mujer al realizar la doble jornada rompe con la igualdad que debería tener con respecto al varón, así como su independencia social (31), es decir que al desempeñar las dos tareas esta trabajando más tiempo que el hombre, por lo tanto ¿donde esta la igualdad?, si este sólo invierte cierto tiempo en su única jornada que es la de producir mercancías para el mercado.

El sexo femenino pierde su independencia al estar tan ocupadas en sus respectivas jornadas, que no tienen un espacio para ellas mismas, sino que se mantienen sujetas y por lo tanto esclavizadas.

A pesar del lanzamiento de aparatos domésticos en el mercado (lavadoras, licuadoras, etc.), no se ha podido liberar la mujer de su pesada labor; por un lado facilita algunas cosas -esta tecnología electrodoméstica-, y por otro el mantenimiento de dichos aparatos genera otras (32). Esto es que por ejemplo en el caso de una lavadora automática si es de gran ayuda, sin embargo mantener ese aparato en buenas condiciones tiene un costo elevado ya que en algunas ocasiones son importados y no existen refacciones en el país por lo que se consideran desechables o en su defecto se consiguen a un precio alto que no les conviene a los usuarios repararla; esto en caso de que puedan adquirir dichos aparatos porque con los bajos salarios que perciben ni siquiera permiten a las trabajadoras tener acceso a los mismos.

"Para ser verdaderamente eficaces se necesitaría que esos aparatos fueran colectivos y que cada familia, es decir, cada mujer, no tuviera sola la carga de su mantenimiento" (33). Se está totalmente de acuerdo con esa afirmación porque finalmente de que sirve el avance electrodoméstico si de todos modos la mujer es la que sigue realizando esa tarea.

Si el sexo debil comprendiera hasta que punto es explotada domésti-
camente se negaría a seguir trabajando sin remuneración económica
(34), pero no lo comprenden debido al condicionamiento que se da
desde la niñez para que adopte su papel correspondiente..

Con una humanización bisexual -incluir hombres y mujeres en los mis-
mos asuntos- a través de una concientización para la lucha contra
la marginación que sufre la feminidad, se atenuaría la supremacia
masculina universal (35), se romperían con roles sexuales y el hom-
bre pondría de su parte para responsabilizarse en el hogar.

Para que esto ocurra se necesita mucho tiempo, pues no es tan fácil
luchar contra la herencia ideológica transmitida de generación en ge-
neración. Esto se puede sustentar en estudios previos sobre doble
jornada* donde se encontró que a pesar de tener un nivel superior
de estudios (Licenciatura), se sigue conservando la tradición de la
definición de los generos.

Ahora bien como último tema del marco teórico se habla sobre la par-
ticipación de la mujer en el sector servicios, específicamente en
Teléfonos de México.

* Barrientos, Rosa María. La Doble Jornada de la Maestra Universita-
ria. El Cotidiano No. 32, 1989. Nov-Dic. pág. 61-68.

5.- La Mujer en Teléfonos de México.

La segregación ocupacional existente contribuye a que la mujer se concentre sólo en algunas áreas como son: labores secretariales, donde se encuentra el 95%, en enfermería el 99% y en telefonistas el 100% de población femenina. Esto lo supene Jennifer Cooper* en base a otros países ya que no hay cifras globales en México (36). Las mujeres se agrupan en trabajos menos remunerados, poco calificados y de menor jerarquía, a lo que la Teoría de Capital Humano afirma (según Jennifer) "que las mujeres invierten menos en su capital humano (educación, entrenamiento) que los hombres, y que ellas, por lo consiguiente son menos productivas que los hombres". A lo que la autora se pregunta "las mujeres ingresan a ciertos trabajos debido a la calificación que poseen o adquieren las calificaciones que tienen debido a las oportunidades ocupacionales que perciben como abiertas a ellas ? (37).

En el sector servicios particularmente en la rama de comunicaciones la participación mayoritaria en la rama de la producción esta en la telefonía, donde el 50% de los trabajadores son operadoras tramitadoras de llamadas nacionales e internacionales (38).

Con respecto a las condiciones laborales de las telefonistas se puede decir lo siguiente:

Primeramente existe una división porque existe personal de confianza y personal sindicalizado. Hay también una división sexual en el trabajo ya que existen ocupaciones 100% femeninas (operadoras), y 100% masculinas (técnicos) (39). Es decir que la tramitación de las llamadas estan en manos femeninas, mientras que la construcción y mantenimiento de las líneas telefónicas estan a cargo de la masculinidad.

Las condiciones laborales dependen del departamento, ya que en algunos como en el caso de los administrativos la participación de ambos sexos es igual, así como también el salario y el ascenso; sin embargo comunmente se asignan funciones diferentes de acuerdo al sexo por ejemplo las labores secretariales y contratación de nuevas líneas estan desempeñadas por las mujeres. Y es aquí donde se marca enormemente la ideología patriarcal dominante a través del acoso sexual por parte del personal masculino; dificultandole a las mujeres

* Buscar la referencia en notas de pie de pág.

las posibilidades de ascenso a mejores puestos y salarios. "En Telmex no ha existido una directora de area y la direccion general siempre ha estado a cargo de un hombre"(40). A pesar de que predomina el sexo femenino, pero en los puestos de confianza y ejecutivos generalmente la mayoría que los ocupan son hombres.

Cabe mencionar que no solamente reciben asedios sexuales por hombres, sino que también por las supervisoras de los turnos nocturnos (41).

La operadora ha sido seleccionada por su dulce voz para atender las llamadas, por tener paciencia y atención para tratar al abonado molesto; a lo que deben de contestar cortésmente y sólo utilizar la fraseología requerida o estipulada, de lo contrario son reportadas con sus supervisoras (42).

Su trabajo es monotonó y repetitivo, por lo que los técnicos se consideran con un trabajo más calificado que el de la operadora, ya que afirman que ellos si pueden desempeñar la tramitación de llamadas, y las telefonistas no pueden desarrollar lo que hacen estos: porque carecen de los conocimientos; sin embargo hablando en terminos de resistencia los hombres no aguantan estar mucho tiempo sentados según comentarios de ellos mismos ya que al estar probando algún conmutador no llevan ni una hora cuando ya se cansaron, por lo que expresan su admiración y asombro ante tanta resistencia femenina (43).

En cuanto a la jornada de trabajo el rolamiento de turnos impide una organización y planeación personal, afectandole en sus relaciones familiares y sociales, hecho que se demuestra porque en el departamento de trafico existe un alto índice de madres solteras y divorciadas, además de que es imposible tener otra actividad, es decir combinar el trabajo con el estudio por ejemplo (44).

Los turnos fijos estan dados en función de la antigüedad, lo mismo que los dias de descanso y los ascensos; que anteriormente dependía del favoritismo y belleza de las trabajadoras (45).

Las formas en las que son supervisadas consiste en una vigilancia estricta por supervisoras y por cronometraje para averiguar cuanto tiempo se tardan en contestar la llamada (46).

Las operadoras se enfrentan también al autoritarismo por parte de la empresa ya que para poder ir al baño tienen que solicitar permi-

so y esperar hasta una hora para la autorización (47).

Cabe destacar que las instalaciones estan diseñadas para el cuidado y funcionamiento del equipo sin tomar en cuenta al equipo humano (48); el clima es generalmente de temperatura baja para conservar el buen estado del equipo, y la iluminación es deficiente provocando un forzamiento visual en las operadoras (49).

Otro agente físico son las descargas o repiques que reciben en los oídos los cuales no se pueden evitar, afectandoles físicamente a través de los siguientes síntomas: dolores de oído, mareos y hasta la ruptura del tímpano; además del constante estrés en el que se encuentran por el momento en que aparezca dicha descarga. También por permanecer en una sola postura trae como consecuencia que padezcan de la columna vertebral (50).

Las enfermedades profesionales -que no son reconocidas- a consecuencia de repiques, ventilación, posiciones incorrectas, etc; se manifiestan en las neurosis de ellas: gran irritabilidad, insomnio, gastritis, etc. (51). Se les da incapacidad por enfermedad general y no por enfermedad profesional (52)

Por todo lo antes mencionado supervisión constante y minuciosa, rolamiento de turnos, etc., son elementos que hablan de una explotación laboral.

Con respecto a la tecnología, a principios de los setentas al automatizarse el sistema de larga distancia, se va desplazando a las operadoras poniendolas en riesgo de perder su empleo; ya que actualmente el 90% de las llamadas se realizan por el sistema lada. Y si a esto se le añade que en el 85 debido al terremoto hubo destrucción de centros como el de Victoria y San Juan, por lo que se crearon centrales automáticas. (53)

La empresa no puede efectuar despidos masivos debido a la situación del país y al constante descontento de los trabajadores; dando como solución reubicar a las telefonistas en otros departamentos propios con su género que la misma empresa les asigna, fundamentandose así el sexismo en el mercado de trabajo (54).

Participación Sindical.

El predominio patriarcal así como las funciones que les impone el sistema limitan e impiden su participación político-sindical; es decir los "deberes" que tienen las mujeres en el hogar obstaculizan

en gran medida el tiempo que podrian invertir en cuestiones sindicales; este hecho a tenido como consecuencias beneficios a areas donde predomina la masculinidad (55).

En 1976 hubo un movimiento sindical propiciado por las operadoras de Victoria y Sn. Juan, las cuales pararon el servicio y avisaron a las de la república mexicana lo que acontecía. Este movimiento fue causado por la firma de contrato a espalda de ellas, por el secretario Gral. Salustio Salgado. Aunque en parte triunfaron, esto les costo el despido de las operadoras mas activas, sufriendo asi una fragmentación en su organizacion . (56)

Actualmente las operadoras han perdido terreno y su participación sindical ha disminuído; sólo protestan de forma pasiva ante el temor de perder su empleo por la modernización de la tecnología (57).

A manera de conclusión, las condiciones laborales a las que se enfrenta la mujer actualmente, no distan mucho en comparacion con esquemas anteriores ya que se le sigue reprimiendo, limitando y explotando; a pesar de los pocos cambios que han hecho que exista una igualdad bisexual en ciertos sectores como el educativo al existir escuelas mixtas donde puedan asistir hombres y mujeres con iguales oportunidades de aprovechamiento escolar, otro sector sería el deportivo donde también la participación es mixta. Sin embargo todavía existen sectores que excluyen a la mujer sobre todo en la industria.

CAPITULO II DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

En este capítulo se plantean las interrogantes en la investigación, sus objetivos y los fundamentos de su naturaleza.

Se describe brevemente el centro de trabajo al que pertenecen las operadoras, así como los métodos de obtención, sistematización y análisis de la información; por último se hace una descripción del trabajo de campo.

1.- Planteamiento del Problema.

El problema se puede formular en los terminos siguientes:

¿Cuales son los factores económicos, políticos y sociales que determinan las condiciones de trabajo de las operadoras en los ámbitos remunerado y doméstico ?

¿En que condiciones se realiza esta doble jornada de trabajo ?

¿Cual es la problemática psicosocial que se deriva de la doble jornada en las areas laboral, familiar, social y política ?

En el marco teórico se argumentó que la división sexual del trabajo es un factor determinante en la explotación y opresión de la mujer, ya que debido a esta división el sexo femenino es concentrado a las labores domésticas, quedando en segundo termino su entrada a los modos de producción, con esto se ejemplifica la opresión de la que es objeto desde el momento en que la encajonan en determinado lugar. La mujer es explotada en el mercado de trabajo por su condición femenina, porque esta ocupando un lugar que no le corresponde, por lo que su trabajo no es considerado como valioso o importante. Mas aun se enfrenta a la doble jornada al realizar ambas actividades .

En el sector servicios -particularmente la telefonía- hay un predominio femenino en el que la división del trabajo se expresa en la medida en que solamente existen operadoras mujeres que tramitan llamadas de larga distancia; mientras los hombres estan encargados del mantenimiento de las lineas telefónicas. Asi mismo son ellas las que ocupan puestos de menor rango desde el momento en que a nivel general el director de la empresa y del sindicato siempre han sido hombres.

Con la intromisión de modernas tecnologías, en este caso el sistema digital trae como consecuencia el desplazamiento de las operadoras. Esto se puede observar porque con la moderna tecnología "van perdiendo el control de su materia de trabajo, lo que explica la irregularidad de su situación laboral"(*)

Existe una explotación en las condiciones laborales de las operadoras mismas que se manifiestan a través de factores como el rolamiento de turnos, enfermedades profesionales no reconocidas, etc., pero sobre todo que la antigüedad es el factor de mayor peso dentro de la industria pues todo gira en torno a la misma.

Por tal motivo surge un interés en estudiar toda esta problemática en las operadoras de la sucursal Rojo Gómez.

2.- Objetivos.

Con respecto a los objetivos quedan de la siguiente forma:

Objetivo Gral.:

Conocer cuales son las condiciones de trabajo de las telefonistas, tanto en el ámbito asalariado como en el doméstico y la problemática psicosocial que se genera por el desempeño de esta doble jornada en su desarrollo laboral, familiar, social y político.

