



24-21

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

**LA SITUACION DE LAS OPERADORAS
DE TELEFONOS DE MEXICO, S. A.**

TESIS PROFESIONAL

que para obtener el título de

LIC. EN SOCIOLOGIA

p r e s e n t a :

ROSA ANA DOMINGUEZ CRUZ

México, D. F.

1982



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCION	3
I. TELEFONOS DE MEXICO, S.A.	10
II. LA SUBDIRECCION DE TRAFICO	21
III. LAS OPERADORAS EN EL PROCESO DEL TRABAJO	35
1. CAPACITACION	35
2. CATEGORIAS	36
a) Auxiliar de Jefe	37
b) Profesora de Tráfico	38
c) Profesora de Tráfico P.B.X.	39
d) Operadora Investigadora	40
3. LAS OPERADORAS Y LA ADMINISTRACION CIENTIFICA	40
a) Operadora de Larga Distancia Nacional 02	42
b) Operadora de Larga Distancia Internacio- nal 09	46
4. METODOS DE DISCIPLINA Y CONTROL	52
a) El tiempo	54
b) Disciplina y eficiencia	55
c) Entradas y salidas	56
d) Cómo sentarse	57
e) La voz	57
f) "Autocontrol"	59
g) Fraseología	60
h) Puntualidad	61
i) Turnos e intercambios	61
j) Contraseñas	64
k) Boletas	65
l) La investigación	66

	Página
m) "Neurosis de la operadora"	67
n) Lesbianismo	68
5. RELACION DE LA OPERADORA CON EL EQUIPO	70
a) Evolución y funcionamiento de los conmutadores	71
b) El equipo en los Departamentos de 02 y 09	73
c) El equipo en el Departamento de 04	76
d) Relación de la operadora con el equipo	80
e) Tendencia a la inutilización del trabajo de la operadora	81
6. UN DIA DE TRABAJO	85
IV. LAS OPERADORAS EN LA LUCHA SINDICAL	98
1. BREVE HISTORIA DEL S.T.R.M.	99
2. PARTICIPACION EN EL PROCESO DE DEMOCRATIZACION DEL SINDICATO	101
3. LA REVISION DE 1977 Y LA PARTICIPACION EN LA LUCHA DE 1978	103
4. LA LUCHA POR EL CONVENIO DE OPERADORAS-MARZO 1979	108
5. EL DESFILE DEL PRIMERO DE MAYO DE 1979	111
6. LOS COMITES DE APOYO	113
7. 1980 - "LAS ESQUIROLAS"	119
8. LAS OPERADORAS ADMINISTRAN SOLAS SU TRABAJO	131
9. LA REVISION SALARIAL DEL 25 DE ABRIL DE 1981	137
V. VIDA PERSONAL	145
1. ¿QUE ES UNA OPERADORA PARA TELMEX?	145
2. TESTIMONIOS	154
Mónica	156
Teresa	163
Carmen	170
CONCLUSIONES. LA ULTIMA LUCHA SINDICAL DE LAS OPERADO- RAS VISTA EN PERSPECTIVA.	182
BIBLIOGRAFIA	190

INTRODUCCION

Cada día resulta más evidente la importancia de la participación de las mujeres en el proceso productivo. Esta importancia no es sólo económica, sino social, a causa de las transformaciones que están introduciendo en la organización familiar y por su creciente participación en el movimiento obrero del país.

La lucha de las mujeres cobra cada vez mayor relevancia, y estoy convencida de que es sólo a través de estudios de casos concretos como puede comprendérsela mejor. Este es el propósito de mi trabajo.

He querido antes que escribir sobre la fuerza de trabajo en general o la historia del sindicalismo, acercarme a los trabajadores y conocer su situación a partir de sus experiencias. Por lo que toca a las mujeres, es notable la ausencia de análisis serios sobre sus condiciones reales de trabajo. Actualmente proliferan los estudios superficiales, carentes de contenido a causa de su generalización. Se da el caso también del tratamiento del problema desde un punto de vista meramente economicista que termina por despersonalizar a la mujer al sustituirla por un término: fuerza de trabajo creadora de plusvalía. O sencillamente se recogen libremente las experiencias de las luchas de las mujeres en Estados Unidos y Europa, dando lugar a una serie infinita de interpretaciones que nada tienen que ver con nuestra realidad.

A partir de estas consideraciones, me decidí por un sector que me permitiera estudiar de cerca la situación de la mujer: las operadoras de Teléfonos de México S.A.

Paulatinamente y gracias a la valiosa ayuda de trabajadoras del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (S.T.R.M.), la idea fue convirtiéndose en una preocupación, pues mientras más avanzaban las entrevistas y la información me hacía ver la realidad de las condiciones laborales y personales de las operadoras, mayor se iba haciendo la necesidad de sistematizarlo todo en un documento legible que si bien no se propone resolver sus problemas, por lo menos trata de articular y dar coherencia a su planteamiento.

Además, mientras más avanzaba la investigación, el compromiso con ellas, con las operadoras, crecía. Ellas están convencidas del valor que en su lucha tiene la solidaridad y saben que para lograrla necesitan dar a conocer sus condiciones de trabajo y las movilizaciones que por su mejoramiento realizan. Por eso siempre que me acerqué a ellas recibí el máximo de información e interés. Durante varios meses y después de burlar la vigilancia de la empresa, hablé con muchas cuando platicaban en la sala de descanso, en cafés cercanos y lejanos, en los elevadores, durante sus comidas en el comedor, en sus casas y hasta en el zoológico cuando llevaban a sus hijos a pasear.

El problema por supuesto no está resuelto y queda mucho por hacer. El presente trabajo intenta ser un análisis crítico por encima de los mitos y generalizaciones que sobre la situación de la mujer han surgido. Espero que mi in-

interpretación de los hechos sea útil en posteriores investigaciones que aclaren y completen la historia de la mujer en nuestro país.

Las operadoras son un sector muy importante cualitativa y cuantitativamente en Teléfonos de México, S.A., la empresa para estatal que controla el servicio telefónico en la República. Tienen a su cargo una de las labores que más beneficios reditúa a la empresa: la operación del servicio telefónico.

Son mujeres que en su gran mayoría ha cursado la educación media, pero que generalmente por conflictos personales se ven obligadas a trabajar en algo "más o menos" porque no quieren ser obreras, pero tampoco "saben hacer nada". Algunas, con la esperanza de cambiar de empleo, estudian inglés y trabajan como operadoras de Larga Distancia Internacional. Otras -la mayoría-, estudiaron hasta la secundaria y a veces hasta preparatoria y no saben idiomas. En la mayoría de los casos se unieron a sus parejas y sobrevino la ruptura. Ahora, con hijos, deben enfrentar un trabajo monótono, que consiste en sacar e introducir el jacket (equipo que explicaré en el capítulo correspondiente) cientos de veces al día repitiendo 64 frases hechas para responder según el caso. Donde la racionalización adoptada por la empresa les impide cualquier control sobre sus instrumentos de trabajo y les niega la capacitación que necesitan para conocer y por tanto controlar su proceso de trabajo. Un trabajo donde están presionadas, vigiladas y divididas por turnos y horarios y donde la creciente evolución en materia de comunicaciones ha determinado la sofisticación de los equipos

que comienzan a desplazarlas.

No obstante, también son mujeres que han participado de manera determinante en las luchas del S.T.R.M., pues sus demandas han sido muchas veces el objeto de las movilizaciones del sindicato, como se verá en el capítulo correspondiente. Han aprendido que sus condiciones de trabajo pueden ser transformadas y que para lograrlo necesitan recurrir a la solidaridad de los demás trabajadores. Por ello implementan campañas de información sobre sus problemas laborales. En este sentido, la investigación concede particular atención a los "comités de apoyo", la manera que han implementado para hacerse oír y organizarse, y a la lucha que han dado contra el esquirolaje, gracias a la cual han enfrentado la experiencia de autogestión en su trabajo.

El primer capítulo es una breve historia de Teléfonos de México, S.A. (Telmex), que sirve de introducción y ubicación a las operadoras en cuanto trabajadoras asalariadas. Está ordenado cronológicamente desde los comienzos del servicio telefónico en nuestro país tratando de explicar su estructura interna. El objetivo es localizar el lugar de trabajo de las operadoras en el organigrama de la empresa: la Subdirección de Tráfico. Consideré necesario para ilustrar el crecimiento de Telmex, incluir una gráfica de los aparatos telefónicos instalados en México.

En cuanto al capítulo 2, el objetivo es explicar dónde trabajan las operadoras, describiendo la Subdirección de Tráfico y la manera en que ha evolucionado a causa de la transformación e implementación de sistemas de comunicación

y nuevos equipos. Aquí he considerado conveniente ilustrar el crecimiento de la productividad en la Subdirección a partir de cifras sobre las conferencias de larga distancia facturadas por las operadoras.

El capítulo 3, que considero el más importante de la investigación, explica las condiciones de trabajo que enfrentan las operadoras en Telmex. Explico las categorías que hay dentro de la Subdirección de Tráfico hasta ubicar y analizar la labor diaria de la operadora en cada uno de los Departamentos en que trabaja. Posteriormente, analizo uno a uno los métodos de disciplina y control que la empresa emplea, a partir de la puesta en marcha de los métodos de racionalización que avala la administración científica, para lograr una mayor productividad a partir del ahorro de tiempo. En este capítulo tuve que recurrir a los manuales de operación para los departamentos de Larga Distancia Nacional e Internacional y Servicios Especiales, a los contratos colectivos y el convenio de operadoras, así como a revistas, textos, periódicos y sobre todo a entrevistas, en las cuales las mismas operadoras expusieron los métodos represivos que Telmex utiliza. Traté también la relación que la trabajadora mantiene con el equipo que maneja describiéndolo para cada departamento y la manera en que ha venido evolucionando hasta casi desplazarla. Para finalizar el capítulo, a partir de una serie de entrevistas sobre la jornada de trabajo y después de mezclarlas de manera que las condiciones laborales de los tres departamentos tuvieran cabida, relato cómo es un día de trabajo conservando el tono coloquial de la entrevista en el texto.

El capítulo 4 trata de la participación de las operadoras en la lucha sindical. En él de ninguna manera me he propuesto analizar la historia del S.T.R.M.. Mi objetivo es hacer hincapié en la participación que en él han tenido las operadoras y la influencia que sobre sus movilizaciones han ejercido.

Para ello hago una brevísima historia del sindicato. Posteriormente voy describiendo los conflictos a los que año con año se enfrentó desde 1976, privilegiando la participación que como sector, tuvieron las operadoras. En este capítulo concedo mayor atención al problema que hasta hoy enfrentan las operadoras con las "esquirolas", al movimiento en el que ellas administraron su trabajo al margen de la empresa y sobre todo la manera en que están implementando la organización, la movilización y la información de sus condiciones de trabajo: los "comités de apoyo". Para la redacción de este capítulo recurrí principalmente a entrevistas y al órgano informativo del S.T.R.M., la revista "Restaurador 22 de abril".

El último capítulo trata de la vida cotidiana. En él trato de explicar por qué Telmex contrata sólo mujeres para dar el servicio telefónico fundamentando a partir de textos aparecidos en la revista "Voces de Teléfonos de México, S.A." Al final del capítulo, queriendo analizar la experiencia personal de las operadoras, decidí dejarlas hablar de su vida con sus propias palabras. Así, a partir de tres largas entrevistas, me concreto a transcribir sus testimonios.

Es necesario agradecer las opiniones y todo el tiempo que las operadoras me concedieron en entrevistas, su interés y toda la información que me proporcionaron. Sobre todo a T. y C., a quienes perseguí durante varios meses y cuya ayuda -como podrá verse a lo largo de la investigación- fue muy valiosa. A quienes conocí y de quienes no puedo dar el nombre completo, pues han sido despedidas por la empresa en el presente conflicto -marzo 1982. Quiero agradecer también la asesoría de la M. en Sociología Lourdes Quintanilla O., cuya orientación, exigencia e interés en el trabajo fueron fundamentales para su terminación. Y finalmente a Pablo Espinoza, quien se preocupó siempre por procurarme las mejores condiciones para hacer esta investigación y que con tanta paciencia leyó y corrigió la redacción del escrito.