Objetivos Específicos:

a) Analizar las condiciones en las que las operadoras realizan su trabajo asalariado en lo referente a:

- 1) contratación y suspensión de la relación laboral.
- 2) jornada de trabajo.
- 3) puesto y funciones.
- 4) capacitación.
- 5) promoción.
- 6) salario.
- 7) prestaciones.
- 8) higiene y seguridad.
- 9) participación sindical.
- 10) relaciones afectivas.

b) Analizar cuales son las opiniones, actitudes y expectativas en

* Solís de Alba Ana Alicia. Org. Autónoma de las Trabajadoras del Mov. Sindical Independiente 1982-1988.

relación a esas condiciones laborales.

- c) Conocer las condiciones en las que se desarrolla el trabajo doméstico.
 - 1) características de la vivienda.
 - 2) mantenimiento de la casa.
 - 3) administración y distribución del gasto familiar.
 - 4) atención y cuidado de los hijos.
 - 5) atención y cuidado del marido.
- d) Conocer cuales son las opiniones, expectativas y actitudes en relación a esas condiciones domésticas.
- e) Analizar la problemática que se deriva de la doble jornada en los ámbitos laboral, familiar, social y político.

3.- Naturaleza de la Investigación.

Para alcanzar los objetivos antes planteados se propuso una investigación de tipo exploratorio debido a que se buscó información de tipo cualitativa acerca de cuales eran las condiciones de trabajo de las operadoras en ambas areas (remunerada y doméstica), con el objeto de rescatar matices subjetivos y tener una amplia gama de problemas a estudiar. Se planteó para dicha investigación entrevistas a profundidad, en base a una guía para seguir una secuencia lógica de la información y no perder el objeto de estudio.

A continuación se dará la descripción del centro de trabajo donde laboran las operadoras.

4.- La Sucursal Rojo Gómez de Teléfonos de México.

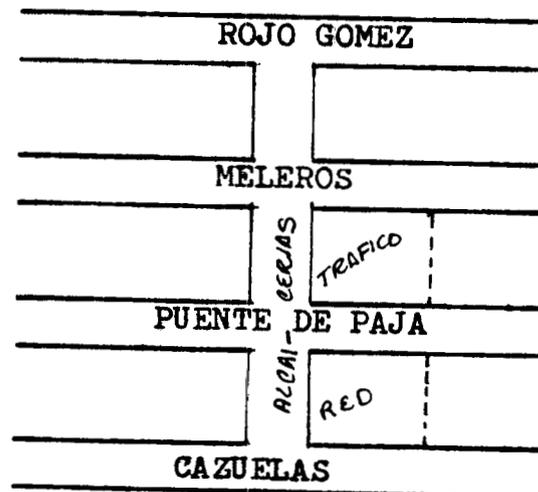
La sucursal Rojo Gómez de Teléfonos de México se localiza entre las calles de Cazuelas, Alcaicerías y Meleros en la delegación Iztapalapa (abajo se ilustra el plano de localización).

Consta de dos unidades divididas por la calle Puente de Paja. En la primera unidad -en la esq. de Cazuelas y Alcaicerías- se encuentra el servicio de Red, que se encarga del mantenimiento, reparación e instalación de las líneas telefónicas. El departamento de Almacén donde se guarda todo el material a utilizar en dichas reparaciones. Y hay un estacionamiento para los vehículos oficiales.

En la segunda unidad esta la administración, intendencia y el departamento de Tráfico siendo su función dar servicio al público vía operadora, marcando desde el 01 hasta el 09 según lo requiera cada persona. Cuenta además con servicio de comedor, sala de descanso, dormitorios, guardería y gimnasio.

En esta sucursal laboran 1083 empleados; 300 son hombres y todos están adscritos al servicio de Red, representando aproximadamente el 29% de la población trabajadora; las 783 (71%) mujeres están distribuidas de la siguiente forma:

731 operadoras; 15 en la administración desempeñando labores secretariales; 10 personal de confianza (jefes de supervisoras); 10 en guardería; 10 en intendencia; 5 en la cocina y 2 en el gimnasio. A continuación para mayor ubicación ilustramos el plano del lugar donde se localiza la sucursal.



5.- Las Operadoras de Rojo Gómez.

De las 731 operadoras se eligieron para llevar acabo este estudio sólo a 10 de ellas, ya que el tiempo es limitado para la realización del mismo; además como fueron entrevistas a profundidad se enfatizó un interés en la calidad de la información que en la cantidad de entrevistas.

Se hizo a través de una persona que trabaja ahí y que propicio la relación con las demas empleadas; proporcionando desde luego candidatas que cubrieron los requisitos de tener hijos y bajo su cargo la dirección de su casa; ya que se cree que esto puede evidenciar la presencia de la doble jornada.

Cabe mencionar que entre las entrevistadas solamente se encontraron operadoras de larga distancia nacional (02), debido a que es el grupo al que pertenecen las amigas de la conocida; incluyendo a dos que se seleccionaron al azar y que se explicará porque, en el rubro correspondiente a Trabajo de Campo.

Descripción de los Casos.

Martha:

30 años de edad, su escolaridad es de secundaria, tiene dos hijos, es operadora de larga distancia nacional, su antigüedad es de 14 años en la empresa. Vive con su esposo e hijos, siendo el primero repartidor de productos farmacéuticos.

Ana:

34 años de edad, su escolaridad es de secundaria y hasta segundo año de preparatoria; tiene cuatro hijos, es operadora de larga distancia nacional. su antigüedad es de 13 años 6 meses en la empresa. Vive con sus padres, esposo e hijos. Su marido es almacenista de Telmex.

Sofía:

35 años de edad, estudios de secundaria; tiene cuatro hijos, su puesto es operadora de larga distancia nacional, tiene 13 años 6 meses de antigüedad en el trabajo. Vive con sus hijos y conyuge el cual es empleado de una librería.

Yolanda:

39 años de edad, estudios de preparatoria y comercio; tiene dos hijos, es operadora de larga distancia nacional, tiene de antigüedad en la empresa 14 años 3 meses. Vive con sus hijos y Mamá, no tiene pareja.

Araceli:

28 años de edad, escolaridad preparatoria; tiene dos hijos, es operadora de larga distancia nacional y tiene una antigüedad de 9 años 3 meses en Telmex. Vive con su conyuge e hijos; siendo el primero comerciante de ropa.

Leticia:

32 años de edad, estudios de secundaria y hasta segundo de comercio es operadora de larga distancia nacional, tiene 1 hijo, su antigüedad es de 14 años en la institución. Vive con sus padres y su hijo ya que es divorciada.

Alicia:

32 años, tiene la secundaria, tiene tres hijos; es operadora de larga distancia nacional, su antigüedad es de 14 años un mes. Vive con su esposo, hijos y Mamá.

Veronica:

33 años, estudios de secundaria y un año de comercio; tiene una hija, es operadora de larga distancia nacional, tiene 13 años 7 meses de antigüedad. Vive con su esposo, su hija y una hermana.

Gloria:

32 años, escolaridad secundaria, tiene dos hijos; es operadora de larga distancia nacional, su antigüedad es de 13 años 11 meses. Vive con sus padres y sus hijos porque esta separada.

Carla:

38 años, estudios de secundaria y un año de comercio, tiene un hijo es operadora de larga distancia nacional y tiene de antigüedad 14 años 2 meses. Vive con su esposo y su hijo.

6.- Métodos y Técnicas de Recolección de Información.

Se partió de una bibliografía general previamente dada por la Directora de Seminario* y de la cual se iba depurando y seleccionando según conviniera; con el objeto de especificar y tener la bibliografía adecuada a la problemática en cuestión, para tener un punto de partida e ir sustentando también el marco teórico. Esta literatura previa proporcionó por otro lado un panorama general de las operadoras de Telmex.

Como ya se mencionó con anterioridad, se utilizaron entrevistas a profundidad porque existió un interés fundamentalmente por obtener la mayor información posible de tipo cualitativa, es decir cuestiones subjetivas de las telefonistas (que piensan, que opinan).

La entrevista consistió en los siguientes rubros:

I Datos Generales.

- edad
- escolaridad
- número de hijos
- ocupación del esposo
- personas que dependen econom. de Ud.

II Trabajo Asalariado.

- contratación y suspensión laboral
- jornada de trabajo
- puesto y funciones
- capacitación
- promoción
- salario
- prestaciones
- higiene y seguridad
- participación sindical
- relaciones afectivas

III Trabajo Doméstico.

- características de la vivienda
- mantenimiento de la casa
- admon. y distribución del gasto familiar
- atención y cuidado de los hijos
- atención y cuidado del marido

IV Actividades Sociales.

- diversiones
- convivencia
- eventos (deportivos, políticos)

* Profra. Ana Alicia Solís de Alba.

Describir un día de trabajo entre semana.

Describir un día de trabajo de fin de semana.

Esta guía fue tomada de las tesis de Adriana Gutiérrez, en cuanto a los apartados I y II; y de Estela Medrano III y IV ambas de doble jornada en la Industria Militar, en la S.A.R.H. respectivamente. Sufriendo unas pequeñas modificaciones porque se tuvo que ajustar a los objetivos.

El método que se siguió en la entrevista fue que mediante la guía se siguió un orden en el tipo de preguntas que se hicieron, dejando a la entrevistada en absoluta libertad para profundizarse en sus contestaciones. Se utilizó la grabación para no omitir detalles y tener la información 100% registrada, se realizaron afuera del centro de trabajo de las operadoras a la hora de su descanso; y en sus domicilios siendo ellas las que indicaron el horario ya que algunas descansaban entre semana. Esto se hizo con el fin de evitar obstáculos por parte de la empresa y que ellas no tuvieran problemas.

7.- Métodos y Técnicas para la Sistematización y Análisis de los Datos.

Como ya se mencionó las entrevistas fueron grabadas y en la medida en que se tenía fragmentos de las mismas -porque en una sesión no bastaba para concluir-, se baseaban textualmente abriendo expedientes a cada una de las entrevistadas; siguiendo desde luego el orden de la guía de entrevista la cual contenía tres apartados: trabajo asalariado, trabajo doméstico y actividades sociales, mismos que se pusieron también en los expedientes, dejando espacios suficientes entre los subincisos de cada apartado con el fin de ampliar posteriormente algún punto que hubiese quedado incompleto o poco claro.

Una vez obtenida en su totalidad toda la información adscrita en los expedientes, se abrieron categorías en función de la información dada, y sólo se describen en aquellas que se utilizó un criterio para definir dichas categorías, quedando de la siguiente manera:

- Examen médico se dividió en dos categorías
 - * con conocimiento de ingravidez: se sabe que los análisis son para verificar el embarazo.
 - * sin conocimiento de ingravidez: no se sabe que los análisis son para verificar embarazo.

- Opinión sobre Telmex
 - * buena empresa: entendiéndose que están agusto, que les parecen bien las prestaciones.
 - * mala empresa: hay inconformidad por los salarios y la mayoría de las prestaciones.

- Opinión sobre la tecnología
 - * positiva: les parece bien a pesar de las consecuencias que pueda acarrear.
 - * negativa: les parece mal por las consecuencias que pueda acarrear.

- Servicio médico
 - * funcional: que tiene lo necesario.
 - * no funcional: que carece de lo indispensable.

- Comedor
 - * pésimo: existe desbalance alimenticio.
 - * regular: a veces está bien el servicio y otras no tanto.

- Medidas de seguridad
 - * amplias: cuentan con una variedad.
 - * mínimas: sólo hay las indispensables.

- Condiciones físicas del lugar
 - * adecuado: es agradable, hay salas de descanso.

- * inadecuado: las instalaciones estan hechas para el equipo material.

- Trato entre jefe inmediato

- * amistoso: existe una relación estrecha.

- * necesario: sólo hay relación de trabajo.

- Opinión sobre la situación laboral

- * buena: hay ambiente laboral agradable, y algunas prestaciones

- * pesima: existe inconformidad salarial.

En cuanto a la domesticidad se definieron las tareas en:

- * a conciencia: se realizan minuciosamente.

- * superficiales: se hace lo que se puede.

Es necesario señalar que de manera global, se llevo un tiempo aproximado de 10 horas y entre dos y tres sesiones para la con-clusion de las entrevistas.

Como se muestra en la calendarización, se llevo mas tiempo de en-trevista a las que se les realizó en sus domicilios debido a las constantes interrupciones.

Para finalizar con el diseño de investigación, a continuación se describe el trabajo de campo.

8.- Trabajo de Campo.

En este apartado se detallara todo lo que se hizo y como se hizo para llevar acabo el presente trabajo.

La investigación se realiza bajo el nombre de seminario I y II en un periodo de seis meses; donde en el primer bloque de tres meses que corresponde a seminario I es basicamente teórico, pues de toda la bibliografía proporcionada por la profesora del curso, se seleccionó la que correspondía o podía ayudar al tema escogido, posteriormente se leía y fichaba para ir estructurando y fundamentando el marco teórico.

Se bosquejo el diseño de investigación apoyandose desde luego en las lecturas realizadas, al mismo tiempo que la asesora del proyecto corregía y daba ideas para seguir adelante hasta obtener el visto bueno. Finalmente se concluye con la entrega del anteproyecto.

En el lapso de vacaciones entre un trimestre y otro (dos semanas aproximadamente), se estableció contacto con la persona que trabaja en Telmex Rojo Gómez a fin de plantearle y explicarle lo que se pretendía hacer, para que fuera preparando el terreno con sus compañeras.

Ya en el seminario II, se desarrolló el anteproyecto tanto en el marco teórico como en el diseño de la investigación ya que sobre todo este último quedo plasmado a grandes rasgos; eso por un lado y por otro se empezó a dar más énfasis al trabajo de campo de la siguiente manera:

Nuevamente se contactó a la conocida para recordarle la platica sostenida anteriormente sólo que se le especificó que las participantes deberían tener hijos, ser responsables de su hogar y claro que quisieran colaborar en el estudio. Ella comentó que no había problema que iba a escoger de entre sus amigas las que llenaran esos requisitos, y que dias después se regresara para darle tiempo a que les explicara de que se trataba.

Mientras tanto se siguió afinando el marco teórico, y se adquirió la guia de entrevista de trabajos previos de doble jornada, adaptandola de acuerdo a los objetivos planteados.

Dias después se regresó a Telmex para saber quienes iban a ser las primeras entrevistadas.

La amiga ya había puesto al tanto a sus compañeras mas allegadas; presentando por el momento a 4 de ellas: Martha, Cristina, Leticia y Rosa, con las cuales se platicó para complementarles la información (se les enfatizó que la entrevista era anónima), a la salida de la empresa mientras se tomaban un refresco ya que era la hora de su descanso (13: a 14:hrs), inclusive hasta querían ser entrevistadas en ese momento, pero desgraciadamente no se llevaba el material requerido -grabadora y caset-, además de que a la guía de entrevista le faltaba el último toque, por lo que se optó por ir al siguiente día en el horario de descanso, utilizandose toda la hora debido a que no la ocupaban para comer.

Las seis operadoras restantes nos las fue presentando al instante de la entrevista, sólo que ellas nadamás concedieron media hora por que comían dentro de la empresa (14: a 14:30).

Como se puede observar sólo se trabajó con 10 telefonistas, pues se consideró que es el número idoneo en base al tiempo limitado del estudio; mismas que fueron proporcionadas por la trabajadora de ahí, y de las cuales se tuvo que descartar a dos de ellas* porque se fueron de vacaciones sin haber concluído la entrevista; se sustituyeron al azar, esperando a que salieran el mayor número de operadoras (16:hrs), se abordaban explicandoles el motivo de la investigación; algunas eran hijas de familia, otras no tenían hijos, algunas de plano se negaron; hasta que aceptaron dos proporcionando sus domicilios y teléfonos particulares al mismo tiempo que daban una orientación de como llegar a su lugar de residencia, dieron día y hora puesto que la entrevista se iba a llevar acabo en sus hogares debido a que les tocaba descansar dos días consecutivos entre semana.

De manera global se llevaron tres semanas las entrevistas, de las cuales 8 se realizaron afuera de telmex en los respectivos descansos de las operadoras, y las otras dos en sus domicilios donde se suscitaron una serie de incidentes que retrasaban la entrevista tales como interrupciones de hijos, teléfono, timbre de la puerta, etc.

Al inicio de las entrevistas se notaba una situación tensa pero en el transcurso de la misma se fue tornando amistosa porque hubo contestaciones con risitas. Al finalizar todas comentaron que ojala y sirvieran sus respuestas de algo; algunas proporcionaron su teléfono-

*Cristina y Rosa.

no y número de operadora (ya que así las identifican en la empresa) para que se les llamara si existía alguna duda; y otras el teléfono de su casa para el mismo caso.

Siempre se procuraba dejarlas 5 min. antes de su hora, concluyera o no la entrevista, para que no llegaran tarde a laborar; asimismo se les hizo participe el agradecimiento por su valiosa colaboración y tiempo dedicado para la realización del trabajo.

Conforme se iba recabando información grabada se vaciaba textualmente abriendo expedientes de cada una de las entrevistadas y una vez terminada esa etapa se creaban categorías en base a la información proporcionada (ver anexos).

En cuanto a la calendarización de las entrevistas quizá se note que no hubo secuencia en cuanto a la persona entrevistada, es decir que no se siguió un orden en cuanto que hasta que no se terminara con una, seguir con la otra, pero es que hubo algunos problemas como, que debido a la revisión de contrato hubo movimiento en el sindicato llevándose a la mayoría de las operadoras, entre ellas a la población en estudio; otro problema fue que por motivos de salud de la entrevistada se pospuso la plática y, por último porque se fueron de vacaciones se tuvo que eliminar a dos. Por tales motivos la calendarización quedó como enseguida se indica.

NOMBRE	FECHA	LUGAR	HORARIO
Martha	29 03 90	Telmex	13:15 a 13:50
Rosa	29 03 90	Telmex	13:15 a 13:50
Cristina	30 03 90	Telmex	13:10 a 13:55
Leticia	30 03 90	Telmex	13:10 a 13:55
Martha	2 04 90	Telmex	13:15 a 13:25
Ana	2 04 90	Telmex	14:40 a 14:55
Leticia	2 04 90	Telmex	13:40 a 13:50
Gloria	2 04 90	Telmex	14:40 a 14:55
Sofía	3 04 90	Telmex	14:35 a 14:55
Gloria	3 04 90	Telmex	14:35 a 14:55
Sofía	4 04 90	Telmex	14:35 a 14:55
Veronica	4 04 90	Telmex	14:35 a 14:55
	5 04 90	No hubo entrevista porque fueron al sindicato.	
Ana	6 04 90	Telmex	14:35 a 14:55
Veronica	6 04 90	Telmex	14:35 a 14:55
Ana	7 04 90	Telmex	12:15 a 12:55
Sofía	9 04 90	Telmex	14:40 a 14:55
Alicia	9 04 90	Telmex	14:10 a 14:55
Yolanda	10 04 90	Domicilio	16:30 a 17:30
Carla	10 04 90	Telmex	14:30 a 14:55
Araceli	11 04 90	Domicilio	18:00 a 19:30
Carla	11 04 90	Telmex	14:30 a 14:55
Yolanda	15 04 90	Telmex	12:10 a 12:45

**CAPITULO III LAS OPERADORAS DE ROJO GOMEZ: SU TRABAJO ASALARIADO
SU TRABAJO DOMESTICO Y LA PROBLEMATICA PSICOSOCIAL
DE LA DOBLE JORNADA.**

En el presente capítulo se analizan las condiciones laborales y domésticas en las que las operadoras realizan sus respectivos trabajos, asimismo la problemática psicosocial a la que se enfrentan debido a la doble jornada; para tal efecto se divide el capítulo en tres incisos.

- 1) Analisis del Trabajo Remunerado.
- 2) Analisis del Trabajo Doméstico.
- 3) Problemática Psicosocial generada por la doble jornada.

Por último se interpretan resultados y se sacan conclusiones.

1) ANALISIS DEL TRABAJO REMUNERADO.

En este inciso se desglosa punto por punto todo lo referente a la situación laboral de las telefonistas, quedando los apartados de la siguiente manera:

Contratación y Suspensión Laboral.

Las edades que tenían las telefonistas cuando entraron a trabajar a Telmex fluctuaban de los 16 a los 25 años; siendo la más pequeña Martha que contaba con 16 años de edad, le sigue Araceli con 19 años, después Ana con 20, Sofía con 22 y por último Yolanda que tenía 25 años.

Todas ingresaron por recomendación familiar y a través del sindicato, estuvieron tres años como eventuales y posteriormente les dieron la base.

En 4 de los casos los requisitos para ingresar a Telmex fueron: acta de nacimiento, certificado de secundaria, fotografías, exámenes de conocimiento, psicológico y médico; consistiendo este último en revisión de oídos, ojos y dental, así como también placa torácica y análisis de sangre y de orina. Este examen fue practicado por parte de la empresa.

Solamente a Yolanda además de estos requisitos le pidieron buena presentación, ser agraciada de cara, así como "estudio minucioso" para verificar embarazo porque manifestó lo siguiente "el médico me tocó aquí y acá (señalandose los ovarios) para ver si estaba o no embarazada. Teníamos que ser agraciadas de la cara y tener excelente presentación".

A las demás les practicaron el examen médico pero sin que estas se percataran que a través de los análisis de orina se verifica el embarazo.

En cuanto a la antigüedad que tiene cada una en la empresa es: Yolanda tiene 14 años 3 meses, Martha 14 años, Ana y Sofía 13 años 6 meses, y Araceli es la más nueva con 9 años 2 meses.

Opinion que tienen de Telmex.

Ana: "la empresa esta muy mal en cuestión de administracion porque hay llamadas que no se hacen y se cobran a los abonados; y en cuanto a los señores que componen los teléfonos, muchos de ellos cobran siendo que el servicio es gratuito y si no les dan dinero no arreglan nada".

Araceli: "ahi viene lo bueno... la empresa ya lo único que tiene es prestigio porque con los sueldos que tenemos estan para llorar".

Martha: "me parece buena empresa porque tiene facilidades para faltar, para arreglar muchas cuestiones (se refiere al hogar e hijos), en mi depto. ¿eh? porque no en todos".

Sofía: "es buena empresa, aunque las prestaciones son mínimas el chiste es saberlas aprovechar".

Yolanda: "esta mal porque nos podría tener en mejores condiciones de salarios".

Como se puede observar en tres de los casos (Ana, Araceli y Yolanda), manifestaron que estaba mal la empresa porque las podría tener en mejores condiciones salariales, que estaba mal administrativamente y que lo único que tenia era prestigio.

Los dos casos restantes (Martha y Sofía) argumentaron que les parecía buena empresa por las facilidades para faltar así como saber aprovechar las prestaciones.

Todas tienen como única actividad, después de su trabajo remunerado el hogar.

Las causas por las que hay rescisión de contrato son por retardos y faltas continuas e injustificadas, por comprobarseles a los señores de las camionetas (los que arreglan los teléfonos) que cobran por sus servicios; pero también por participación política o por lo que quieran aseguraron Ana y Yolanda. La primera comento "por cuestiones de tipo politico donde te achacan otras cosas y te corren". En tanto que la segunda contesto "te pueden despedir por lo que quieran y a la hora que quieran".

En las opiniones sobre la suspensión de contrato hubo dos casos en los que manifestaron estar en contra porque la consideraron in-

justa; sin embargo Araceli, Martha y Sofía estuvieron de acuerdo porque algunas abusaban de las facilidades para faltar, además de que la empresa da la oportunidad para reivindicarse, es decir que no las suspenden de inmediato, sino que les llega carta de aviso para que no vuelvan a faltar o a llegar tarde.

En cuanto a los motivos de rescisión de contrato y la opinión de dicha rescisión, las que se inclinaron solamente por mencionar faltas y retardos como los motivos, opinaron que estaba bien la sanción; en cambio las que agregaron que por participación política o por lo que quisiera la empresa, dijeron que era injusta la rescisión (Ana y Yolanda)

Jornada de Trabajo.

En cuatro de los casos tienen horario fijo aunque un poco diverso por ejemplo Ana y Sofía tienen un mismo horario que es de 9 a 17 hrs., Martha trabaja de 8 a 16hrs, las tres descansan sábado y domingo; mientras que Yolanda tiene el siguiente horario lunes, jueves y viernes de 12 a 20hrs, sábado de 13:30 a 21 hrs y el domingo de 8 a 16hrs descansando martes y miércoles.

El único caso de horario variable es el de Araceli por tener menos antigüedad, por ende es imposible establecer su intervalo de tiempo laboral.

La jornada laboral así como los días de descanso están dados en función de la antigüedad, las que tienen mas tiempo en la empresa son las que cuentan con un horario fijo y descansan los fines de semana.

A todas las controlan a través de tarjetas checadoras la puntualidad y asistencia en base a la cual no hay estímulos pero si castigos los cuales consisten en suspensiones parciales de 1, 2, 3 días según lo amerite el caso.

Los permisos son sin goce de sueldo, excepto por periodo pre y post natal e incapacidades; otorgandolos solamente en función de la frecuencia con que los pidan, de su puntualidad y asistencia, de como trabajan y hasta de como le caigan a la jefe (este último punto lo mencionó Yolanda). Los permisos se tramitan a través de

la delegada sindical, y por lo general siempre piden permisos para atender asuntos relacionados con la educación de sus hijos, es to es, asistir a las juntas en las escuelas; por problemas de salud de sus hijos y de ellas. Excepto Yolanda que afirmó que casi no pide permisos porque le hace falta dinero y que como sus hijos ya son unos jóvenes ya no batalla tanto en cuestiones escolares

De lo anterior se puede decir que los permisos están condicionados a la puntualidad, asistencia, a como trabajan, conque frecuencia los soliciten y hasta de como le caigan a la jefe.