I TELEFONOS DE MEXICO S.A.

Teléfonos de México S.A. (Telmex) surgió en la etapa del crecimiento capitalista del país y a lo largo de su historia se ha caracterizado por elevados índices de crecimiento. Su objetivo ha sido la expansión del servicio expresada en kilómetros de circuitos de redes de larga distancia y en una cada vez mayor tasa de producción que a su vez se expresa en conferencias de larga distancia nacional e internacional. Con respecto al crecimiento, considero que una gráfica de los aparatos telefónicos instalados en México podría ser aclaradora. (Ver gráfica al final del capítulo).

Durante las últimas décadas del Siglo XIX había una serie de obstáculos a la industrialización del país. Se carecía de comunicación y transportes, de capitales para mejorar la economía y aumentar la producción, etcétera. Sin embargo, durante el porfiriato se llevó a cabo la paulatina desaparición de estos obstáculos y la consecuente iniciación del desarrollo de la actividad industrial mexicana. De manera que la construcción de ferrocarriles, las inversiones extranjeras y nacionales en menor escala en la industria y la política proteccionista del gobierno impulsaron el crecimiento de la actividad industrial que hasta entonces existía.

En este orden de cosas, en 1881 Manuel González otorgó la primera concesión para establecer el servicio telefónico en el país. Pero fue hasta 1882 que se unieron todos los intereses a fin de crear una sola corporación que explotara el servicio telefónico público: la Compañía Telefónica Mexicana, que in

mediatamente inició negociaciones para adquirir empresas competidoras que se habían instalado en el Norte de la República.

En 1890 México proseguía su crecimiento industrial. Había algunas empresas de la rama telefónica en el país, aproximadamente 1,100 aparatos instalados. La competencia crecía de tal manera que en 1905 los accionistas de la Cía. Telefónica Mexicana decidieron cambiar su razón social por la de "Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana S.A." (C.T.T.M.). En 1904 había solicitado ya su registro el nombre comercial L.M. Ericsson, el cual recibió en 1905 la concesión que se le había otorgado anteriormente a J. Sitzenstatter. Las dos empresas, Ericsson y C.T.T.M. tenían en su poder las concesiones otorgadas por Porfirio Díaz en 1903 y que cubrían un período de 30 años.

Hasta 1915 la explotación del servicio fue normal. Ese mismo año, de acuerdo con facultades extraordinarias, el Jefe del Ejército Constitucional, Venustiano Carranza, incautó las redes locales y de larga distancia de la C.T.T.M.. Este hecho detuvo el crecimiento del servicio, ya que si bien de 1910 a 1920 aquél se incrementó de 16,735 a 29,005 aparatos, en 1915 había 25,054; en 1916 25,853; en 1917 25,610 y en 1918 26,151 según las cifras de Voces de Teléfonos de México S.A. Es decir, no hay crecimiento y llega a haber baja en el servicio. Sin embargo, al finalizar el período revolucionario, la C.T.T.M. -que es adquirida por la International Telephone and Telegraph Co. (hay que recordar que durante todo este período las inversiones extranjeras que apoyaron el proceso de formación de capital en la industria fueron decisivas

en la rama de comunicaciones)- reclamó la devolución de sus bienes y el ejercicio de la administración de sus concesiones.

Al finalizar la Primera Guerra Mundial, la empresa comenzó a recibir grandes cantidades de material y equipo para la ampliación y perfeccionamiento de los sistemas, gracias a lo cual se pudo instalar la primera central automática de la República. La "Central Roma" en el D.F.

En 1925, bajo el gobierno de Plutarco Elías Calles, la C.T.T.M. logró la concesión para explotar el servicio de larga distancia y la Ericsson no se quedó atrás, consiguiendo la misma concesión en 1926. Para 1929, la época de la crisis mundial capitalista, los niveles de actividad económica en el país se deprimieron. Bajó el valor de las importaciones y descendió la importación al igual que la inversión pública federal, afectando la inversión en comunicaciones y transportes, que era el renglón dominante. El crecimiento del servicio telefónico se detuvo, puesto que si bien el incremento de aparatos instalados de 1920 a 1930 fue de 192.57%, el incremento de cada año fue muy escaso, sobre todo de 1929 a 1934 y recobró su vigor hasta 1936. En esa época, la duplicidad del servicio comenzó a causar fuertes molestias ya que los teléfonos Ericsson sólo se comunicaban con Ericsson y los de la C.T.T.M. con los de la C.T.T.M., por lo que el público reclamó la intercomunicación de las dos compañías.

Durante el gobierno de Lázaro Cárdenas principiaron los estudios y trabajos técnicos que el caso ameritaba. El gobierno no aceptó las soluciones planteadas por las empresas, que condicionaban la fusión a la compra de la C.T.T.M. por la

Ericsson. Sin embargo, tras la aplicación de multas por parte del gobierno y de un largo alegato, el 9 de enero de 1948 se consolidó la intercomunicación y el 23 de diciembre del año siguiente se constituyó "Teléfonos de México S.A." (Telmex) con equipos y concesiones de la antigua Ericsson.

En 1950 Telmex adquirió la C.T.T.M. quedando así reunidas la Cía. Telefónica y Telegráfica Mexicana S.A. y la Ericsson. Surgió entonces el gran monopolio privado cuyas acciones estaban en manos de la International Telephone and Telegraph Co. y la Ericsson de Suecia. Los precios de servicio fueron fijados y controlados por el Estado.

Durante la década de los 50's, en que la política económica del gobierno se caracterizó por el impulso concedido a la industrialización del país, surgieron nuevas y diversificadas industrias, de manera que el producto industrial llegó a representar una parte considerable del producto global del país. El Estado impulsó el crecimiento industrial a través de la asignación de recursos; la canalización de créditos a empresas industriales y la creación de infraestructura propicia al desarrollo industrial. Asimismo, apoyó al capital monopolista que a su vez impulsó fuertemente el desarrollo técnico en las industrias. En este contexto, el 20 de agosto de 1958 un grupo de hombres de negocios mexicanos encabezados por Eloy Vallina y Carlos Trouyet firmaron el contrato de compra de las acciones de Telmex logrando la "mexicanización" de la empresa. De esta manera se ajustaban a la medida de guerra adoptada desde 1944, según la cual las industrias debían ser en un 51% de capital nacional. En este tipo de empresas el capital del sector público se asociaban con el nacional privado para evitar que

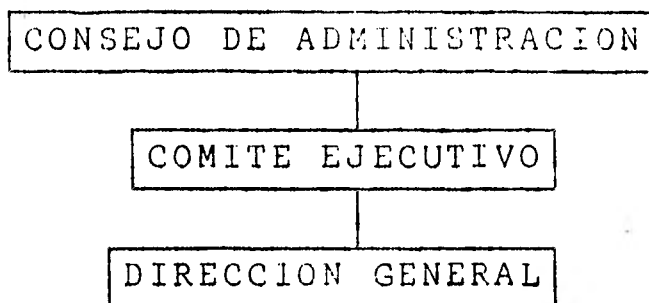
esté último se ligara directamente al capital extranjero; aunque en el caso de Telmex se realizaban préstamos otorgados por bancos internacionales, ventas de intercomunicaciones, refacciones y equipo en general. Además, Telmex creó empresas independientes, propiedad de los mismos socios, para suministro de equipo y materiales.

De la unión de las empresas se da su consolidación, que obedecía a la necesidad de contar con el suficiente volumen de servicios para poder atender la creciente demanda. A partir de entonces la empresa planteó la necesidad de que el Estado interviniese para obtener un financiamiento suficiente que permitiera el desarrollo del servicio, con lo cual se inició la etapa del más amplio apoyo financiero que el gobierno federal haya otorgado a una empresa privada para su crecimiento.

En 1972, cuando el crecimiento del servicio telefónico se había consolidado (con un incremento de 86.07% en el período de 1950 a 1960 y con 190.41% en el de 1960 a 1970, según cifras de Voces de Teléfonos de México S.A.), el gobierno federal y la empresa firmaron un convenio. El Estado asumió su posición como accionista mayoritario mediante la suscripción del 51% del capital social.

Teléfonos de México S.A. se convirtió en una empresa de participación estatal mayoritaria cuyo capital se dividió en tres sectores: 1) el perteneciente al sector privado formado por el grupo de inversionistas que adquirió el control en 1958 y por diversos organismos como el Banco Nacional de México, el Banco del País, entre otros. 2) Las acciones pertenecientes al gobierno federal en un 51% y 3) Los usuarios que adquirieron sus

acciones. Su organización directiva se constituyó como sigue:



En el Consejo de Administración tienen asiento el Secretario de Comunicaciones y Transportes y el Director General de Nacional Financiera representando el interés federal. Por lo que se refiere a la iniciativa privada, se encuentran directores de bancos, de compañías de seguros y de empresas industriales; y por los pequeños accionistas una sola persona. En estos representantes los accionistas depositan plenos poderes para manejar a la empresa durante el año. El Consejo de Administración, a través de reuniones periódicas celebradas por lo general cada dos meses, conoce los asuntos de la empresa planteados por la Dirección General. Sin embargo, "en virtud de que el número de consejeros es bastante elevado, no es posible que se reúnan, salvo con cita efectuada con 15 días de anticipación, de ahí que el mismo Consejo delegue sus facultades en un Comité Ejecutivo, que es un órgano intermedio entre este y la Dirección General".¹

El Comité Ejecutivo resuelve su composición en la primera sesión que celebra el Consejo después de la Asamblea de Accionistas. Este comité se reúne cada vez que lo requiera el

¹ Voces de Teléfonos de México No. 53 mayo 1966 p. 9

Director General para tratar asuntos cuya resolución no pueda diferirse hasta la siguiente sesión del Consejo o bien asuntos que no tienen la trascendencia necesaria para someterlos a su acuerdo.

El Director General es la última de estas tres instancias, actualmente es el Licenciado Emilio Carrillo Gamboa.

En lo que toca al financiamiento, Telmex acude a lo que genera con sus operaciones, de tal manera que para financiar las nuevas obras utiliza las cantidades que anualmente se destinan a cubrir el demérito del equipo en servicio, (la cantidad que se deduce de los ingresos de cada año y que está calculada para cubrir el valor total de los equipos en los plazos en que venza su vida media útil). Se emplean también las cantidades que, después de repartir dividendos a los accionistas quedan dentro de la empresa y que constituyen las reservas de capital. Telmex acude también a la venta de valores, tanto de acciones como de obligaciones. Una tercera fuente de recursos es el préstamo que el Gobierno Federal concede en cumplimiento de la Ley del Impuesto sobre Ingresos por Servicios Telefónicos que estipula que los recursos de este impuesto incidentes sobre el servicio local y de larga distancia se destinaría a otorgar créditos a las empresas concesionarias.

La cuarta fuente de recursos la constituyen los financiamientos obtenidos a través de los proveedores, principalmente del exterior. Y en el último renglón están los préstamos bancarios al exterior. Todo ello constituye fuentes de recursos para programas. Para contingencias, Telmex cuenta con líneas de crédito otorgadas por bancos principalmente nortea-

americanos y mexicanos.

Telmex, de acuerdo a las exigencias de expansión del servicio tuvo que crear diversas direcciones que anteriormente no existían, quedando organizada desde 1974 como sigue:(ver el organigrama al final del capítulo).

. DIRECCION DE EXPANSION Y PROVEEDURIA Su objetivo es asegurar que se cumplan los programas de expansión en base a los planes técnicos comprando equipo y construyendo plantas telefónicas. Tiene bajo su responsabilidad las subdirecciones de: a) Ingeniería b) Control de proyectos c) Construcción d) Obras civiles.

. DIRECCION DE FINANZAS Y ADMINISTRACION Administra los recursos financieros, humanos y de información y se divide en las siguientes subdirecciones: a) Informática b) Salarios c) Relaciones industriales d) Planeación financiera.