Las vacaciones se dan en dos periodos al año, las más antiguas son las que tienen la preferencia para escogerlas; a Ana, Martha, Sofía y Yolanda les corresponden 21 días hábiles, mientras que a Araceli le tocan 16 días hábiles mismos que escoge en base a los que dejaron las de mayor antigüedad. Y a las más nuevas les impone la empresa sus periodos vacacionales.

Por lo que respecta a licencias y días económicos, no existen en Telmex.

Puesto y Funciones.

Actualmente todas las entrevistadas son operadoras de larga distancia nacional. Sofía antes de ser operadora estaba en servicios especiales aplicando encuestas por teléfono; ahí duro dos meses, se le venció el contrato y posteriormente volvió a presentar exámenes para ingresar al depto. (02) larga distancia nacional.

Sus funciones son atender al público tramitandoles sus llamadas de larga distancia nacionales.

En síntesis todas tienen el mismo puesto (operadoras de larga distancia Nacional). Y consideran que los mejores puestos de las mujeres en Telmex son los de confianza (jefes de supervisión y directoras de depto.), por la jerarquía y el sueldo.

Con respecto a la supervisión las controlan a través de las auxiliares o supervisoras, las cuales están constantemente atrás de ellas, chequeando que no les falte material (lapiceros, goma, boletas), que no platiquen y que trabajen; están también las jefes de

supervisión cuya función es "andarse paseando" en todas las filas de las operadoras para vigilar que estén trabajando, encargándose a su vez de las supervisoras. Además las controlan conectandoles al azar, una grabadora para saber todo lo que hablan: como tratan al abonado y si están platicando con la compañera de junto.

Por lo tanto se puede decir que tienen una supervisión constante y minuciosa desde el momento en que utilizan grabadoras como forma de control

En cuanto a las diferencias sexuales en la asignación de funciones manifestaron definitivamente que sí existe porque no hay hombres en su departamento como operadores y no hay mujeres en el servicio de red (mantenimiento y reparación de aparatos y líneas telefónicas). Es decir existen departamentos exclusivamente femeninos, y masculinos.

Opiniones sobre el avance tecnológico.

Ana:

"Yo creo que todavía no ha entrado porque los conmutadores están muy mal, no se oye bien, tarda para pasar la llamada o todavía ni marcan cuando el disco empieza a decir "las líneas están ocupadas favor de llamar más tarde". Cuando entre la tecnología todo va a ser por computadoras". Y que va a traer como consecuencia despidos, pero que de hecho ya tenía consecuencias porque ya no había contrataciones desde hacía tiempo.

Araceli:

"Es bueno para la empresa, para el desarrollo de México; pero nos va a afectar porque va a haber reducción de personal que de hecho ya se está viendo porque las plazas que dejan vacantes las jubiladas no son ocupadas; desde hace 5 años no hay ingreso de personal"

Martha:

"Sí es bueno, pero va a haber despidos de personal".

Sofía:

"Pienso que la nueva tecnología sería buena siempre y cuando deve ras llegue, aunque sí nos afecta porque todo va a ser por computa dora y la mayoría de las operadoras desapareceríamos; pero supue g ta mente nos van a capacitar a todas".

Yolanda:

"Definitivamente nos va a afectar aun no entra y ya se esta viendo porque ya no hay contrataciones desde hace algunos años, y los puestos que dejan las jubiladas no son ocupados. Una vez que entre la nueva tecnología va a haber un despido masivo porque para que quieren a tanta operadora si con las máquinas se tramitan en 20 minutos llamadas que hacemos todas en un dia, entonces imaginate el ahorro".

La tecnología va a traer como consecuencia un ajuste de personal porque con la modernización de las máquinas ya no se va a necesitar tanta operadora. Ademas agregaron Ana, Araceli y Yolanda que de hecho ya se estaba llevando acabo el ajuste de personal a través del congelamiento de plazas y de que los puestos vacantes de las jubiladas no eran sustituidos. Martha y Sofía dieron como alternativa la capacitación y/o reubicación en otros departamentos porque según les han comentado no va a haber despidos.

Capacitación.

A todas se las dieron al entrar para que aprendieran el manejo del conmutador. La frecuencia conque la reciben esta fundamentada en tres respuestas; una que la dan seguido (entendiendose que cada semana o cada quincena por poner un parametro), tardada (que puede comprender el intervalo de 3, 6 y 12 meses), y la variable (que englobaría a las dos anteriores). Además la capacitación es opcional

Ana:

"Es tardada y no la considero útil porque cuando te mandan a suplir algun puesto ya se te olvido lo que te enseñaron".

Araceli:

"Es con la frecuencia que la solicites, ya que asi puedes tener un horario fijo ciertos dias, y si la considero útil porque en eso trabajamos".

Martha:

"Cada vez que hay cambio de tarifas y claves, nos dan capacitación puede ser cada mes, cada año; es muy variable..Si es útil porque nos actualizan".

Sofía:

"Hay capacitación seguido, no se conque frecuencia y si la considero útil porque en eso trabajo".

Yolanda:

"Es variable ya que cada vez que lo necesita la empresa hay capacitación, y no la considero útil".

Para poder capacitarse se necesita ser trabajador de Telmex, a lo que Añadio Araceli que no estuvieran de vacaciones, incapacidad ó en el turno de velada (nocturno).

Todas reciben capacitación al entrar pero después es muy relativa y opcional. Las de menor antigüedad la utilizan como medio para tener turno fijo durante el periodo que dura la capacitación, como es el caso de Araceli. Para algunas es útil en función del trabajo que desempeñan como son los casos de Araceli, Martha y Sofía sin embargo para Ana y Yolanda no lo es porque cuando suplen algún puesto ya hasta se les olvido lo que aprendieron.

Promoción.

La única que ha sido cambiada de puesto fue Sofía, primero entro a servicios especiales donde aplicó una encuesta por teléfono al presidente (en ese tiempo López Portillo), cuando se acabo el trabajo que fueron dos meses, volvió a tramitar sus papeles para entrar nuevamente, siendo asignada al depto. de larga distancia nacional; las demás siempre han estado en ese puesto.

Para ascender hay varios métodos por ejemplo Yolanda y Martha manifestaron que por escalafón y por "conocidos" (tener algún conocido que tenga un puesto de confianza y que recomiende); Sofía dijo que por "conocidos" Araceli por escalafón, "conocidos" y "barberismo" (hacerle la barba a los jefes para que las ayuden); y Ana argumentó que por "conocidos" y "barberismo".

El ascenso por escalafón es que según la antigüedad que tengan las van ascendiendo, una operadora a lo que puede aspirar es nada mas a ser auxiliar o supervisora por encontrarse en el area sindicalizada.

Además no hay fecha en cuanto a promover a alguien, esto se va su-
citando en la medida en que hay oportunidad, y tras de 18 años de
antigüedad en la empresa.

En cuanto a cambio de departamento comentaron que es muy difícil
porque algunas de sus compañeras ya han pedido su cambio y nadamas
les dan "largas" a su asunto.

Salario.

En cuatro casos ganan lo mismo \$240,000.00 semanales ya que tienen
antigüedad similar. Solamente Araceli percibe \$215,000.00 porque
tiene menos tiempo laborando que las otras.

Cabe señalar que estos sueldos son sin incluir los descuentos de
los impuestos; porque a veces debido a tantos impuestos que les de-
ducen su sobre sale en ceros. Al respecto ya se han organizado pa-
ra solucionar este problema mediante una comisión, pero no se ha
llegado a nada porque supuestamente están correctas las tablas de
impuesto de la empresa y de Hacienda.

Por lo consiguiente el sueldo que les viene quedando cuando no co-
bran en ceros desde luego, es muy relativo (200, 159, 68, 30 mil,
etc.) porque depende de las prestaciones que utilicen.

Les aumentan cada año -cada revisión de contrato-. Y las diferen-
cias sexuales por salarios dijeron que dependían del depto. porque
en algunos el pago es el mismo para hombres y mujeres, pero en
otros es menor para la mujer. Esto se ejemplifica con lo que comen-
tó Yolanda "aquí no hay porque somos puras mujeres, pero en la Cen-
tral ahí sí se ve claramente, porque el hombre y la mujer que rea-
lizan la misma actividad, le pagan menos a ella".

Solamente Martha dijo que sí existía la diferencia salarial por se-
xo.

Prestaciones.

Tienen prestamos, ahorro, aguinaldo, comedor, guardería, servicio
médico, Fonacot, Infonavit, IMSS, ayuda de despensa y de transpor-
te.

No hay diferencias sexuales en las prestaciones porque todos tie -

nen derecho y acceso a las mismas, ya que el único requisito es ser trabajador de la empresa.

Para todas la mejor prestación de Telmex es la del ahorro que consiste en el descuento del 10% del sueldo y a fin de año se las triplican.

Una de las pešimas prestaciones es la del servicio médico porque carecen de lo indispensable (no hay ni aspirinas), en un tiempo empezando por el propio médico porque muchas veces no atinaba lo que tenían y las lleo a intoxicar por dar medicamentos equivocados, lo que causo que lo despidieran; aun así actualmente sigue siendo pesimo porque para el médico de la empresa siempre estan sanas.

El comedor lo consideran pesimo (Ana y Yolanda) porque hay alimentación desbalanceada. Ana "por ejemplo hoy nos dieron sopa de arroz aguada, era puro caldo nada de arroz, era pura agua". Pero Araceli, Martha y Sofía lo consideran regular porque a veces esta bien la comida y otras no tanto.

La guarderia de la empresa no la utilizan porque no hay servicio para lactantes, por lo que recurren a las del IMSS y/o a la familia para que cuiden a sus hijos mientras trabajan.

Higiene y Seguridad.

No existe equipo de seguridad para ellas; y las medidas de seguridad en la empresa son minimas -extinguidores, alarma contra temblores, salidas de emergencia-, ya que el dia que quisieron probar las salidas de emergencia no se pudieron abrir las puertas. Las condiciones físicas del lugar es el adecuado para Martha porque tienen sala de descanso, jardines, sillas comodas; sin embargo para las otras cuatro es inadecuado porque aseguran que las instalaciones son funcionales para el equipo.

Ana:

"La empresa cuida mucho al equipo"."Aunque nos afecten las corrientes de aire, el lugar debe estar ventilado, aunque nosotras nos enfermemos".

Araceli:

"Esque todo esta hecho para el equipo, por eso el lugar debe per-

manecer ventilado, aunque nos afecte".

Sofía:

"El lugar lo encuentro limpio y agradable, porque el clima es muy variado porque a veces es muy frio y otras calido, debido a que lo ajustan al equipo".

Yolanda:

"La empresa fue hecha para los aparatos, no para nosotras porque hay muchas corrientes de aire para que se mantenga el equipo".

Se puede observar que la mayoría de ellas argumenta que la institución esta hecha en función del equipo material y no del humano ya que para conservar dicho equipo estan sometidas a ciertos tipos de clima que por supuesto les afecta los ojos y la garganta. Además padecen otras enfermedades -que no se les reconocen- como la pérdida del oido a consecuencia de los repiques y en un sentido mas severo causa trastornos mentales; varices, riñones y columna por estar todo el tiempo sentadas; la tensión a la que estan sujetas les provoca cambio de caracter. Así como también lesbia -nismo debido a que conviven con mujeres nadamas.

Las incapacidades son determinadas por el criterio del médico del IMSS.

Participación Sindical.

Todas quedan afiliadas al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), desde el momento de su ingreso a la empresa. Ninguna participa sindicalmente porque (Araceli, Martha y Sofía) porque no tienen tiempo pues se dedican al hogar y porque no les gusta; en cambio Yolanda y Ana no participan porque no hay democracia, estan desilusionadas porque en el sindicato siempre hacen lo que quieren.

Ana:

"Los beneficiados son los del sindicato, económicamente se ve, traen un carrazo del año y ganan unos sueldasos, ellos y sus familiares; el lider sindical tiene unas oficinas de super lujo, y todo con nuestras cuotas sindicales".

Araceli:

"Nos informan de los logros y acontecimientos sindicales".

Martha:

"Seguido nos informan los del sindicato. A su manera claro".

Sofía:

"Yo pienso que el sindicato no ha logrado nada, nadamas se hacen "guajes" (se ríe) ya han logrado pero para ellos, porque si ves que traen carros del año, sus esposas también; que tienen casa en España entonces que piensas que nuestras cuotas estan trabajando ¿no? y para nosotras nada".

Yolanda:

"Existe mucho charrismo y los beneficiados son los del sindicato, para ser mas exactos los de la comisión. Hasta compran títulos el lider se autonombra Licenciado y no lo es; en realidad demandas y conquistas no ha habido".

Hay mas participación masculina sindicalmente porque los lideres son hombres y las mujeres casi no participan por su hogar. En este estudio ninguna participa por lo anteriormente mencionado y porque hay apatia sindical ya que no hay democracia y nadamas se benefician económicamente los del sindicato.

Con respecto a las demandas y conquistas unicamente Ana argumentó que estas habían sido mínimas; por ejemplo que se había logrado ir al tocador sin necesidad de estar pidiendo permiso y que podían salir de tres en tres; otra fue que tenían 5 min. de tolerancia para ponerse el aparato y entrar a trabajar, al igual que se lo podian quitar 5 min. antes de la hora de salida para que estuvieran puntuales fuera de la empresa.

Relaciones con Compañeras (os) de Trabajo.

Entre compañeras hay relaciones mas llevaderas porque se da comunicación y ayuda mutua; por lo tanto existe compañerismo.

Con sus jefes inmediatos depende de la actitud de este para con ellas, es decir que si esta hostigando o fastidiando de manera exagerada a que trabajen, el trato se vuelve solamente el necesario. Pero cuando se da un entendimiento entonces el trato es amig

toso como es el caso de Martha y Yolanda; porque las demas sólo tienen el trato mínimo o necesario.

Con respecto a tipo de manifestaciones de hostigamiento sexual como chiflidos, invitaciones indecorosas, saludos con cierto tono, cuchicheos, etc. por parte de sus companeros -ya que sus jefes son mujeres-, los han padecido Ana, Araceli y Yolanda; las otras no se han percatado de ello ya que afirman que los hombres tienen instrucciones de solamente saludarlas pero nadamas.

Existe también desviaciones sexuales como el lesbianismo.

Opinión, Expectativas y Repercusiones del Trabajo Asalariado.

Ana:

"Mi situación laboral es pesima porque para lo que trabajamos ganamos muy poco, ademas con los descuentos que nos hacen nos viene quedando realmente poco. No podemos hacer nada para mejorar la situación porque nos dicen que estan bien los impuestos. Mi expectativa es mejorar el sueldo con un puesto de confianza aunque lo veo dificil porque no tengo quien me ayude (se refiere a que la recomienden). Y repercute mi trabajo porque no estoy mas tiempo en mi casa, el quehacer lo hago siempre rapido con prisas".

Araceli:

"Considero mi situación dificil en cuanto al sueldo y turno, porque es variable mi turno y causa un descontrol en mi vida personal: no tengo un horario fijo para comer, atender a mi familia y descansar. Muchas veces estoy entre la espada y la pared, o la casa o el trabajo, pero también muchas veces si eliges el hogar luego no te alcanza el sueldo de tu pareja para sacar todos los gastos". Por tal motivo piensa seguir trabajando y ascender.

Martha:

"Mi situación la considero buena a pesar de los impuestos, pero el ambiente laboral me gusta. Pienso superarme y tal vez podría mejorar si hubiera una motivación por parte de la empresa al llegar puntuales. Si repercute mi trabajo porque hago todo rapido".

Sofía:

"Es mala por el mal funcionamiento del servicio médico, pero mi

trabajo me gusta porque trato con mucha gente. Para mejorar sería a través de una capacitación u organizandonos. Mi expectativa es ascender a un puesto mejor; no pienso salirme de trabajar porque para que me acepten en otro empleo esta difícil, por mis estudios y la edad. Y en lo único que repercute mi trabajo es que no convivo lo suficiente con mis hijos".

Yolanda:

"Mi situación la encuentro mal en la cuestión de salario debido a los impuestos tan elevados que nos quitan. No se puede hacer nada para mejorar la situación porque limitan, te cortan cuando ven que ya te estas organizando seriamente. Mi expectativa es trabajar mucho para independizarme, rentando una parte de mi casa a estudiantes. Si repercute mi trabajo asalariado porque no puedo vigilar y ayudar a mis hijos en sus problemas".

"Mi trabajo es aburridisimo y cansado pero no puedo dejar de trabajar porque yo soy la que mantengo a mis hijos y a mi Mamá".

En general la situación laboral de las operadoras es crítica ya que les quitan muchos impuestos viendose su salario reducido. Solamente a Martha a pesar de eso le gusta el ambiente de trabajo

Sus expectativas son seguir trabajando (porque ya no podrían encontrar otro empleo por la escolaridad y edad), ascender de puesto y de salario desde luego; excepto Yolanda que quiere independizarse posteriormente ya que tiene afectado un oído y quiere permanecer mas tiempo al lado de sus hijos.

A todas les repercute el trabajo asalariado con sus hijos y con las labores domésticas. Sobre todo a Araceli por la rotación de turno no se puede organizar.

Por último no pueden dejar de trabajar porque Ana y Araceli no les alcanza el salario de su pareja; Martha y Sofia porque quieren una mejor calidad de vida, y Yolanda porque es el sosten de su familia ya que es divorciada.

2) ANALISIS DEL TRABAJO DOMESTICO.

En el presente inciso se desglosa punto por punto lo referente a la situación doméstica de las operadoras, quedando los apartados de la siguiente manera:

Características de la Vivienda.

Dos operadoras viven con sus padres sin pagar renta, una depende porque tiene sus cuatro habitaciones para ella sola, y la otra comparte las 6 habitaciones con su Mamá (Ana y Yolanda respectivamente), y son casas solas.

Ana y Yolanda no pagan renta por vivir con sus padres, pero los mantienen.

Otros dos casos (Araceli y Martha) rentan casa sola de 4 habitaciones.

Y un caso (Sofía) renta un departamento de 6 habitaciones que pertenece a un familiar.

Sofía, Araceli y Martha pagan 100, 250 y 275 de renta, respectivamente; la primera paga poco debido a que se la renta un familiar.

Ninguna tiene casa propia unas rentan y otras viven en la casa de sus padres.

Mantenimiento de la Casa.

En cuatro casos hacen sus labores domésticas a conciencia un día que descansan, porque el otro al igual que entre semana hacen lo que pueden; únicamente Yolanda como entra tarde a laborar (a las 12hrs) dedica más tiempo a las labores domésticas, lo mismo que Ana porque como tiene una bebé de 4 meses, todos los días lava. Solamente para Sofía el trabajo doméstico es igual entre semana que los días que descansa porque sus hijas (17 y 18 años) le ayudan bastante.

Todas reciben ayuda en menor o mayor escala por ejemplo a Ana le ayudan sus hijos y esposo a hacer sus habitaciones (tender camas, trapear, poner todo en orden), y su Mamá a cocinar entre semana. A Araceli le ayuda una señora externa a lavar y planchar diaria -

mente, (excepto los días que descansa) y le paga.

A Martha la cuñada le cocina entre semana.

A Sofía la apoyan sus hijas en las tareas domésticas, así como en la comida; lavan y planchan sus respectivas ropas; y solamente la va y plancha ropa de ella, del esposo y de la pequeña; una persona que retribuyen económicamente, ésta persona lo hace cada semana.

Yolanda, solamente su Mamá le guisa, todo lo demás ella se encarga de hacerlo; sus hijos a pesar de ser unos jóvenes no le ayudan porque asegura que son muy dependientes y que se dedican a estudiar.

Las actividades que realizan para la limpieza diariamente en la mayoría de los casos es tender camas, barrer, trapear, lavar trastes, pero además Yolanda y Ana lavan y planchan y la única que cocina es Araceli; porque las demás solamente cuando descansan.

El día que no laboran se dedican al quehacer a fondo, agregando otras actividades como lavar la estufa, refrigerador, vidrios o baño.

El tiempo que le dedican a las tareas domésticas es: Ana 26 hrs a la semana; Araceli 20 hrs; Martha 22 hrs; Sofía 14 hrs y Yolanda entre 28 y 30hrs.

A continuación para ejemplificar mejor esto, el testimonio de cada una de ellas es el siguiente:

Ana:

"tiendo camas, barro, trapeo, lavo trastes y ropa, plancho; todos los días. Y los días que descanso hago el quehacer a conciencia y cocino".

Araceli:

"dependiendo del horario laboral, tiendo camas, barro, trapeo, sacudo, voy al mercado, hago la comida, lavo trastes. Solamente los días que descanso destino uno para hacer las cosas a fondo, así como lavo y plancho".

Martha:

"Los sábados hago limpieza general, lavo, plancho, sacudo, barro, trapeo, tiendo camas, lavo trastes, limpio vidrios, refrigerador,

estufa, porque entre semana hago lo que puedo incluyendo los domingos. Los sábados empiezo con el quehacer desde las 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde, y los demás días como dos horas".

Sofía:

"hacemos la limpieza entre todas (hijas y ella), además mis hijas se van turnando para guisar; yo hago lo que puedo y ellas cuando llegan de la escuela lo terminan".

Yolanda:

"barro, trapeo, hago camas, sacudo, lavo trastes y ropa, voy al mercado. Eso es diario y dedico aproximadamente 4 hrs. Los días que descanso hago las cosas sin presiones y a conciencia".

Se puede argumentar que a todas las apoyan en las tareas domésticas en menor o mayor escala. En cuatro casos las ayudas son familiares (esposo, hijos, mamá, cuñada) y solamente Ana retribuye económicamente a su mamá.

En el caso de Araceli, no recibe ayuda familiar sólo externa misma que paga; Sofía recibe apoyo externo que retribuye y familiar que no es remunerado.

Utilizan más horas de trabajo(a la semana) invisible, cuando tienen niños pequeños y/o cuando la ayuda es mínima.

Administración y Distribución del Gasto Familiar.

Hay organización en tanto que dividen su dinero para los gastos familiares y personales es decir, todas distribuyen su gasto en 3 partes: alimentación, transporte y gastos diversos (renta, tel., luz, gastos escolares).

Únicamente Sofía realiza esta tarea cada quincena porque así cobra su esposo; las demás lo hacen cada semana.

En la administración del gasto los apoyos que reciben son familiares (esposo, Mamá, cuñada), porque administran el dinero de la alimentación. Sofía y Yolanda no reciben ninguna ayuda al respecto. Sofía y Martha destinan el 80% de su sueldo en el gasto, mientras las restantes el 100%.

Es notable como todas destinan si no todo el sueldo percibido, si la mayor parte de él, en el gasto familiar.

Atención y Cuidado de Los Hijos.

Ana y Araceli como tienen bebés dedican más tiempo a sus hijos, la primera dedica 25 hrs a la semana, y la segunda 28 hrs; le siguen Martha y Yolanda con 24 y 21 hrs respectivamente; Martha tiene a sus hijos en la primaria; Ana en primaria y secundaria; Yolanda en la preparatoria, lo mismo que Sofía la cual dedica 18hrs semanales porque invierte su tiempo en su hija la pequeña de 4 años.

Las que tienen hijos hasta de 8 años, los bañan, alimentan y van a dejarlos a la guardería, quinder, primaria o con la Mamá para que se los cuiden; así como también a los que tienen edad escolar les revisan tareas.

Las que tienen hijos grandes (Yolanda y Sofía) el cuidado es menos pero deben de estar pendientes de tareas y les ayudan a pasar apuntes.

El apoyo que reciben en el cuidado y atención de los hijos es familiar es decir, les ayuda el esposo, Mamá, suegra, y los propios hijos mayores. Además Sofía y Araceli se auxilian de quinder y guardería; porque ahí los atienden incluyendo a la hija de Sofía que paga una cantidad extra porque la niña come en el quinder y la cuidan como 3 hrs.

En suma la mujer dedica más tiempo a los hijos cuando son pequeños, y también dedica más tiempo que el esposo ya que este se concreta a ayudarlo, pero no ha asumido su responsabilidad. Y eso en caso de que le ayude si no la mujer es la que hace todo.

Atención y Cuidado del Conyuge.

En tres casos (Ana, Martha y Araceli) preparan el baño, el desayuno y la cena, y arreglan la ropa; pero ya última lo hace dependiendo del turno que le asignen en Telmex; Sofía hace lo mismo solo que el tiene que servirse los alimentos. Yolanda no tiene esposo es divorciada desde hace 12 años.

Con respecto al tiempo dedicado a la pareja queda de la siguiente manera:

Ana dedica 16 hrs a la semana, Araceli 20, Sofía y Martha 14 y 13 hrs. respectivamente.

Se puede concluir que de las operadoras que tienen bebés, dedican también más tiempo a sus maridos, ya que no pueden desatender su hogar por la responsabilidad para con los pequeños, y por ende el tiempo libre lo dedican de lleno al hogar.

Opinión, Expectativas y Repercusiones del Trabajo Doméstico.

El trabajo doméstico es considerado por las telefonistas pesado y monótono; a continuación se dan sus opiniones textuales.

Ana:

"es pesado porque llegas de trabajar fastidiada, sin ganas de hacer nada y tienes que hacerlo a fuerza".

Para mejorar su situación respondió "dejar de trabajar, pero entonces ¿quién me da dinero? O buscar a una persona que me ayude".