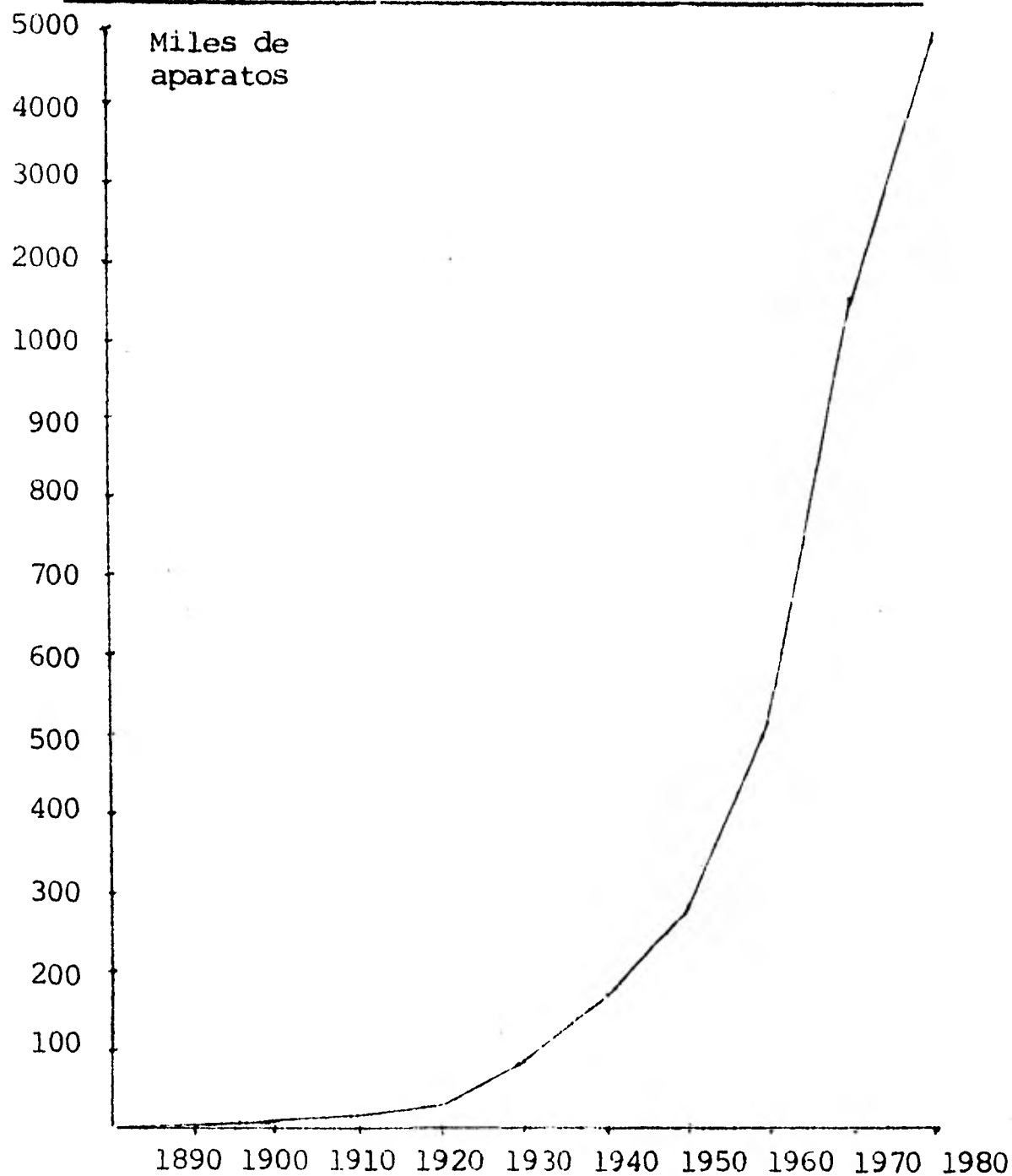
. DIRECCION DE PLANEACION Concibe y propone a la Dirección General los planes administrativos y técnicos de la empresa. De ella dependen las subdirecciones de: a) Planeación gerencial b) Planeación internacional y tarifaria c) Planeación técnica d) Centro de investigación y desarrollo.

. DIRECCION DE SERVICIOS A CLIENTES Se encarga de asegurar la calidad del servicio, lleva a cabo operaciones de contratación; ventas; cobranzas; instalación y mantenimiento de equipo y líneas telefónicas. Sobre todo mantiene el servicio al público a través de OPERADORAS. Esta dirección se divide en las siguientes subdirecciones: a) Metropolitana b) Foráneas

c) Operación d) Comercial e) TRAFICO

A través de esta descripción del organigrama de Telmex hemos localizado el lugar donde laboran las operadoras: la Dirección de Servicios a Clientes y particularmente la Subdirección de Tráfico, de la cual me ocuparé en el capítulo siguiente.

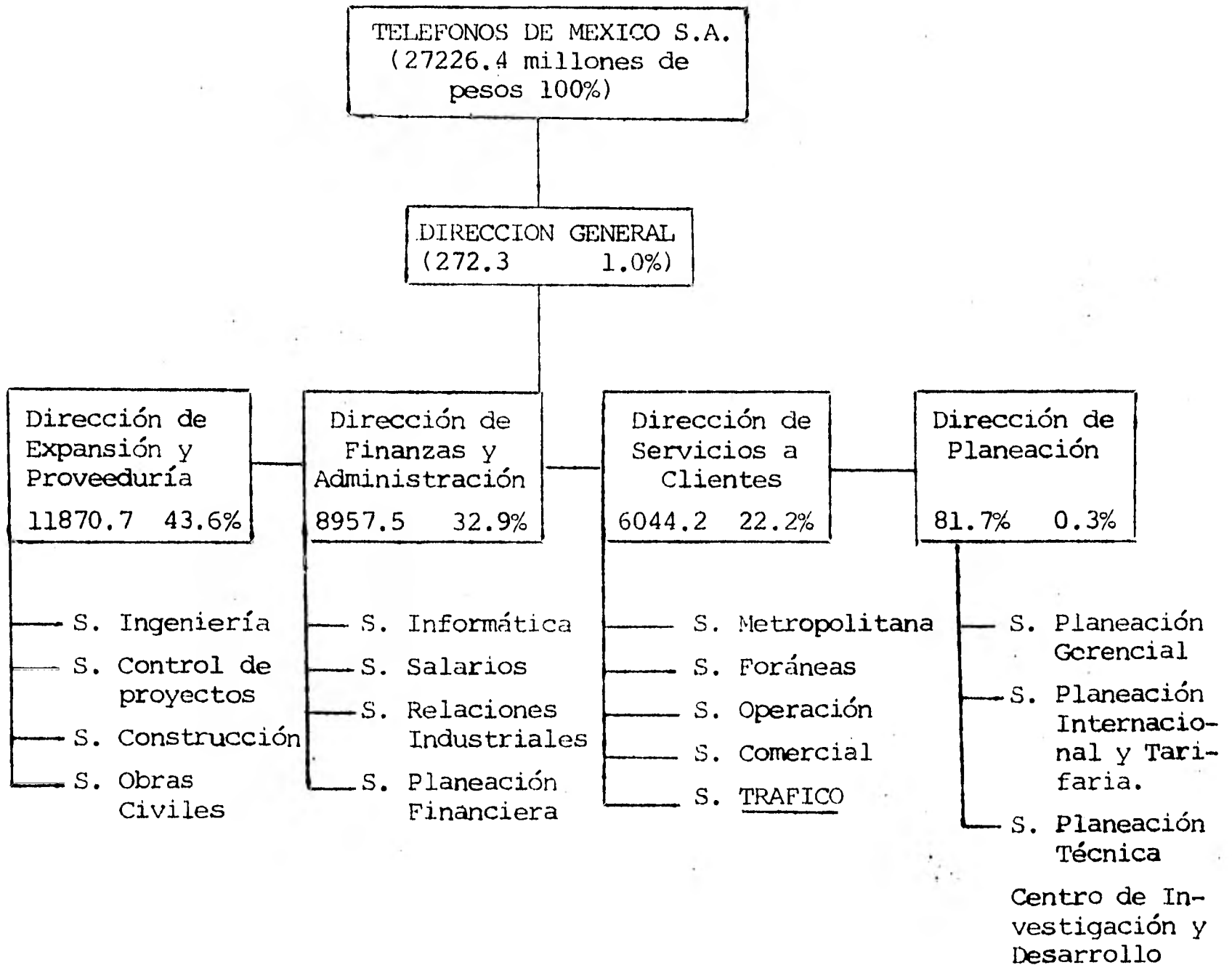
APARATOS TELEFONICOS INSTALADOS EN MEXICO



		Incremento c/10 años	Porcentaje de Incrementos
1890	1,100		
1900	3,500	2,400	218.18%
1910	16,735	13,235	378.14
1920	29,005	12,270	73.31
1930	84,862	55,857	192.57
1940	169,986	85,124	100.30
1950	270,035	100,049	58.85
1960	502,476	232,441	86.07
1970	1,459,276	956,800	190.41
1980	4,875,000	3,415,724	234.06

Fuente: Voces de Teléfonos de México, S.A. (Los cálculos del Incremento y porcentaje de incrementos son míos).

PRESUPUESTO TELMEX 1980 Y ORGANIGRAMA



Fuente: Dirección General de Planeación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
Investigación personal.

II. LA SUBDIRECCION DE TRAFICO

El sector femenino de Telmex, objeto específico de esta investigación; las operadoras, se encuentra ubicado en la Dirección de Servicio a Clientes y concretamente en la Subdirección de Tráfico. Esta última, a través de los años, ha venido incrementando el número de operadoras. Esto no quiere decir que el aumento haya sido proporcional al incremento de la demanda de servicio, aún tomando en cuenta la novedosa introducción de servicio de larga distancia sin necesidad de operadora. De tal manera que constantemente vemos concentrar a las trabajadoras en distintos centros de trabajo dado el crecimiento del sector. Podemos observar también que su productividad -expresada principalmente en conferencias de larga distancia- ha ido incrementándose en forma acelerada (ver el cuadro I al final del capítulo) aunque como sector no ha crecido numéricamente a la par con la demanda de servicio. Esto se debe a que una de las condiciones esenciales de la productividad Capitalista es la relación descendente del operadora con respecto a la máquina.

En un principio y aunque parezca increíble, los operadores del servicio telefónico fueron adolescentes. Un reporte del siglo pasado señalaba: "El servicio de la central Monterrey es el mejor de la compañía. Todos los operadores, que son muchachos, son muy rápidos y expertos" ¹ Fue hasta 1880 que las mujeres ocuparon definitivamente esta labor. "Las centrales de la ciudad de México cuentan con 17 operadoras. La gerencia de la central Zacatecas

está a cargo de la señorita Jaime y aunque parezca extraño cumple bien su cometido. Creo que esta señorita merece grandes elogios por la forma en que maneja nuestro negocio"¹

En 1895, tuvieron que contratar varias operadoras que también hablaran inglés. A partir de la puesta en marcha de la central Roma en 1924 como la primera central automática de la República, Telmex se vió en la necesidad de incrementar el número de trabajadoras. Además, la expansión del servicio de larga distancia fue tan rápida que para 1955 se terminaba la instalación de 36 posiciones más en la sala de larga distancia del edificio de la calle de Victoria. El servicio se incrementaba rápidamente, pues si bien en la etapa de 1945 a 1950 el incremento había sido sólo de 41.94% y descendido a 34.63% de 1950 a 1955, la cifra se disparó a 72.22% de 1955 a 1960, según datos de Voces de Teléfonos de México. Así, en 1963 la sala de larga distancia de la Central Victoria en México D.F. ya contaba con 252 posiciones y en 1968 con 360 posiciones.