Repercute lo doméstico porque "siempre ando con prisas y a las carreras".

Araceli:

"lo hago porque lo tengo que hacer, definitivamente es muy pesado porque llegas cansada del trabajo y todavía te espera más".

En cuanto a sus expectativas piensa que debería de organizarse más para realizar sus tareas domésticas; y en cuanto a las repercusiones "siempre llego tarde al trabajo por llevar a mis hijos haber quien me los cuida cuando no hay servicio de guardería y de quien va a recogerlos".

Martha:

"es mucho porque el sábado que se supone que descanso es cuando me dedico a poner todo en orden y termino cansadísima".

Para mejorar su situación planteó "tener una persona de confianza que te ayude pero no las hay".

Aseguro que repercute "en cuestión de tiempo, siempre andas a las carreras".

Sofía:

"lo considero pesado y monótono, aunque no tengas ganas de hacerlo pero lo tienes que hacer, diario lo mismo y lo mismo de ahí lo monótono; pero como lo hacemos entre todas es menos".

Para mejorar su situación doméstica manifestó "tener una persona

que te ayude de manera estable".

Consideró como expectativa seguirlo realizando porque no le quedaba otra. En cuanto a la repercusión dijo "siempre ando con carreras para que no se me haga tarde en el trabajo".

Yolanda:

"lo considero pesado y monótono, aunque últimamente me he revelado le he dicho a mis hijos que soy su madre no su criada, porque no me ayudan".

Para mejorar su situación comentó "tener a una persona que te ayude pero eso acarrearía un desembolso económico y la verdad en mi situación (divorciada) no estoy para eso".

Repercute en que "siempre tienes que andar con prisas".

La mayoría piensa que podría mejorar su situación teniendo a alguien que les ayude en las labores domésticas (4 casos), pero 3 argumentaron que eso implicaba un desembolso económico, que no había personas de confianza, y dejar de trabajar pero entonces no iba a tener dinero. Únicamente Araceli respondió que lo que necesitaba era organizarse más.

En cuanto a las repercusiones comentaron que siempre andaban con prisas para no llegar tarde; mientras que a Araceli siempre se le hacía tarde por atender a sus hijos.

De manera global la alternativa es tener una persona que les apoye en las labores domésticas, pero el principal obstáculo es la carencia de posibilidades económicas para poder pagarlo.

Siempre andan en tensión y contra el tiempo, para que no lleguen tarde a su centro de trabajo.

3) PROBLEMATICA PSICOSOCIAL GENERADA POR LA DOBLE JORNADA.

Diversiones, Convivencia y Eventos (políticos, deportivos)

Ana:

"veo la T.V., escucho música; rara es la vez que salgo por falta de dinero y de tiempo. Convivo con la familia muy variadamente, puede ser cada 15 días, cada dos meses. Antes si salíamos seguido al cine o cafes, pero ahora con mi bebita ya no podemos".

Araceli:

"generalmente vamos a parques, vemos la T.V. y visitamos a nuestros familiares, eso es de cada 8 días; y de vez en cuando salgo con amistades o a reuniones". No se divierte como quisiera porque sus hijos están pequeños y no tiene quien se los cuide de manera permanente.

Martha:

"salgo con mis compañeras cada 15 días entre semana (es decir en un día laborable) vamos a comer, al teatro, al café, etc. Y con mi esposo y mis hijos salimos todos los domingos vamos al cine, parques juegos mecánicos, circos; y ya por la tarde visitamos a nuestras familias. En época de vacaciones escolares siempre salimos a provincia".

Sofía:

"acostumbro a salir con mis compañeras una vez al mes o a la quincena vamos al teatro, café o cine. Los fines de semana salgo con mis hijos y esposo, a veces vamos al museo o a cualquier otro lado y después vamos a ver a mi Mama en las tardes. En realidad no tenemos una frecuencia para divertirnos ya que entre semana si queremos y se puede nos podemos ir al cine".

Yolanda:

"casi no me divierto por falta de dinero, y aunque no soy muy afectada a ver la tele a veces la veo, leo poco. Tengo como dos años que estoy aislada de mis familiares, el trato solo es el necesario porque tuvimos problemas personales. Anteriormente si salía a bailar pero como mis hijos ya están crecidos, temo que me reprochen el que me divierta y como estoy sola no quiero propiciar pro

blemas".

En cuanto a la participación política o deportiva, solamente en dos casos se encontró una participación mínima deportiva; mientras que la política fue nula. Araceli practica ejercicios solamente que coincida su horario de descanso con el del gimnasio de Telmex; mientras que Yolanda lo hace dos veces por semana (los días que descansa), es decir hace ejercicios para las piernas; las demás no tienen tiempo. Ana "a mi me gustaría ir a aerobics pero prefiero quedarme con mis hijos el tiempo que tengo libre, a demás de que es muy poco y no me daría tiempo practicarlo".

De los cinco casos Ana y Yolanda están en situación similar ya que casi no se divierten por falta de dinero y se ponen a ver T.V. Ana escucha música y variablemente visita a sus familiares (a sus hermanos porque vive con sus papás) y a los de su conyuge. Yolanda está más aislada de sus familiares por problemas personales. Araceli sale más que la operadoras anteriores. Martha y Sofía son las que más se divierten sobre todo esta última porque a veces hasta en la semana sale con sus hijos y esposo.

Resumiendo las diversiones dependen del dinero porque en el caso de Yolanda que es el único sosten de su familia es muy raro que se divierta porque no le alcanza muchas veces su sueldo para eso. No participan políticamente porque no les llama la atención, además de que las absorbe el hogar y su trabajo remunerado.

Por último en cuanto a la descripción de un día de trabajo, la mayoría se levanta temprano (6 am.) hace el quehacer rápido y superficial, y cuando regresan del trabajo concluyen sus tareas; excepto Sofía que las hijas lo hacen; Araceli que está sujeta al horario de trabajo, y Yolanda que la mayor parte de las tareas hogareñas las deja concluidas porque entra a laborar tarde.

Los días de descanso hacen todo a conciencia y sin presiones de tiempo, se levantan un poco más tarde y sin tanta prisa.

Ana:

"me levanto a las 6 am. prendo el baño, me meto a bañar, preparo el desayuno, atiendo a la nena, levanto a mi esposo y niños para que se bañen, mientras yo me arreglo, les doy de desayunar se van

levanto al pequeño (quinder) lo visto y espero a que pase el cambio por él; recojo rápido, dejo a la niña cambiada con mi Mamá y a las 8:30 me vengo al trabajo; entro a las 9 y salgo a las 17hrs a veces viene mi esposo por mí, llegamos atendiendo a la niña, doy de comer a mi esposo, lavo pañales, hiervo mamilas; y al rato ya les toca de cenar, lavo trastes, arreglo la ropa para otro día y nos dormimos como a las 11 de la noche".

Los fines de semana se levanta como a las 9 van a misa, al mercado hace la comida y lo indispensable; solamente el sábado limpia a fondo.

Araceli:

"un día que entro a las 9 am. me levanto a las 6, me baño, arreglo a mis hijos, les preparo y doy el desayuno, medio recojo; a las 8 llevo a la niña a la guardería, regreso arreglo la ropa de mi hijo para que su papá se lo lleve al quinde, me voy al trabajo que generalmente voy llegando a las 9:05 dependiendo del tráfico que haya; trabajo 8 hrs con una de comida, cuando salgo temprano, recojo a la niña de la guardería, llego a la casa a cambio, salgo por pan leche y preparo la cena, cenamos vemos la T.V. y nos acostamos como a las 11 de la noche".

Descripción de día de descanso.

"me levanto a las 8 y lo primero que hago es prepararle la mamila a la niña y cambiarla. Después salgo a comprar la leche y el pan para desayunar; es decir hago más o menos lo mismo que cuando trabajo pero con calma sin presiones, además de que hago mi quehacer en forma; eso un día porque el otro ya lo hago superficial".

Martha:

"me despierto a las 5:50 prendo el baño hago el desayuno, escombro lo poco que pueda, levanto a mis hijos, los baño, ya me dieron las 6:30 me baño, desayunamos y salimos a las 7 para dejarlos con mi Mamá, a las 7:30 me voy al trabajo, entro a las 8 y salgo a las 16 hrs., voy por los niños a la casa de mi Mamá y como tengo un hijo en la tarde en la escuela voy llegando a la casa hasta las 19 hrs; doy de cenar, medio veo tareas y a dormir".

El fin de semana realiza las siguientes actividades: "el sábado me levanto a la 7 saco la ropa para lavar, es cuando mi quehacer en forma; entre lavado, planchado y quehacer termino como a las 18 hrs., ya no hago nada porque él llega a las 19 hrs y siempre

salimos a ver a su familia o a la mía". Los domingos hace el quehacer por "encimita".

Sofía:

Se levanta a las 6 o 6:30 am. prepara el baño, se baña y mientras los demás se bañan ella prepara el desayuno, desayunan, sus hijas se van a la preparatoria, su esposo se va a trabajar y pasa a dejar a la niña al quinder; recoge rápidamente lo que puede y sale a las 8:30 para irse a Telmex, donde labora de 9 a 17 hrs., con una hora de comida de 14 a 15 hrs., a la salida se va directamente a su casa, ahí están todas sus hijas viendo la televisión o leyendo se reúne con ellas, y como a las 19 hrs llega su pareja, da de merendar; a su hija la pequeña la baña y la acuesta, esta un rato con su esposo comentan lo que sucedió en el día y se acuestan.

El fin de semana se levanta más tarde sin presiones, quehaceres domésticos lo que se pueda, van algún lado y de regreso pasan a ver a su Mamá. "a veces salimos fuera, no siempre ¿eh? por la falta de dinero pero cuando podemos nos vamos a una casa que tienen mis suegros en Cuautla, allá nos pasamos el fin de semana". Entre semana van al cine pero muchas veces se van turnando para que cuiden a la pequeña.

Yolanda:

"me levanto a las 6 am. me baño, mi Mamá hace el desayuno y sirve desayunamos; dejo a mis hijos en el pesero para que se vayan a la escuela (preparatoria), regreso barro, trapeo, tiendo camas, lavo trastes, saco la ropa para lavar, cuando lavo desde un día anterior traigo lo que se va a hacer de comer al día siguiente. Después me arreglo y me voy a trabajar de 12 a 20 hrs; regreso a casa reviso tareas, cenamos y nos acostamos a las 22 hrs".

Los días de descanso "hago lo mismo, porque es entre semana, pero sin tantas presiones, además de que lavo el refrigerador, la estufa, o sea que hago el quehacer en forma".

Se puede concluir que la mayoría utiliza los fines de semana o días de descanso para realizar trabajos domésticos a conciencia pero el siguiente lo utilizan para salir y/o hacen el quehacer de forma superficial.

C O N C L U S I O N E S

Analizando los resultados de la información se puede concluir que las condiciones de trabajo de las operadoras de Rojo Gómez, son de deterioro y explotación. Todo gira en torno a la antigüedad como jornada laboral, días de descanso, vacaciones, prestamos, etc., es decir las que tienen más tiempo en la empresa tienen horarios fijos, escogen su periodo vacacional, los prestamos son mayores.

Existe una gran inestabilidad y explotación salarial porque el sueldo que perciben es muy relativo, debido a los elevados impuestos que les deducen (en ocasiones cobran en ceros) asimismo dependiendo también de las prestaciones que utilizaron y que son acreedoras de descuentos.

Se nota claramente la división sexual del trabajo desde el momento en que hay departamentos exclusivamente femeninos, y exclusivamente masculinos como son las áreas de Tráfico (operadoras) y Red (técnicos). Además de que se da una remarcada ideología patriarcal a través del hostigamiento sexual del que son objeto las operadoras; y de la jerarquización de puestos en Telmex, ya que los más importantes están ocupados por los hombres; la mujer solamente ocupa mandos medios como es el caso de las supervisoras o auxiliares (sindicalizada) y de directoras de departamento (confianza). También esta ideología imperante impide y limita a las telefonistas su desarrollo sindical (ya que la enmarcan en el hogar); debido a que dan prioridad a sus hogares no participan en cuestiones sindicales. Además de que existe apatía porque solamente se benefician económicamente los líderes y comisionados sindicales.

La empresa definitivamente es funcional al equipo, lo que trae como consecuencia que las operadoras padezcan problemas de salud, mismos que no les reconocen como enfermedades profesionales; a continuación se darán sus causas y sus consecuencias.

C A U S A S

C O N S E C U E N C I A S

Repiques

Pérdida del oído, y en un sentido agudo provoca trastornos mentales.

Clima con temperatura baja y corrientes de aire

Afección de garganta y ojos.

Por inmovilidad (estar en una sola postura)

Problemas de riñón, varices, columna.

Ademas existen tambien otros factores que intervienen y que se reflejan en sus relaciones interpersonales tales como:

C A U S A S

C O N S E C U E N C I A S

Constante supervisión

Tensiones, cambio de caracter: irritabilidad (neurosis)

Rolamiento de turno

Desorganización personal, que afecta a la salud, relaciones familiares y sociales.

Con respecto a la tecnología es uno de los problemas mas serios a los que se enfrentan las telefonistas ya que corren el riesgo de quedarse sin empleo, porque con la automatización de algunos servicios por ejemplo Lada 91, las van desplazando y por lo tanto los despidos se tornan amenazantes.

Los resultados a los que se llegaron en este estudio, se pueden confrontar con estudios previos realizados en la telefonía para su corroboración y fundamento.

Solamente se encontraron dos diferencias con respecto a dichos estudios: actualmente ya no existen turnos mixtos, y el autoritarismo ha disminuido un poco porque las operadoras ya no tienen que estar sujetas a autorizaciones para poder ir al tocador; como lo menciona Pablo Serrano (Fza. Trab. Fem. Urb. Mex. p. 546).

Con respecto a la domesticidad, sus condiciones también son de explotación porque no existe pago económico por tan pesada labor.

Las operadoras realizan tareas domésticas a fondo, los días que descansan sin presiones ni prisas. Generalmente se auxilian de otras personas (familiares o externas), para poder sufragar dichas tareas; y de instituciones y/o familiares para que cuiden a sus hijos mientras ellas trabajan.

La mujer sigue teniendo toda la responsabilidad del hogar, aun trabajando en el área remunerada, enfrentándose así a la doble jornada y por lo tanto a una doble explotación.

A pesar del avance electrodoméstico, siguen siendo ellas las que realizan las actividades domésticas.

En cuanto a la problemática psicosocial que se genera por la doble jornada en las operadoras es que no quedan bien en uno y en otro trabajo, por dedicarse simultáneamente a los dos; ya que siempre están con prisas para no llegar tarde a laborar, y las actividades domésticas quedan inconclusas y no las realizan como ellas quisieran.

Existe poca convivencia familiar y social, porque sobre todo en esta última no tienen tiempo; debido a que como no les dedican un espacio razonable a sus hijos, se crean un sentimiento de culpa mismo que atenuan pasando el tiempo que tienen libre con ellos.

GUIA DE ENTREVISTA

I DATOS GENERALES.

- edad.
- escolaridad.
- No. de hijos.
- personas que dependen económicamente de Ud.
- ocupación del conyuge.

II RELACION LABORAL.

Contratación y suspensión laboral

- edad y fecha de contratación en Telmex.
- tipo de contrato.
- requisitos para ingresar.
- opinión que tiene sobre Telmex.
- causas de suspensión de contrato.
- opinión sobre la suspensión.

Jornada de trabajo

- horario laboral.
- formas de control de horario.
- estímulos y castigos en base al horario.
- permisos, vacaciones, licencias y días económicos.

Puesto y funciones

- puesto actual.
- principales puestos de las mujeres en Telmex.
- funciones que realiza (describir).
- mecanismos y formas de supervisión de funciones.
- diferencia sexual en la asignación de funciones.

Capacitación

- tipo, frecuencia y utilidad.
- requisitos para recibir capacitación.

Promoción

- fecha y motivos en que fue cambiada y/o promovida de puesto.
- requisitos para la promoción o cambio.

Salario

- salario actual percibido.
- aumentos salariales en los últimos seis meses.
- diferencias salariales por sexo de un mismo puesto.

Prestaciones

- tipo de prestaciones en Telmex (serv. médico, guardería, comedor, préstamos, ahorro, etc.,).
- requisitos para tener acceso a las prestaciones.
- diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a las prestaciones.

Higiene y seguridad

- equipo de seguridad.
- medidas de seguridad.
- condiciones físicas del lugar.
- cuando esta considerado accidente de trabajo que cause incapacidad.

Participación Sindical

- nombre del sindicato y fecha de afiliación.
- participación en actividades sindicales.
- demandas y conquistas sindicales.
- diferencia por sexo en cuanto a la participación.

Relaciones Afectivas

- trato entre jefe inmediato y Ud.
- trato entre compañeras y Ud.
- tipo de manifestaciones de hostigamiento sexual de jefes y/o compañeros (chiflidos, invitaciones indecorosas, etc).

Opinión, Expectativas y repercusiones del Trabajo Asalariado.

- que piensa de su situación laboral.
- que piensa que podría hacer para mejorarla.
- cuales son sus expectativas en el trabajo.
- que opinión tiene del avance tecnológico.
- repercute su trab. asalariado en el doméstico; como.

III TRABAJO DOMESTICO

Características de la vivienda.

- propia, rentada, familiar.
- no. de habitaciones.

Mantenimiento de la Casa

- actividades que realiza para la limpieza.
- tiempo que dedica a la limpieza.
- frecuencia con que lo realiza.
- apoyos que recibe en la limpieza.

Administración y Distribución del Gasto Familiar.

- tipo de actividades.
- tiempo, frecuencia y apoyo que recibe.

Atención y Cuidado de los Hijos

- tipo de actividades.
- tiempo, frecuencia y apoyo que recibe.

Atención y cuidado del Marido

- tipo de actividades.
- tiempo, frecuencia y apoyo que recibe.

Opinión, Expectativas y Repercusiones del Trabajo Doméstico

- que piensa del trabajo doméstico que realiza.
- que piensa que podría hacer para mejorarlo.
- cuales son sus expectativas en cuanto al trabajo doméstico.
- repercute su trab. doméstico en el asalariado; como.

IV ACTIVIDADES SOCIALES.

Diversiones

- tipo de diversiones.
- frecuencia.

Convivencia

- tipo de convivencia (familiares, amistades).
- frecuencia.

Eventos

- tipo de eventos (políticos, culturales, deportivos).
- frecuencia.

Describir un día de trabajo entre semana.

Describir un día de trabajo de fin de semana.

DATOS GENERALES.

NOMBRE: Araceli.

EDAD: 28 años.

ESCOLARIDAD: Preparatoria terminada.

No. de HIJOS: 2, niño de 4 años y niña de 1 año.

OCUPACION DEL ESPOSO: Comerciante de ropa.

PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOM. DE UD. Hijos.

Contratación y Suspensión Laboral.

Entró por recomendación de su hermano, tenía 19 años de edad, entro el 2 de Febrero de 1981; los requisitos para ingresar fueron: acta de nacimiento, certificado de secundaria, fotografías, examen de conocimientos, ortografía y médico el cual consistió en revisión de vista, oídos, dentadura, placa toraxica, análisis de sangre y orina; no le pidieron certificado de ingravidez. El examen médico se lo practicaron por parte de la empresa.

Estuvo tres años como eventual y después de dieron la base.

Su opinión de la empresa fue la siguiente: "ahí viene lo bueno"...

"la empresa lo único que tiene es prestigio porque los sueldos que te quedan después de los impuestos que te quitan están para llorar" Nadamas se dedica al hogar.

Su opinión en cuanto a la suspensión fue: que estaba bien porque la empresa daba oportunidad a reivindicarse por medio de avisos; y las causas de suspensión eran por retardos y faltas injustificadas o consecutivas.

Jornada de Trabajo.

Tiene un horario variable (debido a que hay mas antiguas que ella en la empresa), puede entrar de 8 a 16 hrs., de 11 a 19 hrs., de 17 a 0 hrs., etc., sus dos días de esceso también son variados.

"El rotamiento de turno me afecta mucho en el aspecto de no tener una hora fija para comer, para hacer todo".

Les controlan la asistencia y puntualidad por medio de tarjeta checadora; y en base al horario no existen estímulos, pero si castigos los cuales consisten en la suspensión de 1, 2, 3 días según el caso

Tiene una tolerancia de 60 min, mensuales, y si lo rebasa le mandan carta de aviso y ya después si vuelven a llegar tarde se les suspende.

En cuanto a permisos se tramitan por medio de la delegada, siempre le han concedido los permisos y son sin goce de sueldo; siempre los pide para recoger a su hija de la guardería.

Respecto a las vacaciones se dividen en dos periodos y se escogen por antigüedad, dejando los meses que sobran a las mas nuevas, a ella le tocan 16 dias. "A las que tienen menos antigüedad se las impone la empresa!"

Dias económicos y licencias no existen.

Puesto y Funciones.

Es operadora de larga distancia nacional; los principales puestos de las mujeres son sindicalizadas (operadoras y supervisoras), de confianza (jefas de supervision y directoras de depto.); los de confianza son los mejores.

En la descripción de sus funciones al respecto dijo:

"El conmutador esta dividido en dos bloques; uno de números particulares y otro de casetas públicas. Las personas cuando llaman se prenden unas lamparitas y nosotras con una clavija nos conectamos y les preguntamos que a donde desean hablar, al momento de establecer contacto con la persona (abonado) se identifica su número telefónico. Y en una boleta anotamos los datos del abonado: nombre, a que tel. desca llamar, a que parte y con que persona, les decimos un momento por favor; entonces tomamos otra clavija, la conectamos y empezamos a tramitar su llamada marcando, el numero que nos proporcionaron; los comunicamos y les decimos favor de hablar. Una vez que ya se identificaron abres una palanquita para tomar el tiempo y cuando termina la conversación se detiene automáticamente el reloj llenas completamente la boleta. También hay otra palanquita que la cierras para no escuchar la platica. Mientras terminan de hablar tienes que tramitar otras llamadas".

En cuanto a formas de supervisión; es por supervisoras ellas se encargan de ayudar a las operadoras abasteciendolas de material, así como de vigilar que trabajen estan continuamente atras de ellas pasandose; y estas a su vez son supervisadas por los jefes de supervisión, así es que las operadoras son doblemente supervisadas; y

también las controlan por grabadora: "nos graban al azar desde otro depto., si te toca que te controlen te conectan a una grabadora y se dan cuenta de todo lo que dices, desde la forma de como tratas al abonado hasta si estas platicando con la compañera de al lado. También si te das a notar mucho, siempre te controlan."

Estan acomodadas por filas de 12 operadoras .

Si existen diferencias sexuales en la asignación de actividades. Respecto al avance tecnológico dijo que era bueno para la empresa, para el desarrollo de México, pero que les iba a afectar en tanto que se daría una reducción de personal y que de hecho ya se estaba viendo porque las plazas que dejaban vacantes las jubiladas no eran ocupadas; que existía congelamiento de plazas desde hacia 5 años y que además se rumoraba que las personas que no tuvieran cierta preparación o conocimientos de computación las iban a despedir o reacomodar en otro depto.

Capacitación.

La reciben al entrar para que aprendan el manejo del conmutador, fue de un mes, le dieron también las claves, mismas que fue aprendiendo con la experiencia. Después recibió algunas veces, dependiendo de cuando la soliciten. Básicamente las que toman la capacitación son las menos antiguas porque así aseguran al menos por algunos días un horario fijo. "En los cursos por ejemplo hay una operadora que lleva el recuento de cuantas operadoras estan trabajando cada hora, de cuantas salen al baño en una hora, y eso requiere de capacitación, sacar tarifas y costos de llamadas, control de expedición -donde cada hora se recogen las llamadas, se revisan y se cuentan llevandose un control-. Si es útil porque en eso trabajamos."

Los requisitos es ser empleada y que estes laborando.

Promoción.

Nunca la han cambiado de puesto, para el ascenso se manejan varias situaciones, que son por recomendación, por barbarismo y por escala fon.

Salario.

Gana \$215,000.00 semanales, solo los aumentan cada revisión de contrato -cada año- y las diferencias salariales por sexo dependen del depto.

Prestaciones.

Tiene prestamo para vivienda, fonacot, infonavit, ayuda para despen-
sa, ayuda para transporte, -que son mínimos-, despensa -descuentos en
4 semanas-, aguinaldo -60 dias-, ahorro -descuento del 10% del suel-
do semanal y a fin de año lo triplican-, servicio medico -que es pe-
simo porque nunca hay nada de medicamentos-, guarderia -tiene que re-
currir a la del imss porque en la de Telmex nunca hay lugar-, come-
dor -es económico pero a veces la comida no esta muy bien-.

Todos tienen derecho a las prestaciones y no existe diferencias en-
tre hombres y mujeres.

Higiene y Seguridad.

"segun dicen que el equipo esta adaptado para recibir menos cibeles
en el oido, pero yo no creo".

En cuanto a medidas de seguridad solamente hay las necesarias tem-
blores e incendios. "Esque todo esta hecho para el equipo." Las co-
rrientes de aire afectan a la garganta y ojos asi como la espalda,
los pisos son resbalasos porque ya ha habido accidentes .

"Padecemos de la columna, o del coxis, de los rinones , varices por
estar mucho tiempo sentadas; de dolores de cabeza por la tension,
y con el tiempo cambia el caracter (histérica); hay algunas jubila-
das que han llegado a perder la razon y/o el oido a causa de los re-
piques." A las que les afecta el oido las incorporan en otra activi-
dad que no requiera de estar sentada y trabajar con el equipo. En
cuanto a las incapacidades las determina el medico del imss.