Sin embargo, aunque en números absolutos las operadoras aumentaban, comenzaron a ponerse en marcha novedosos servicios de telefonía automática. Así, para 1963, quedaba en servicio un sistema inicial de microondas de 60 canales (60 circuitos) entre México y Toluca, principiando la comunicación automática de larga distancia. Los suscriptores podían marcar directamente los números de larga distancia y el importe de su llamada se facturaba

¹ Voces de Teléfonos de México No. 66 junio 1967 p.11

automáticamente sin intervención de operadora. Ya para 1966, conjuntamente con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Telmex construía el Sistema Nacional de Microondas, alcanzando un incremento elevadísimo en llamadas de larga distancia. Nada menos que un 125.04%. Esta demanda implicaba un aumento en los equipos de conmutadores manuales de larga distancia, lo cual constituía un problema para la empresa, puesto que no había espacio suficiente para colocarlos y además era necesario contratar más personal, pues "para establecer una comunicación de larga distancia en el sistema de operación manual, se requiere de la intervención de dos operadoras como mínimo, una en la central que origina la llamada y otra en la central de destino, e inclusive, se requieren más operadoras todavía si la comunicación tiene que pasar por puntos de tránsito, como frecuentemente es el caso, ya que no todos los poblados incorporados a la red de larga distancia pueden tener líneas directas con todas las poblaciones entre sí. ²

En todo caso, el problema no era la falta de espacio o tener que contratar más gente, sino lo que ello implicaba, ya que el objetivo principal de la empresa era la expansión del servicio y el aumento de productividad, es decir, la modificación en la relación entre operadora y equipo reduciendo el número de aquéllas o por lo menos no incrementándolo. Ello se lograba, entre otras cosas introduciendo equipo automático. Decía Emilio Carrillo G. Director General de Telmex: "También la productividad por empleado ha aumentado considerablemente en este quinquenio; en efecto, la

² Voces de Teléfonos de México No. 55 julio 1966 p.5

relación de empleados por cada mil aparatos se ha reducido de 11.73 que era en 1970 a 7.26 en 1975, índice que califica nuestro aumento de productividad" ³

De esta manera, el programa de automatización de larga distancia se dividió en dos etapas: la primera tenía como meta establecer las comunicaciones de larga distancia por medio de la operadora en la central que origina la llamada, estableciendo la comunicación sin la intervención de otras operadoras en el punto terminal, así como en ninguno de los puntos intermedios. La segunda tenía como meta instalar equipo adicional complementario para permitir la comunicación automática por el suscriptor sin la intervención de las operadoras ni en el punto de origen ni en el de destino.

"Al introducir la llamada automática por medio de operadoras o sea la primera etapa, se ha logrado una gran mejora en la rapidez y la seguridad del servicio, al mismo tiempo que se ha obtenido una mayor eficiencia en la utilización de los circuitos de larga distancia, ya que el tiempo que requiere una operadora para despachar una comunicación se ha reducido considerablemente." ⁴

Ya se veía la posibilidad de comenzar a sustituir a la operadora en sus funciones originales y se consideraba como resultado una mejora en la rapidez y la seguridad del servicio. Con este criterio se puso en marcha el ser-

³ Voces de Teléfonos de México No. 173 mayo 1976 p. 13

⁴ Voces de Teléfonos de México No. 55 julio 1966 p. 5

vicio de LADA en 1966 (ver el cuadro 2 al final del capítulo) que registra en una memoria magnética todos los datos de la conferencia que se establecen, como el número del suscriptor que hace la llamada, el número que marcó o sea el número del abonado al que habló, la hora de inicio y terminación de la conferencia. Todos estos datos se vacían, una vez terminada la conferencia en el momento en que cuelga el aparato llamado, por medio de una perforadora en una tarjeta, agregándosele a la vez la fecha del día en que se efectuó la llamada. Estas tarjetas se procesan en una computadora electrónica, que imprime la cuenta del suscriptor con los mismos datos que se proporcionan en las boletas que se levantan en el servicio de larga distancia en que interviene la operadora.

Sin embargo, la labor de la trabajadora todavía era necesaria. En esta época se crearon diversos servicios al público que necesariamente tenían que ser atendidos por ella. Aunque también hay que añadir que las posiciones de estos departamentos suelen ser muy escasas y a veces están constituidas por comisionadas de los otros departamentos. Uno de estos servicios fue el 07, que cubría situaciones de emergencia e información en 1968 y en el que "se ha tomado en cuenta el carácter y las cualidades personales de cada operadora, ellas son serenas, capaces de auxiliar en cada caso. Estas operadoras son bilingües (inglés, español) o sea que también están capacitadas para auxiliar a personas de habla inglesa, aunque cuando se trata de otro idioma siempre se cuenta con los medios para atender la emergencia." ⁵

Apareció también el Departamento de 05 Quejas, creado para aclaración de dudas o equivocaciones por error o redundancia, o para formular quejas por descompostura o interrupciones. Aquí la operadora debía dar curso a los pedidos, asistir a los interesados en cuanto a los números que buscaban o tomar nota de las quejas que le eran reportadas. En 1968 eran 64 operadoras atendiendo conmutadores especiales y archivando las tarjetas de abonado. En ese entonces, de acuerdo con los datos del jefe y subjefe del Centro de Quejas, las operadoras contestaban de 8 000 a 10 000 llamadas diarias.

Las instalaciones seguían evolucionando. En 1965 se había lanzado el "Pájaro Madrugador" (INTELSAT I). Así, México estableció comunicación telefónica por estos medios con varios países sudamericanos y europeos empleando la estación terrestre de Tulancingo, Hidalgo como punto de enlace hacia el satélite.

En 1969 se introdujeron los sistemas MIC (Modulación de Impulsos Codificados) en la red local del D.F. Este sistema vino a revolucionar los circuitos telefónicos ya que logró multiplicar el número de conferencias simultáneas por unos mismos hilos. Su base de funcionamiento fue el aprovechamiento de la multitud de instantes vacíos, redundantes o inútiles existentes en la conversación. Con este procedimiento se pueden enviar numerosas conversaciones simultáneas sin que ninguna interfiera con las demás y sin que se requiera el tendido o arreglo de líneas

⁵ Voces de Teléfonos de México No. 77 mayo 1968 p.11

especiales.

Para 1971, la empresa tenía el segundo lugar mundial en desarrollo porcentual (ver gráfica de aparatos telefónicos instalados, al final del primer capítulo) Mientras que de 1940 a 1950 el servicio se había incrementado en sólo 58.85%, de 1950 a 1960 el crecimiento se recupera con un 86.07%, pero en el período de 1960 a 1970 el incremento da un salto hasta los 190.41%. En lo que respecta a los circuitos, el 84% del kilometraje estaba integrado por circuitos cursados a través del sistema de microondas, lo cual puede dar una idea de la automatización (ver el cuadro 3 al final del capítulo)

El 4 de abril de 1971 se puso en operación el servicio de larga distancia internacional (LADA 95) entre México y Estados Unidos, Area Continental incluyendo Alaska y Hawai. Para la instalación de estos sistemas fueron necesarios equipos modernos. Para conmutación se utilizaron selectores de coordenadas. Para larga distancia se usaron microondas y para facturación, cintas magnéticas. En estos sistemas LADA la intervención humana se reducía a la supervisión, para lo cual las operadoras fueron asignadas en menor número a conmutadores diferentes, donde sólo están al pendiente de que la comunicación se inicie y no se interrumpa, sin necesidad de ninguna otra operación, lo cual "ha reducido las posibilidades de error al mínimo elevando asimismo la rapidez para proporcionar el servicio deseado por el usuario (ya que) no debemos perder de vista que la meta que persigue la empresa es una mayor producción de servicio, es decir, llamadas, a través del sis-

tema telefónico automático de larga distancia para poder así destinar las facilidades manuales o semiautomáticas hasta ahora insuficientes para satisfacer la demanda latente de servicio hacia las poblaciones cuyo acceso directo por la red automática no será posible durante bastante tiempo" ⁶ Aquí descubrimos otra faceta de la "ideología" empresarial. El servicio de larga distancia automático iba a destinarse a las zonas en que fuese rentable, concibiéndose la labor de la operadora en las centrales manuales o semiautomáticas instaladas en regiones de difícil acceso, adonde no resultaba rentable aún la instalación del servicio automático.

En 1972, para el servicio de persona a persona LADA 92, se introdujo el nuevo sistema de posiciones de mesas TSP (Traffic Service Position): "Como es lógico pensarlo, en toda llamada de persona a persona que el usuario ha marcado por sí solo es indispensable la intervención de una operadora de larga distancia, pero ella solamente estará presente en la línea para verificar que se ha iniciado la conversación precisamente entre el usuario de origen y la persona deseada, y por lo tanto poner en marcha la medición del tiempo de la conferencia." ⁷

Las instalaciones habían evolucionado y la demanda de servicio era cada vez mayor. En la etapa de 1970 a 1975 el número de llamadas se incrementó en un 166.46%. En este contexto, se instaló en 1973 la central automáti-

⁶ Voces de Teléfonos de México No. 78 junio 1968 p. 10

⁷ Voces de Teléfonos de México No. 135 marzo 1973 p. 43

ca semielectrónica tipo AKE en el Centro Telefónico San Juan. Esta Central está controlada por memoria programada, perteneciente al tipo de centrales de tránsito, lo que significa que está destinada a conmutar conferencias de larga distancia nacional con tráfico originado o terminado en el D.F. y desde o hacia la red nacional de L. D. o como punto de paso entre dos centrales de L. D. de la red nacional. A través de ella pueden cruzar también conferencias internacionales. Su característica principal radica en que todas las funciones de control están basadas en un programa que está almacenado en una memoria.

En 1973, junto con la torre AKE, en el edificio del Centro Telefónico San Juan y dada la falta de espacio para instalar nuevas mesas de operadoras en las centrales Victoria y Madrid, se construyeron nuevas salas para concentrar a todas las operadoras del D.F. "En este mismo edificio están las áreas destinadas a las salas de operadoras para la prestación de los diversos servicios de larga distancia nacional e internacional. En estas salas se encuentran las mesas para la atención del servicio LADA 92 de persona a persona que hoy se inaugura; en este mismo año se instalarán las mesas para el servicio internacional, tanto el 09, llamadas por operadora, como el servicio LADA 96 de persona a persona y en 1974 se concentrarán las operadoras que proporcionan el Servicio Nacional 02. En el cuarto piso de este edificio estarán también los servicios especiales de Información Local y Nacional, Información de Cambio de Números, Información sobre el Servicio LADA e Información de Emergencia 07." ⁸

En 1976 se inauguró el servicio LADA 96 Internacional de persona a persona a Estados Unidos y Canadá y el servicio LADA a Centroamérica. (LADA 91 es larga distancia nacional teléfono a teléfono, LADA 92 es larga distancia nacional persona a persona, LADA 95 es larga distancia internacional teléfono a teléfono).

En adelante, los planes de la empresa hasta 1980 en cuanto a expansión y producción, marcharon sobre ruedas. El incremento de aparatos instalados fue de 234.06%, la cifra más alta lograda en crecimiento desde 1890, llegando casi a los 5 millones de aparatos. La producción, expresada en llamaditas, de 1975 a 1980 se disparó a nada menos que 456.25%, la cifra más grande lograda desde 1930. Entre los planes de la empresa figuraba fundamentalmente la expansión del servicio a la provincia, lo cual se tradujo en un incremento cada vez mayor de kilómetros de circuito logrando pasar de 8 millones y fracción que había en 1975 a 13 millones y fracción. (ver el cuadro 3 al final del capítulo).

Hubo aumento también en las ciudades con servicio automático, ya que la empresa "había formulado sus programas tomando en consideración un retiro gradual de las centrales manuales en servicio, que alcanzarían su punto más alto en 1972 con cerca de cien mil líneas de esta clase para después disminuir paulatinamente hasta un poco más de cincuenta mil en 1976"⁸ Sin embargo, como la demanda aumentó también

⁸ Voces de Teléfonos de México S.A. No.136. Abril 1973. P.17

⁹ Voces de Teléfonos de México S.A. No.136. Abril 1973. P.16

en poblaciones pequeñas, las centrales que se planeaba desaparecerían, fueron desmontadas e instaladas allá.