Participación Sindical.

Desde el momento en que entro a laborar quedé afiliada al sindicato
de telefonistas de la república mexicana. No participa porque no es
efecta a la política y por su hogar; les informan en su revisión de
contrato de los logros y acontecimientos sindicales. Participan mas
los hombres. "Hay mucha apatia porque como hay madres solteras y di-
vorcias, lo que hacen es trabajar y llevarlo a su casa y no se
preocupan por ver mas alla".

Relaciones afectivas.

Su trato con el jefe es limitado, sólo lo necesario. Se clasifican
casi siempre por grupitos afines por lo que existe buena conviven-
cia. "debido a que somos puras mujeres hay desviaciones sexuales

existe el lesbianismo de forma discreta."

Si hay hostigamiento sexual por parte de los compañeros de redes

Opinión, Expectativas y Repercusiones del Trab. Asalariado.

Considera su situación difícil en cuanto al sueldo y turno ya que es variable y hay un descontrol total en su vida personal. "Muchas veces estoy entre la espada y la pared, o la casa o el trabajo; pero también si eliges el hogar, luego no te alcanza el sueldo de tu pareja para sacar todos los gastos! Por lo que piensa seguir trabajando y ascender.

Características de la Vivienda.

Renta casa sola, paga 250,000.00 mensuales, tiene 1 recamara, baño, sala-comedor, cocina.

Mantenimiento de la Casa.

"barro, trapeo, tiendo camas, sacudo, voy al mercado hago la comida, labo trastes; me ayuda una señora a labar y planchar diario y le pago 50,000.00 a la semana. Yo solamente labo y plancho cuando descanso, además de que hago el quehacer a fondo, llevandome como 8 horas solamente un día que descanso porque el otro también al igual que los días que trabajo solo ocupo 2 horas!"

Admon. y Distrib. del Gasto Familiar.

Separa en partes iguales para alimentación; renta, luz, teléfono, gas; y lo demás si se puede ahorra. Con la otra mitad de su sueldo la utiliza para vestir a sus hijos, a ella y gasolina para su carro entre los dos distribuyen y organizan el gasto y es de cada semana.

Atencion y Cuidado de los Hijos.

Los baña, prepara y da de desayunar, comer o cenar dependiendo del horario que tenga en el trabajo. Y cuando descansa convive con ellos más porque los lleva al parque, a visitar a sus abuelitas. Su esposo le ayuda a recoger a sus hijos de la guardería y el quinder cuando ella no puede, les da de comer, los atiende. Y aproximadamente in -- vierte 28 hrs. semanales en sus hijos.

También le ayudan a recogerlos la mamá, suegra, cuñadas y hermanas.

Atención y cuidado del Esposo.

Le da de desayunar, comer o cenar dependiendo del horario que tenga a trabajar, le prepara su maleta de fut-bol y como en este momento tiene fracturada una pierna, le ayuda a separar su mercancía. Aprox. el tiempo que le dedica es de 20 horas a la semana.

Opinión, expectativas y repercusiones del Trab. Domes.

"lo hago porque lo tengo que hacer, definitivamente es muy pesado, porque llegas cansada, fastidiada del trabajo y todavía te esperas."

En cuanto a sus expectativas dice que piensa que debería de organizarse más, y que si repercute porque siempre llega tarde al trabajo por llevar a sus hijos a ver quien se los cuida cuando no hay servicio de guardería y quinder y de que quien va por ellos.

Diversiones.

Generalmente van a parques, ver televisión, visitar a familiares, esto es cada semana. De vez en cuando sale con amistades, y a reuniones. No participa en ningún tipo de eventos porque no le llama la atención y por falta de tiempo; solamente cuando coincide su descenso (hora de comida en el trabajo) con el horario del gimnasio de Telmex lo practica.

No se divierte como quisiera porque sus hijos están pequeños y no tiene quien se los cuide de manera permanente.

Descripción de un Día de Trabajo.

"Un día que entro a las 9:am. me levanto a las 6:am. me baño, arreglo a mis hijos, les preparo y doy el desayuno, medio recojo; a las 8: llevo a la niña a la guardería, regreso arreglo la ropa de mi hijo para que su papá se lo lleve al quinder, me voy al trabajo que generalmente voy llegando a las 9:05 dependiendo del tráfico que haya; trabajo ocho horas con una de comida, cuando salgo temprano, recojo a la niña de la guardería, llego a la casa la cambio, salgo por pan leche y preparo la cena, cenamos, vemos un rato la t.v. y nos acostamos como a las 10 o 11 de la noche."

Descripcion de Dia de descanso.

"Me levanto a las 8 y lo primero que hago es prepararle la mamila a la niña y cambiarla. Después salgo a comprar la leche y el pan para desayunar; es decir hago mas o menos lo mismo que cuando trabajo pero con calma, sin presiones, además de que hago mi quehacer en forma; eso un dia porque el otro ya lo hago superficial". Cuando hace quehacer a conciencia, laba el refrigerador, la estufa, las sabanas.

NOTAS DE PIE DE PAGINA

- (1) Meillassoux, Claude. Mujeres, Graneros y Capitales, 8a. ed., S. XXI, 1987. pag. 54.
- (2) Artous, Antonie. Los Origenes de la Oposición de la Mujer, 3a. ed., Fontamara 1982.
- (3) Marx, Engels. Obras Escogidas, t.II, pag. 328
- (4) Eisenstein, Zillah. Patriarcado Capitalista y Feminismo Socialista, S. XXI, Mexico 1980.
- (5) Ibidem.
- (6) Ibidem.
- (7) Artous, Antonie Ob.Cit.
- (8) Eisenstein, Zillah Ob.Cit. pag. 42
- (9) Juan Alvarez, Alfredo. La Mujer Joven en México, 3a. ed., El caballito, México 1985. pag. 20
- (10) De Beauvoir, Simone. "El Segundo Sexo" en El Problema de la Mujer (comp), XXI, 1965. pag. 65.
- (11) Artous, Antonie Ob.Cit.
- (12) Engels, Federico. "El Matrimonio Burgués" en El Problema de la Mujer (comp), XXI, 1965. pag. 85
- (13) Larguía, Isabel. "Contra el Trabajo Invisible", en La Liberación de la Mujer: año cero (comp), pag. 218
- (14) Gardiner, Jean. "El Trabajo Doméstico de las Mujeres", en Patriarcado Capitalista y Fem. Soc.
- (15) Eisenstein, Zillah. Ob.Cit. p. 42
- (16) Gardiner, Jean Ob.Cit.
- (17) Ibidem.
- (18) Ibidem.
- (19) Larguía, Isabel Ob.Cit. p. 225
- (20) Eisenstein, Zillah Ob.Cit. p. 110
- (21) Solis de Alba, Ana Alicia. La Mujer y el Trabajo en la Crisis Capitalista del México Actual 1984-1987, p. 7

- (22) De Beauvoir, Simone Ob.Cit. p. 65
- (23) Hartman, Heidi. "Capitalismo, Patriarcado y Segregación de empleos por sexos", en Patriarcado Capitalista y Feminismo Soc. p. 220
- (24) Joekes, Susan. La Mujer y la Economía Mundial. p. 36
- (25) Hartman, Heidi. Ob.Cit. p. 218
- (26) Solis de Alba, Ana Alicia Ob.Cit. p. 8
- (27) Ibidem. p. 9
- (28) Ibidem. p. 10
- (29) Ibidem. p. 11
- (30) Larguía, Isabel Ob.Cit. p. 225
- (31) Ibidem. p. 226
- (32) Broyelle, Claudie. La Mitad del Cielo, p. 68
- (33) Ibidem p. 69
- (34) Larguía, Isabel Ob.Cit. p. 228
- (35) Juan Alvarez, Alfredo Ob.Cit. p. 53
- (36) Cooper, Jennifer. "Cambio Tecnológico: org. y resistencia. El caso de las operadoras" en Fza. de Trab. Fem. Urbana en Méx. p. 556
- (37) Ibidem.
- (38) Serrano Vallejo, Pablo. "Participación Femenina en Telmex", en Fza. de Trab. Fem. Urb. en Méx. p. 542
- (39) Cooper, Jennifer Ob.Cit p. 556
- (40) Serrano, Pablo Ob.Cit. p. 545
- (41) Cooper, Jennifer. Mujer Trabajo y Nueva Tecnología, Tesis de Maestría en Economía. pag. 2212
- (42) Ibidem. p. 218
- (43) Ibidem p. 122
- (44) Serrano, Pablo Ob.Cit. p. 552
- (45) Cooper, Jennifer. Mujer Trabajo y Nueva Tecnología, pag. 122

- (46) Cortes A, Guadalupe. "La mujer en la Fuerza de Trabajo: el caso de las operadoras de Telmex", en Fza. de Trab. Fem. Urb. en Méx. p. 578.
- (47) Serrano, Pablo Ob.Cit. p. 546
- (48) Ibidem.
- (49) Cortes A, Guadalupe Ob.Cit. p. 578
- (50) Ibidem. p. 579
- (51) Serrano, Pablo Ob.Cit. p. 547
- (51) Cortes A, Guadalupe Ob.Cit. p. 579
- (52) Serrano, Pablo Ob.Cit. p. 550
- (53) Ibidem.
- (54) Ibidem. p. 552
- (55) Ibidem. p. 553
- (56) Cortes A, Guadalupe Ob.Cit. p. 572

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Arias Galicia, Fernando. Introducción a la Técnica de Investigación en las Ciencias de la Admón. y Comportamiento, 3a. ed. Trillas, 1974.
- 2.- Artous, Antonie. Los Orígenes de la Opresión de la Mujer. Trad. Helga Pawlowsky, 3a. ed., Fontamara 1982.
- 3.- Broyelle, Claudie. La Mitad del Cielo. Trad. Dolores de la Peña, 7a. ed., XXI, 1987. 294 págs.
- 4.- Cooper, Jennifer. "Cambio tecnológico: Organización y Resistencia, El caso de las telefonistas", en Fuerza de Trabajo Femenina Urbana en México, Vol. segundo, participación económica y política, UNAM Porrúa, México 1989, pp. 653-677.
- 5.- Cooper, Jennifer. Mujer Trabajo y Nueva Tecnología, Estudio de caso Teléfonos de México. Tesis de Maestría en Economía UNAM, caps. 4, 6 y 9.
- 6.- Cortes A, Guadalupe. "La Mujer en la Fuerza de Trabajo: el caso de las operadoras de Telmex", en Cooper Jennifer et al (comps), Fuerza de Trabajo Femenina Urbana en México, Vol. segundo, participación económica y política, UNAM Porrúa, México 1989. pp. 563-585.
- 7.- Eisenstein, Zillah (comp), Patriarcado Capitalista y Feminismo Socialista. S. XXI, 1980. pp. 15-225.
- 8.- Gomezjara, Francisco. El Diseño de la Investigación Social, 5a. ed., , 1984.
- 9.- Gutiérrez, Adriana. La Doble Jornada de Trabajo en las Mujeres que laboran en la Industria Militar, 1989 Tesis UAMI.
- 10.- Joekes, Susan. La Mujer y la Economía Mundial, la. ed., S.XXI México 1987. 205 págs.
- 11.- Juan Alvares, Alfredo. La Mujer Joven en México, 3a. ed., El caballito, México 1985. 183 págs.

- 12.- Larguía, Isabel. "Contra el Trabajo Invisible", en Balletbo Ana (comp), La Liberación de la Mujer: Año cero, Aranjica, España, 1972. pp. 213-225.
- 13.- Marx, Engels. Obras Escogidas. "Origen de la Familia, la Prop. y el Estado". t. II
- 14.- Medrano, Estela. La Doble Jornada de Trabajo en las Mujeres de la S.A.R.H., 1987 Tesis UAMI.
- 15.- Meillassoux, Claude. Mujeres, Graneros y Capitales. Trd. Oscar del Barco, 8a. ed., S. XXI, 1987.
- 16.- Mercado Garza, Ario. Manual de Técnicas de Investigación Para Estudiantes de Ciencias Sociales, 4a. ed., Colegio de México 1988.
- 17.- Serrano Vallejo, Pablo. "Participación Femenina en Teléfonos de México", en Cooper Jennifer (comp), Fuerza de Trabajo Femenina Urbana en México, Vol. segundo participación económica y política, UNAM Porrúa, México 1989. pp. 539-562.
- 18.- Shur Edwin.(recop), El Problema de la Mujer, Buenos Aires, 1965. pp. 1-86
- 19.- Solis de Alba, Ana Alicia. La Mujer y el Trabajo en la Crisis Capitalista del México Actual: 1984-1988, 21 pags.
- 20.- Solis de Alba, Ana Alicia. Org. Autónoma de las Trabajadoras del Mov. Sindical Independiente 1982-1988, 8 pags.
- 21.- Solis de Alba, Ana Alicia. Protagonismo de las Trabajadoras en el Mov. Obrero 1982-1988, 9 pags.