En fin, es claro que Tráfico se afirma cada vez con mayor fuerza como la Subdirección que más ganancias reeditúa a Telmex y cuyo crecimiento expresa el desarrollo de la empresa entera. No obstante, las operadoras, que son su pieza clave, observan cómo el equipo y la demanda del servicio crecen mientras que ellas numéricamente permanecen igual. Además se dan cuenta de que la labor que desempeñaron originalmente está siendo sustituida por otra menos especializada, en la que el mayor número de operaciones es realizado por el equipo mismo. Sólo así la expansión del servicio y el incremento deseado de la productividad por empleado, pueden convertirse en realidad.

CONFERENCIAS DE LARGA DISTANCIA

	Nacionales	Internacionales	Total
1930	538,799	29,535	568,334
1935	1,610,797	47,099	1,657,896
1940	2,634,269	98,845	2,733,114
1945	4,828,969	203,703	5,032,672
1950	6,639,053	504,661	7,143,714
1955	8,726,063	891,566	9,617,629
1960	14,951,234	1,612,862	16,564,096
1965	27,064,172	3,320,137	30,384,309
1970	61,119,823	7,258,069	68,377,892
1975	170,500,000	11,700,000	182,200,000
1980	967,100,000	46,400,000	1,013,500,000

	Incrementos cada 5 años	Porcentaje de incrementos
1930-35	1,089,562	191.71%
1935-40	1,075,218	64.85
1940-45	2,299,558	84.13
1945-50	2,111,042	41.94
1950-55	2,473,915	34.63
1955-60	6,946,467	72.22
1960-65	13,820,213	83.43
1965-70	37,993,583	125.04
1970-75	113,822,108	166.46
1975-80	831,300,000	456.25

Fuente: Voces de Teléfonos de México, S.A. de 1930 a 1970 (de 1930 a 1945 los datos corresponden al tráfico de L. D. Nal. e Int. de las Cías. Telefónica y Telegráfica Mexicana S.A. y L.M. Ericsson. A partir de 1950 los datos corresponden a Ericsson).

Dirección General de Planeación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de 1970 a 1980.

(Los cálculos del total, el incremento c/5 años y el porcentaje de incrementos, son míos).

CUADRO 2

APARATOS INSTALADOS CON

	LADA 91	LADA 92	LADA 95
1970	1,130,968	31,577	12,607
1971	1,406,259	35,504	1,275,668
1972	1,662,964	197,783	1,551,844
1973	1,901,696	1,493,167	1,824,776

POBLACIONES CON

	1970	1971	1972	1973
LADA 91	34	50	77	98
LADA 92	5	5	16	24
LADA 95	1	29	61	86

* En 1974 se inaugura LADA 98 a América Latina, Europa y Japón, proporcionándose a México, Guadalajara y Monterrey. En 1975 se inicia el servicio de LADA 96 y 99 para llamadas de persona a persona a 23 países de América, Europa y Japón.

Fuente: Voces de Teléfonos de México, S.A.

CUADRO 3

KIOMETROS DE CIRCUITO DE LA RED DE LARGA DISTANCIA

1955	274,000
1960	748,000
1965	1,401,000
1970	3,476,000
1975	8,118,955

	Incrementos c/5 años	Porcentaje de incrementos
1955-60	474,000	172.99%
1960-65	653,000	87.29
1965-70	2,075,000	148.10
1970-75	4,642,955	133.57

Fuente: Voces de Teléfonos de México S.A.

(Los cálculos del incremento c/5 años y del porcentaje de incrementos son míos).

III. LAS OPERADORAS EN EL PROCESO DEL TRABAJO

Como señalé en el capítulo anterior, la evolución de la empresa Teléfonos de México S.A. se ha caracterizado por un creciente proceso de expansión y crecimiento. Este último ha dado lugar no sólo al ingreso considerable de asalariadas en calidad de operadoras, sino también ha ocasionado profundos cambios en el proceso de trabajo. Esto ha sido posible gracias a la utilización de equipos perfeccionados y altamente automatizados, la introducción de nuevos métodos de control y el constante perfeccionamiento de los sistemas de división y subdivisión del trabajo, en función del incremento de la productividad, como veremos enseguida.

1. CAPACITACION

La operadora ha sido capacitada por Telmex para poder desempeñar su trabajo que fundamentalmente consiste en atender al público en dos niveles: 1) poner en contacto a través de la comunicación telefónica a dos personas de acuerdo a los servicios que para ello presta la empresa y que son Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional, ambas vía operadora. 2) Prestar al público los servicios que solicita y que otorga la empresa tales como: servicio de despertador; hora exacta; información local; información por dirección, etcétera. Todo ello con la ayuda del conmutador y su equipo especial de acuerdo al Departamento en que trabaje.

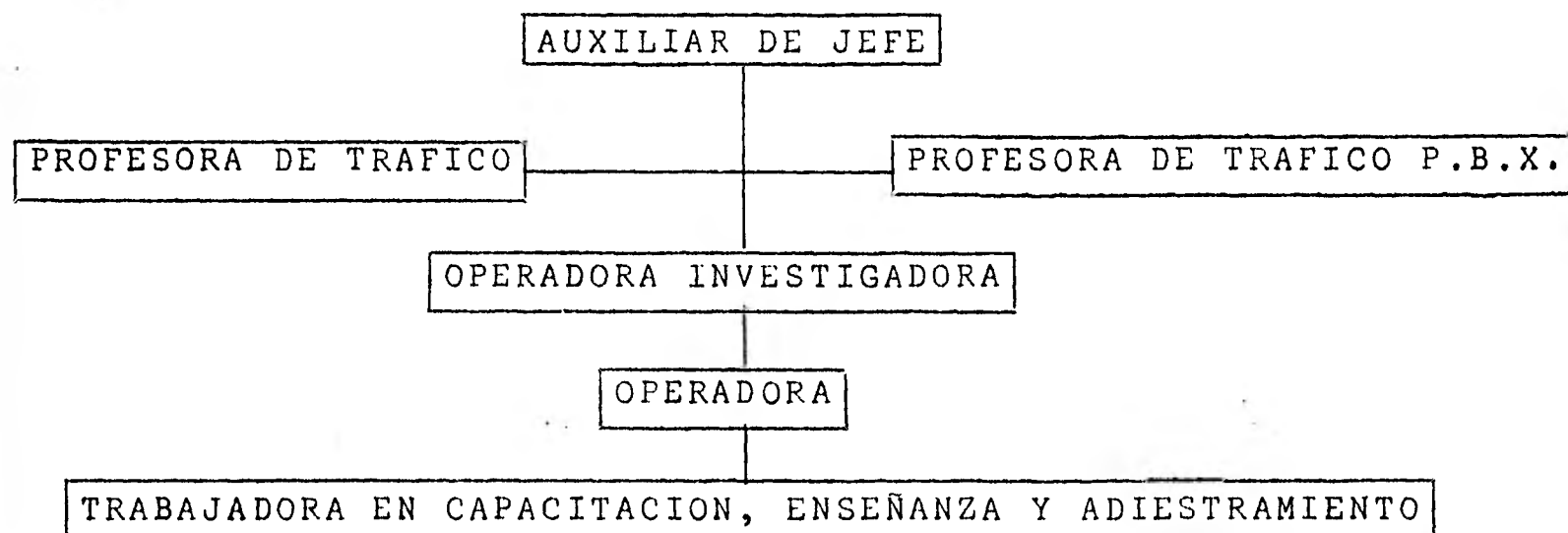
Para poder llevar a cabo su labor, la operadora debe ser capacitada durante un mes, ya que si bien la empresa ha te-

nido buen cuidado de establecer la división de trabajo más rentable, es decir, la división de operadoras por departamento y servicio, que enseguida veremos, la trabajadora aún tiene que llevar a cabo una serie de operaciones sola y necesita un mínimo de información. Aunque como es lógico, la capacitación no le da un conocimiento integral.

Durante la capacitación, la operadora va a familiarizarse con la dinámica de la empresa, es decir, relojes checadores, tarjeta y número de operadora, tarjeteros, equipo, lockers, etcétera y por supuesto el uso del conmutador, que cada vez se simplifica más. Se trata sobre todo de que la operadora distinga y sepa tramitar los diversos tipos de llamada que cada departamento lleva a cabo memorizando para ello una serie de frases. Debe aprender a hacerlo lo más rápido posible y con un margen mínimo de error.

2. CATEGORIAS

En la Subdirección de Tráfico las trabajadoras están organizadas por categorías:



a) AUXILIAR DE JEFE

Es una persona muy importante dentro de la estructura de la Subdirección de Tráfico. Ella es quien debe supervisar todo el día el trabajo de las operadoras. Además es la encargada de evitar errores. Su papel es muy conflictivo, ya que debe hacer que las trabajadoras acaten la disciplina de la empresa siendo ella misma una empleada sindicalizada como cualquier operadora. La Auxiliar de Jefe o supervisora, como la llaman las operadoras, no tiene margen de decisión, solo lleva a cabo las indicaciones de la Jefe de Tráfico, que siempre pertenece al personal de confianza. Sus reportes son utilizados frecuentemente en actas de investigación contra las trabajadoras.

La mayoría de las veces, la Auxiliar de Jefe valora mucho el poder que tiene frente a la operadora común, ya que ella también está subordinada y su trabajo es agotador. Esto permite explicarnos el hecho de que cuando el sindicato logró que las trabajadoras pudieran tomar sus permisos cortos sin el control tan rígido de la supervisora, como veremos después, esta última fue la primera en protestar. ¿Iban acaso a quedar reducidas a auxiliares de operadora? Por otra parte, la empresa, consciente de la importancia de una trabajadora así en el incremento de la producción, no cesa de hacerle ver la trascendencia de su labor: "Una labor humana de gran trascendencia, está en manos del personal de supervisión; de su acto e inteligencia dependen que el pesado engranaje de esa enorme máquina como es el tráfico telefónico, se deslice con más suavidad y sin tropiezo" ¹

¹ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 98 febrero 1970 p.6

b) PROFESORA DE TRAFICO

Ella tiene a su cargo la capacitación teórico práctica del personal de nuevo ingreso, reingreso y cambio de departamento, todo en un lapso de 30 días como mínimo y 60 como máximo. Su papel es muy importante pues, independientemente de la buena o mala instrucción que imparta a la operadora, a ella se le encomienda la labor de hacer que la trabajadora considere como suya la necesidad de respetar la disciplina y optimizar el servicio. Así, "El entrenamiento que da a la operadora no consiste únicamente en impartir una enseñanza de frases, reglas e instrucciones, sino también motivar el deseo de superación constante que caracteriza a la propia instructora y que hace que el personal capte su entusiasmo y su afán de ser útil al abonado, -que reclama su ayuda- sobre todo en casos de emergencia. Estas y otras cualidades de la personalidad de la instructora, se traducen en que el personal de nuevo ingreso, al asimilar las instrucciones que se le imparten, alcance un grado de especialidad dentro de la telefonía y, además, llegue a tener un alto nivel de calidad humana, por su amplia visión para cooperar con este servicio netamente social" ²

La administración de la empresa sabe bien lo que puede lograrse con un "buen entrenamiento" y se esmera en conseguirlo: "Recuerdo que el entrenamiento que recibí como operadora cuando inicié mis labores allá en lejano tiempo, cuando se nos enseñaba que nuestro deber hacia el abonado era el deber primordial de toda buena operadora. Nuestras maravillosas instructoras siempre nos inculcaron en forma enfática la teoría

² Voces de Teléfonos de México S.A. No. 98 febrero 1970 p.6

aquella de que "El Servicio es Primero" y las aprendices llegamos a considerar aquella frase nuestro eterno lema. Recuerdo haber soñado muchas noches que se encendía una señal y yo me veía imposibilitada para contestarla. ¡Qué pesadilla aquélla! Siempre despertaba aterrada y durante todo el día estaba presurosa a contestar cualquier señal" ³

De esta manera, una "buena instrucción" redundante en forma definitiva en la máxima producción por operadora. Se pretende que ésta última interiorice el entusiasmo por el servicio y sobre todo el sentimiento de culpa si desempeña mal su trabajo o "no desquita el sueldo": "Es muy grato sentirse con la satisfacción del deber cumplido. Saber que se está desquitando el sueldo, es también una gran satisfacción para el personal que estima el respeto a sí mismo... Con toda justicia hago hincapié en que, por lo general, esta clase de operadoras improproductivas son los resultados de un entrenamiento inicial deficiente y una inadecuada supervisión posterior, que quizá no les fueron proporcionadas con el entusiasmo y la sinceridad de su Instructora y Supervisora para inspirarles mayor efectividad en la realización de su trabajo" ⁴

c) PROFESORA DE TRAFICO P.B.X.

Su labor principal es la capacitación y adiestramiento de las operadoras de conmutadores privados.

³ ⁴ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 64 abril 1967 p.7

d) OPERADORA INVESTIGADORA

Ella no tiene mucho que ver con la operadora común. Debe, previa investigación, corregir o aclarar los documentos que le sean asignados, por lo general documentos del servicio telefónico rechazados por el abonado a causa de alguna falla o documentos mal facturados que contienen datos incorrectos o insuficientes.

3. LAS OPERADORAS Y LA ADMINISTRACION CIENTIFICA

El proceso de trabajo en Telmex ha sido modificado expresamente para lograr un mayor rendimiento de los trabajadores y ha adquirido características propias de acuerdo a las necesidades de ampliación de ganancias de la empresa y por las dificultades que ésta última enfrenta a causa del crecimiento de la demanda de servicio en el país. Así, a la operadora se le presiona para que se adapte al creciente ritmo del proceso de trabajo. Esto se logra con la puesta en marcha de un coordinado sistema de control que tiene sus raíces en el movimiento de la administración científica, iniciado por Frederick Winslow Taylor en las últimas décadas del siglo diecinueve.

Al respecto señala Braverman: "La llamada administración científica es un intento por aplicar los métodos de la ciencia a los problemas crecientemente complejos del control del trabajo en las empresas capitalistas en rápido crecimiento. Le faltan las características de una verdadera ciencia porque sus supuestos no reflejan más que la perspectiva del capitalista respecto a las condiciones de producción. Surge,

a pesar de las protestas en contrario, no del punto de vista humano, sino del capitalista, del punto de vista de la administración de una fuerza de trabajo recalcitrante en un marco de relaciones sociales antagónicas. No intenta descubrir y confrontar las causas de esta condición, sino que la acepta como un presupuesto inexorable, como una condición "nacional". Investiga no al trabajo en general, sino la adaptación del trabajo a las necesidades del capital. Se introduce en el lugar de trabajo no como el representante de la ciencia, sino como el representante de la administración patronal enmascarada con los arreos de ciencia" ⁵

Con este criterio, Telmex ha logrado establecer una amplia serie de mecanismos de control y disciplina tendientes a la optimización del trabajo de las operadoras y sobre todo, al ahorro de tiempo. Para ello, la empresa cuenta con personal que entre sus funciones más importantes tiene la de velar por el cumplimiento de las normas de trabajo. Tenemos una directora de centrales y una subdirección por cada central. En las Salas de Operación hay una Jefe, que vigila un determinado número de filas o conmutadores y en cada uno de ellos hay una supervisora o Auxiliar de Jefe. Así, las trabajadoras se ven siempre presionadas en la jornada de trabajo y han tenido que adaptarse a las constantes variaciones que la empresa implementa en el proceso de trabajo.

Dentro de las centrales, la Subdirección de Tráfico está dividida en tres departamentos: Larga Distancia Nacional 02, Larga Distancia Internacional 09, ambas vía operadora y

⁵ Braverman, Harry. Trabajo y capital monopolista. Ed. Nuestro Tiempo, México D.F. 1975 p. 107

Servicios Especiales.

a) OPERADORA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL 02

Ella debe dar comunicación a través del conmutador entre un abonado local, de zona o agencia con el abonado distante, es decir, de algún estado de la República de acuerdo a su solicitud. Al mismo tiempo, debe atender las solicitudes de las operadoras distantes y varios tipos de llamadas (alrededor de 45) que, en general se dividen en 1) llamadas de teléfono a teléfono cuando el abonado no especifica que desea hablar con alguna persona en particular; y 2) de persona a persona que es la llamada de larga distancia en la cual el abonado desea hablar con alguien en particular o a determinado lugar.

Una de las medidas implementadas de acuerdo al criterio de administración científica y con fin a reducir el tiempo, es la utilización de un número determinado (alrededor de 60) de frases hechas por la empresa de acuerdo a las diferentes necesidades de operación de la trabajadora.

"Hasta donde sea posible, debes usar las frases establecidas, esto es de gran importancia para que los abonados aprendan a seguir ciertas normas al solicitar el servicio, lo cual simplificará tu trabajo al reducir el tiempo de operación".⁶

De este sistema podemos deducir varias cosas. Para poder aumentar sus ganancias, la empresa necesita, entre otras cosas, abaratar la mano de obra. Esto lo logra mediante

⁶ Manual de operadora de Servicios Especiales. Gerencia de Sis Temas. Normas de Operación. Teléfonos de México S.A. Dirección de Servicios a Clientes Subd. de Tráfico p. 6

varias formas. Una de ellas es disociar la capacidad técnica de la trabajadora por medio del entrenamiento, o sea, impartirle conocimientos generales de tal manera que sólo elementalmente pueda controlar el proceso de trabajo en el muy restringido campo que le corresponde. En el caso de las operadoras, siempre hay alguien especializado para indicarle cómo actuar en casos que salen de la rutina.

Otra forma es la división en departamentos que termina de especializarla. La fuerza de trabajo es desarticulada lo más posible en sus elementos más simples. La operadora tiene un restringido campo de decisión propia y su trabajo deviene estandarizado, planeado, medido, controlado y simplificado por la administración. El objetivo, por supuesto, es lograr un mayor incremento en la producción y evitar que ellas, conocedoras de su capacidad de trabajo, lo reduzcan conforme a su conveniencia. La empresa con un sistema de planeación que parte de la administración, sabe perfectamente bien lo que una trabajadora puede hacer en una jornada y la presiona para que logre un buen ritmo de trabajo. Al respecto decía Taylor: "Los obreros que están controlados tan sólo por órdenes y disciplina generales, no lo están adecuadamente, debido a que mantienen su iniciativa en los procesos reales de trabajo. Mientras que controlen en proceso mismo del trabajo, ellos impedirán los esfuerzos para realizar al máximo el potencial inherente en su fuerza de trabajo. Para cambiar esta situación, el control sobre el proceso de trabajo debe pasar a las manos de la gerencia, no sólo en un sentido formal, sino a través del control y el dictado de cada paso del proceso, incluyendo su modo de ejecu-

ción" ⁷

Paradójicamente y a causa de todo lo anterior, la comunicación se rompe, se deteriora, cuando que la misión de las operadoras es precisamente comunicar. El trabajar con un lenguaje mecanizado, con una fraseología estricta, provoca que aquél pierda su valor y ocasiona que las operadoras pierdan, a su vez, agilidad. Muchas de ellas tartamudean cuando algún contratiempo las obliga a salir de su rutina y a veces en su vida cotidiana platican a pausas, sin terminar un diálogo.

La velocidad del trabajo aumenta. Con frases hechas la trabajadora no pierde tiempo en reflexionar e informar. Se mecaniza. Trabaja con mayor intensidad y la administración de la empresa consigue un objetivo básico: lograr el control del modo real de ejecución de la actividad laboral, desde la más simple hasta la más complicada.

Una de las respuestas más frecuentes implementada por las operadoras es la solidaridad y la autoprotección dentro del proceso de trabajo. Se esfuerzan por trabajar lo más lento posible. Una de ellas me decía que se les pedía un promedio de 20 a 25 llamadas por hora y que ella se esforzaba por hacer sólo 10. Sin embargo, Telmex sabe bien a qué velocidad pueden trabajar y por ello ha introducido la mecánica de una Auxiliar de Jefe que pasa cada hora a recoger las boletas de las llamadas facturadas llevándolas adonde se revisa en qué tiempo la trabajadora completó una llamada,

⁷ Braverman, Harry op. cit. p. 124

cuántas hizo en una hora y los intervalos entre llamada y llamada estableciendo así el llamado "control" en el cual se refleja la eficiencia de la trabajadora.

Durante toda la jornada, debe pensar y actuar en base a la fraseología. De esta manera la operadora de 02 comienza su día con un ¿ADONDE DESEA HABLAR? al contestar una troncal de registro y tratar de inducir al abonado a que de inmediato pase los datos del lugar al que desea hablar. Si no proporciona el número, ella debe preguntar: ¿A QUE NUMERO POR FAVOR? anotando mientras habla en la boleta el lugar y número deseados. GRACIAS, UN MOMENTO En ese lapso empieza a marcar o a consultar rutas. Para ello, debe dejar su llave de marcar (equipo que explicaré posteriormente) en su posición normal, a fin de que el abonado escuche la tramitación de la llamada. ¿DE QUE NUMERO HABLA? Cuando se ha establecido la comunicación, debe permanecer unos segundos con la llave en posición de escuchar, o sea "monitoreando" para asegurarse de que la conversación es efectiva. Y recomienda la empresa: "¡Si el abonado te oye trabajar es más paciente, no lo aíslas, además ahorras tiempo!"⁸ De acuerdo con una señal, ella debe "comprobar", es decir, entrar en la conexión para saber si terminaron diciendo ESO ES TODO, GRACIAS" y procede a "liberar" o sea a dejar libre el circuito diciendo "SU LLAMADA A (LUGAR) FUE DE X MINUTOS E IMPORTO X".

⁸ Manual de operadora de Larga Distancia Nacional p. 4

b) OPERADORA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL 09

Ella tiene como tarea atender al público que solicita comunicación a nivel internacional y mundial que sirven de enlace al tráfico distante, local e internacional. Todas sus labores se llevan a cabo en inglés o español simultáneamente, según las necesidades del servicio.

Ella también cuenta con una fraseología exacta como las demás operadoras... INTERNACIONAL, ¿ADONDE DESEA HABLAR? INTERNATIONAL, WHAT PLACE ARE YOU CALLING PLEASE? Inmediatamente después ¿A QUE NUMERO? WHAT NUMBER PLEASE? Al indicarle el lugar deseado, debe repetirlo a la vez que lo anota en la boleta GRACIAS, UN MOMENTO. THANK YOU De inmediato inicia la "marcación" y al terminar, regresa la llave de marcar a su posición normal, a fin de que el abonado escuche la tramitación de la llamada. En la "placa de identificación" aparecerá el número de donde llama el abonado. Debe entonces anotar clave y número sin preguntar, eso ahorrará tiempo, pues se evita una operación. Al contestar el destinatario, si no se inicia la conversación FAVOR DE HABLAR, GO AHEAD, PLEASE Debe operar de inmediato la llave en posición de monitorear, para cerciorarse de que la conversación es efectiva. Si ya se inició debe comenzar a tomar el tiempo. Para asegurarse de que la llamada tiene buena transmisión debe monitorear cada minuto. Tiene prohibido escuchar más de lo necesario. Al recibir señal de conclusión de inmediato debe efectuar la desconexión anotando los minutos y segundos de la duración de la conferencia en la boleta.

El servicio que prestan estos dos departamentos (02 y 09) es muy similar. En ambos el trabajo de la operadora está siempre en función de la rapidez y la eficacia. Para ahorrar tiempo a la empresa y evitar confusiones al cliente, debe aprender a dar la información con claridad y a deletrear nombres. Deben aprender el alfabeto relacionando cada letra con una palabra específica. Siempre la misma. Se llega entonces a extremos tales como el que la operadora de 02 para deletrear, por ejemplo "Ramos", debe decir:

R o b e r t o
 A n a
 M é x i c o
 O s c a r
 S a n t i a g o

Y la operadora de 09 debe aprender también una sola palabra por cada letra del alfabeto pero en inglés, de tal manera que para decir "Schmidt", dirá:

S a m u e l
 C h a r l e s
 H a r r y
 M a r y
 I s s a c
 D a v i d
 T o m m y

En cuanto a los números, debe decirlos separando las cifras de dos en dos y dando énfasis a las primeras en la pronunciación. Para ahorrar tiempo, la información dada a

otras operadoras debe ser en clave, al igual que los informes escritos en las boletas. Existen 63 claves para L.D. 02. Por ejemplo:

CA	significa	CANCELADA
NEX	" "	NO SABEN A QUE HORA REGRESA
CI	" "	COMUNICACION INTERRUMPIDA

La operadora de L.D. 09 cuenta con 35 claves que utiliza como la de 02 de acuerdo a los requerimientos del tipo de llamada. Por ejemplo:

ALGUNA PERSONA QUE CONOZCA DEL NEGOCIO O ABONADO ABANDONO LA LLAMADA	AB	ANYONE WHO CAN TALK BUSINESS OR CALLING PARTY ABANDONED CALL
AUDIFONO DESCOLGADO	LF	LEFT TELEPHONE
NO SE ESPERA HOY Y NO SABEN CUANDO REGRESA	UX	NOT EXPECTED TODAY AND DO NOT KNOW WHEN THE PARTY WILL BE THERE

Para continuar reduciendo, las operadoras deben abreviar poblaciones y las palabras de mayor uso, exceptuando los nombres y apellidos.

Ahora bien, de acuerdo a las llamadas terminadas, los horarios se clasifican en:

Servicio diurno	de 4:30 A.M. a 6:59 P.M.
Servicio nocturno	de 7:00 P.M. a 4:29 A.M.

Servicio dominical de 4:30 A.M. del domingo a
4:29 A.M. del lunes.

La operadora lleva consigo un kárdex de mano para ayudarse en la localización de datos y no perder el tiempo preguntando a la Auxiliar de Jefe que esté en Rutas y Tráfico.

En los dos departamentos, la operadora ya ha memorizado alfabetos, claves y fraseología de tal manera que debe saber cual de todos debe utilizar para cada uno de los distintos tipos de llamada que a continuación enumeraré:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| . de teléfono a teléfono | . de persona a persona |
| . cargo por informe | . cargo por tiempo y costo |
| . por cobrar | . cargo a un tercer número |
| . con tarjeta de crédito | . de teléfonos públicos y telé |
| . por casetas | fonos directos designados pa |
| . de hotel | ra servicio por cobrar |
| . de emergencia y prioridad | . avisar por minutos |
| . demora | . telefoto |
| . a barcos | . radiotelefonía con barcos |
| . de serie | . de mensajero |
| . a automóviles | . conferencias múltiples |
| . de cita | |

c) OPERADORA DE SERVICIOS ESPECIALES 04

Existe otro tipo de servicios dentro de la Subdirección de Tráfico que están concentrados en el Departamento de Servicios Especiales. El más importante es el Servicio de Información Local 04. Aquí, la operadora desempeñar funciones distintas a las de los departamentos de L.D. 09 y 02. Tiene como

tarea proporcionar a los usuarios, a las operadoras y demás personal de la empresa, la información que solicitan acerca de números telefónicos particulares, comerciales, dependencias de gobierno y claves para los lugares con acceso a LADA Nacional, de acuerdo a los registros proporcionados por Telmex.

Anteriormente, la operadora para dar información, debía utilizar un Directorio Alfabético "por nombre" y un anexo de "última hora" además de información especializada de escuelas oficiales, líneas de camiones urbanos, etcétera. En la actualidad, la racionalización establecida en Telmex, aunada a la alta tecnología de los equipos, ha permitido el divorcio entre la independencia del oficio, la tradición y el conocimiento de la trabajadora. En el pasado tenía control total sobre su instrumento y material de trabajo que con la práctica había aprendido a manejar, improvisaba métodos más rápidos contestando las solicitudes aunque el abonado no las pidiera correctamente. Ahora, los directorios han sido sustituidos por pantallas donde aparece proyectada la hoja en que está enlistado el nombre; la dirección y el número telefónico del suscriptor solicitado. Tiene además otras pantallas más pequeñas donde en forma adicional y automática se proporcionan los cambios de última hora que no fueron incorporados en la hoja regular que se proyecta en ese momento en la pantalla más grande. Todo es ordenado por un sistema de computación.

Puede decirse entonces que la operadora ha perdido el control sobre el proceso de trabajo. Ya no maneja el instrumento a su antojo, sino que tiene que atender los reque-

rimientos del equipo. Si un abonado le pide un teléfono x, aunque ella sepa perfectamente bien la razón social correcta, no debe dar la información si no está solicitada conforme la tiene registrada Telmex. Esta racionalización obviamente opera en detrimento de la trabajadora, quien deja de sentir que conoce y puede controlar la actividad que desempeña y que antes le requería un mínimo de iniciativa, criterio e información. Por su parte, el usuario también se ve afectado, pues nunca recibe la información que solicitó. Sin embargo, se ahorra tiempo. La operadora trabajó más rápidamente y la llamada se completó en un lapso mínimo.

En cuanto a la facturación de las llamadas, la operadora, al atender la solicitud, debe permitir al abonado solicitar su información sin interrumpirlo, prestándole toda su atención y rectificando sólo cuando haya dudas, en cuyo caso debe hacerlo utilizando el deletreo que ya he mencionado...

INFORMACION al recibir la solicitud, debe iniciar la localización del número UN MOMENTO POR FAVOR iniciará entonces la "marcación" en el teclado. La página deseada del directorio debe aparecer en la pantalla grande y si no se encuentra la información, aparecerá en la pequeña. Si con el mismo nombre aparecen dos o más teléfonos registrados, debe preguntar ¿EN QUE DIRECCION? Si la localización del número se prolonga más de lo normal, debe mantener informado al abonado diciendo DISCULPE, AUN NO LO HE LOCALIZADO Por fin, al proporcionar el número, debe hacerlo con claridad, asegurándose de que el abonado ya lo entendió, antes de retirarse de la conexión. Si no encuentra la información deseada, dirá BAJO ESE NOMBRE NO ESTA REGISTRADO

4. METODOS DE DISCIPLINA Y CONTROL

Como en toda empresa, en Telmex el objetivo es la ampliación de la producción. El método utilizado en este caso es la administración científica. A este respecto, el jefe del Departamento Comercial de la empresa en Guadalajara observaba: "Los objetivos, punto central de toda administración, conservan una jerarquía bien definida, esto es, en primer lugar encontramos el objetivo principal de la empresa, en seguida los objetivos de los sectores, luego los de los departamentos, después los objetivos de los grupos y por último el objetivo propio e individual de cada trabajador u obrero. Todos los objetivos deben girar en torno del objetivo principal, o sea, están subordinados a él y coadyuvan a que se logre con mayor eficiencia". Y esta eficiencia consiste en "aplicar en nuestra sencilla labor dentro de la empresa, esos principios del método científico, saliendo de una rutina perjudicial, ya que analizando nuestro trabajo encontraremos nuevos procesos que permitirán ejecutarlo en MENOS TIEMPO Y CON MEJORES RESULTADOS, puesto que debemos tomar en cuenta que todo es susceptible de mejorarse" ⁹

Con este criterio, la empresa presiona a las trabajadoras al máximo rendimiento en el menor tiempo y en las peores condiciones. La mayoría del personal trabaja en calidad de "eventual", o sea, contratado por una obra determinada, y cuando la naturaleza del servicio así lo exija por causas extraordinarias o por tiempo determinado. Al respecto, el Contrato Colectivo de Trabajo contempla que: "La empresa

⁹ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 70 octubre 1967 p.19

se obliga a dar planta a todos los trabajadores que desempeñen trabajo que por su naturaleza sea de carácter permanente"¹⁰ No obstante, terminado el período de capacitación, existe un gran número de operadoras que tienen ya categoría de tales trabajando uno, dos y más años sin haber obtenido la planta y con el riesgo constante de perder el empleo. Así se obstaculizan posibles promociones, pues para poder ascender a otros puestos aparte de esperar largos años, el sistema de ascensos es por temporalidades y categorías y la operadora debe ser de planta.

Ahora bien, independientemente de los métodos que expresamente emplea Telmex para disciplinar a sus trabajadoras, la misma mecánica del proceso de trabajo es la condición que determina, desde un principio, el sometimiento de la operadora. Al no tener contacto esta última con los centros de planeación, al especializarse más su trabajo simplificándose por la automatización y al ser separada de los otros departamentos de la Subdirección de Tráfico, es obvio que pierde con tacto, información y conocimiento del proceso del trabajo en su totalidad y por ello no puede controlarlo. Aquél se presenta ajeno a ella y termina por dominarla.

Ella no conoce a fondo ni comprende el proceso que individualmente lleva a cabo, pues la automatización del equipo y la subdivisión le restaron calificación y entrenamiento. Este último, entonces, se presenta ante ella como el detenta dor de la información, como el cuerpo físico que la presiona y la impele a trabajar más intensamente. Por su parte, la

¹⁰ Contrato Colectivo de Trabajo celebrado entre Teléfonos de México S.A. y el S.T.R.M. 1985 p. 37

empresa es algo real que no localiza, es el poder al que jamás podrá enfrentarse.

Sin embargo, se presenta como absolutamente imperativo el ajustarla al trabajo en la forma más conveniente, superando su resistencia natural, habituándola... "Es como una anestesia progresiva... el verdadero peligro es ese, el aletargamiento: olvidarse hasta de las razones de la propia existencia en ese lugar... Acostumbrarse. Uno se acostumbra a todo, aparentemente. Dejarse hundir en la masa, amortiguar los golpes, evitar los choques, cuidarse de todo lo que perturbe. Negociar con la fatiga, buscar refugio en una subvida. Qué tentación" ¹¹

Se trata no sólo de hacer producir más, sino también de someter, pues para la dirección, la seguridad de la producción va a depender siempre del sometimiento de los productores.

a) EL TIEMPO

Para lograr el control de la dirección sobre el trabajo, Telmex ha instaurado una amplia serie de mecanismos de control y disciplina tendientes al ahorro de tiempo. Así, se planea hasta el más mínimo movimiento y el tiempo para realizarlo. Se planifica el tiempo que la operadora ocupa para sentarse, conectar, hacer llamadas, etcétera. "Taylor popularizó el estudio del tiempo como parte de su esfuerzo por ganar control sobre el trabajo. El estudio del tiempo puede ser definido como la medición del tiempo empleado para cada

¹¹ Linhart, Robert De Cadenas y de Hombres Ed. Siglo XXI México D.F. 1979 p. 57

operación de las que componen un proceso de trabajo; su instrumento es un cronómetro... Frank B. Gilbreth agregó al estudio del tiempo el estudio del movimiento, es decir, la investigación y clasificación de los movimientos básicos del cuerpo, sin importar la forma particular y concreta del trabajo en que estos movimientos sean usados" ¹²

Hagamos una comparación con la siguiente cita extraída de las publicaciones de Telmex: "Siguiendo las metas de eficiencia y cortesía hacia el público en todos los servicios que proporciona el personal de Tráfico, se han hecho estudios tendientes a uniformar y hacer más ágil la operación en los conmutadores de todas las poblaciones en donde estos existen.

"Los estudios realizados dieron como resultado nuevas instrucciones para el manejo de las llamadas solicitadas por el público. El contenido de ellas lleva como propósito fundamental aprovechar al máximo el tiempo disponible para cada una de nosotras, a fin de lograr el servicio eficiente que todas deseamos proporcionar. Como es natural, las instrucciones de operación son medidas para uniformar la atención del servicio, permitiendo asimismo al abonado adquirir hábitos con respecto a la forma de solicitar sus conferencias." ¹³

b) DISCIPLINA Y EFICIENCIA

En vista de que el objetivo de toda "buena operadora" debe ser el proporcionar el mejor servicio, debe entonces

¹² Braverman, Harry. Op.cit., p. 204 y 205

¹³ Voces de Teléfonos de México No. 110 febrero 1971 p.4

comenzar por acatar al pie de la letra las indicaciones sobre disciplina: "las operadoras deben ser disciplinadas, con el ferviente deseo de proporcionar un servicio completamente efectivo y satisfactorio y que el simple hecho de que aparezca en el múltiple una señal que no ha sido contestada, le cause angustia." ¹⁴

Ante todo, se le hace ver que su "éxito" como operadora reside en desarrollar una "buena labor" dando un servicio preciso, cortés y rápido y para lograrlo es necesario expedir el tráfico con mayor eficiencia y prontitud evitando errores de operación que originan pérdida de tiempo y desperdicio del equipo. "La disciplina y aplicación de las instrucciones es de gran importancia en una central telefónica; ambas ayudan a conservar el orden y a obtener mayor entendimiento. Aprovechando cada minuto se suman horas al final del día." ¹⁵

c) ENTRADAS Y SALIDAS

Uno de los objetivos de la disciplina y las instrucciones es que al entrar a la sala de operación, la trabajadora ocupe su posición entrando por el lado izquierdo y desocupándola por el derecho, de tal manera que el cambio se efectúe en un mínimo de tiempo, evitando interrupciones. Así, en los conmutadores que tienen doble contacto, al entrar debe conectar su equipo en el contacto de la izquierda o de arriba y al salir de otra operadora, cambiarlo al de la derecha.

¹⁴ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 65 mayo 1967 p.7

¹⁵ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 117 septiembre 1971

d) COMO SENTARSE

Al sentarse a trabajar, debe ajustar la silla a su espalda manteniendo esta posición durante toda la jornada. Esta posición, al cabo de algún tiempo, puede ocasionar escoliosis, que es una desviación de la columna hacia los lados provocando una concavidad de la misma. Esta deformación llega a ser definitiva. O puede ocasionar también cifosis dorsal, en la cual la columna se curva en sentido frontal. Debido a la posición aparecen contracciones de los músculos vertebrales que se manifiestan como dolores cervicales y dorsales. Por esto, sobre todo al final de la jornada, las trabajadoras se quejan de dolores cerca del cuello, de los omóplatos hacia arriba, de lumbalgias cerca de la cintura, que suelen atribuir a enfermedades del riñón o de dorsalgias en la parte media de la espalda

e) LA VOZ

Las operadoras reciben instrucciones para modular la voz, ya que "quien llama espera de antemano ser bien atendido, escuchar una voz de bienvenida que sea cordial y segura de sí misma... Debido a su constante práctica en el diálogo telefónico, la operadora está en posibilidad de adquirir una especial seguridad en su voz y un acertado vocabulario para bien tratar a quienes se comunican con ella por las líneas"¹⁶

Es importante modular la voz también porque se pueden ocasionar errores en las otras operadoras, de tal manera que

¹⁶ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 50, febrero 1966 p.7

"Mientras estás en tu mesa de trabajo, habla en voz baja, clara y uniforme, directamente a la bocina del microteléfono; el hablar en voz alta es una falta de corrección, afecta la buena transmisión, molesta al que escucha y a tus compañeras de trabajo." ¹⁷

La operadora trabaja durante 7 horas al día en constante contacto con el ruido proveniente del audífono. Dentro de la sala de operación el movimiento es continuo y constantemente las trabajadoras están recibiendo las interrupciones de la Auxiliar de Jefe. Todo ello provoca ruidos externos que distraen la atención y aumentan el margen de error. El continuo contacto con el ruido puede ocasionar que la trabajadora, al correr de los años, vaya perdiendo la memoria, la capacidad de atención, que tenga decaimiento físico y síquico, sus reflejos sean exagerados y, en general, trastornos del sistema nervioso. Puede afectar el corazón dañando al miocardio y ocasionando algunas cardiopatías. Provoca también acidez gástrica, trastornos al sueño y aumenta la frecuencia respiratoria. Ahora bien, el ruido puede tener varios niveles. El riesgo de sordera profesional se establece a partir de la exposición durante 10 o 15 años a ruidos de 60 decibeles en adelante. Sin embargo, suele suceder que las operadoras reciban ruidos de altas frecuencias a causa del mal estado de los equipos, como es el caso de las descargas llamadas "repiques", que provocan lesiones traumáticas que pueden ir desde la sordera momentánea hasta la ruptura del tímpano.

La operadora no solamente debe mantener un determina

¹⁷ Voces de Teléfonos de México No. 117 Septiembre 1971
p.9

do tono de voz, sino que tiene estrictamente prohibido hablar con sus compañeras. Esto produce que la comunicación dentro y fuera del centro de trabajo disminuya y se vuelva poco frecuente. Además, dentro de la empresa, la "modernización" de las salas de descanso, con sus dos o tres televisores ha anulado también la posibilidad de relajamiento y comunicación.

f) "AUTOCONTROL"

La operadora tiene estrictamente prohibido discutir. Ya que "Su misión consiste en proporcionar comunicaciones telefónicas y a esto debe dedicarse pasando por alto las asperezas que eventualmente pueda escuchar, neutralizándolas con su actividad cordial, persuasiva y competente, y convirtiéndolas en buena voluntad hacia ella, mediante sus propios méritos de telefonistas capaz e inteligente... Otra razón para que no sea deseable discusión alguna con las personas que llaman, consiste en cuidar del empleo apropiado de las facilidades que el propio conmutador tiene... Las discusiones, además de los inconvenientes de que ya hablamos antes, imponen un gasto de tiempo que por razón natural gravita en el mal uso de dicho equipo." ¹⁸

Se le exige amabilidad con el abonado, ya que "El objetivo principal es dar al solicitante lo que desea y como consecuencia natural, el abonado espera un buen servicio las 24 horas" ¹⁹ Al grado de que "el servicio hacia el abo

¹⁸ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 50 febrero 1966 p.7

¹⁹ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 62 febrero 1967 p.8

nado tendrá que efectuarse mucho antes que su comodidad personal, dejando ésta para los momentos en que no sea un detrimento para el servicio" ²⁰

Sin embargo, el cliente la mayor parte de las veces actúa agresivo y nervioso por la tardanza que regularmente sufre al conseguir la llamada. De ninguna manera se establece comunicación con él. A quien se satisface es a la empresa. El usuario se convierte en un enemigo potencial, siempre exigente, de tal manera que la trabajadora se encuentra todo el tiempo sometida a la presión de la empresa y del abonado, sin posibilidad de respuesta. A este respecto, Rosina Salinas, una operadora, decía: "mi deber es tratar de ser cada día mejor, que mi amabilidad para con los abonados sea mi carta de presentación, que mi educación sea la invitación sencilla para que sigan usando mis servicios, que mi voz sea la corriente de simpatía que establezca la confianza entre el solicitante de llamadas y yo misma, para hacer del trabajoy también de la persona que hable conmigo, algo agradable, ya que el servicio es muy necesario" ²¹

g) FRASEOLOGIA

La fraseología, otro de los elementos de la disciplina e instrucción, se convierte también en factor de choque para con el abonado, pues la mayor parte de las veces éste no se deja encerrar en el lenguaje y pide mayor información hasta irritarse. En el caso de la operadora, la fraseología le paraliza la expresión verbal de los sentimientos que surgen y

²⁰ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 64 abril 1967 p.7

²¹ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 71 noviembre 1967 p. 8

que deben ser reprimidos y desplazados. La comunicación entonces se presenta ante ella como un proceso sin sentido, como algo extraño en donde lleva a cabo un papel secundario, ya que lo que dice no le pertenece y porque la persona a quien lo dice la considera un accesorio más del equipo telefónico. El proceso llega a tener vida propia y ella pierde el control, pues todo está calculado. La operadora sólo debe saber cuándo decir lo que mecánicamente ha aprendido.

h) PUNTUALIDAD

La puntualidad también es muy importante y por ello Telmex implementa toda una organización tendiente a lograrla. De esta manera, en cada una de las salas de operación hay un par de checadores. Al entrar, la operadora debe marcar y su tarjeta es remitida a "Horarios", que consiste en una mesita donde se encuentra una Auxiliar de Jefe o una operadora comisionada que checan en qué turno entró cada operador para ver si es el que le corresponde. Lo mismo sucede cada vez que sale. Llegan a checar tarjeta hasta ocho veces en una jornada. La velocidad y el control del tiempo se adueñan entonces del proceso, por eso las operadoras otorgan tanto valor al tiempo que no está vendido, al "tiempo libre", mientras que el tiempo de trabajo es considerado como perdido o desperdiciado. Por ejemplo: aprovechan cada minuto antes de checar llevando consigo cigarros para los descansos cortos y así no perder 2 minutos en subir y bajar con ellos desde el cuarto piso.

i) TURNOS E INTERCAMBIOS

Aunado a este control del tiempo está el sistema de

turnos, horarios e intercambios. Como la empresa da servicio las veinticuatro horas para cubrir sus requerimientos, organiza a sus empleadas en diferentes turnos. Están clasificados en tres:

. DE VELADA Comienza a las 10 u 11 de la noche para terminar respectivamente a las cinco o seis de la mañana y están organizados de tal manera que, de acuerdo al turno, a cada una le toca salir a descanso (60 mins) a distinta hora. Por ejemplo, se entra a las 23 horas, se sale a descanso a la 1:30 y se vuelve a entrar a las 2:30 para salir de la jornada a las seis de la mañana.

. "MIXTOS" O DISCONTINUOS Estos turnos pueden dividir la jornada de trabajo en dos o hasta cuatro partes, de tal manera que si existe un intervalo corto entre horas laborables, la operadora tiene que permanecer las doce horas en la empresa. Por ejemplo, una operadora que entra a las 9:30 A.M., sale a descanso a las 13:00, entra a las 13:30, sale de nuevo a descanso a las 16:00 y entra a las 17:40; vuelve a salir a las 8:00 y entra a las 20:00 para salir del trabajo a las 21:00 horas. El intervalo más grande es de dos horas, lapso en el cual por lo general la trabajadora no alcanza a ir y venir a casa.

. CONTINUOS, YA SEA MATUTINOS O VESPERTINOS Estos turnos suelen ser los más codiciados, pues se trabajan ocho horas seguidas (con un descanso de 1 hora o media) y la entrada al trabajo es de las 6 de la mañana a las 21 horas. Cada hora entran operadoras de distinto turno.

Hay alrededor de 500 turnos fijos que asigna la empresa por escalafón y a los que no tienen derecho las trabajadoras eventuales. Los otros turnos son asignados cada semana.

En cuanto a descansos, la operadora tiene derecho a dos por semana que pueden ser sábado y domingo, lunes y domingo, martes y miércoles, o jueves y viernes. Aquí hay operadoras de planta que aunque tienen turnos en rotación gozan de descansos fijos que les son asignados también en orden de escalafón.

Las operadoras tienen derecho a hacer cambios de turnos, es decir, a intercambiarlos con otras compañeras del mismo departamento y la misma categoría, aunque en el caso de las operadoras de planta, ellas sí tienen derecho a sustituir categorías superiores. Pueden intercambiarse también los descansos.

Los intercambios son tramitados por las delegadas sindicales, pero hay otras formas "extraoficiales" de intercambiar. Cuando la operadora no quiere hacer un intercambio pero necesita que la sustituyan, le paga a quien pueda hacerlo. Está dispuesta a pagar de su sueldo una jornada completa de ocho horas porque para tener vacaciones, la operadora debe contar con 261 turnos completos. Además, existe un fondo de ahorro que es un porcentaje de 10% que la empresa descuenta quincenalmente del sueldo de la empleada de planta (la eventual no tiene derecho), y que le devuelve en un 200% al finalizar el año. Esta cantidad disminuye si se reducen los días de ahorro a causa de faltas y por último, si

la trabajadora tiene muchas faltas, el aguinaldo y la repartición de utilidades son menores. Entonces prefiere pagar. El problema es que debe pagar por un turno corrido matutino 500 pesos, por uno de tarde o de noche 535 y si es domingo pagará 55 pesos más. Si tomamos en cuenta que en 1981 una operadora eventual ganaba 357 pesos, veremos que la transacción tampoco le conviene.

Existen también quienes "doblan" turnos. Es decir, operadoras que trabajan su día y además el de otra en una sola jornada. De esta manera ganan su jornada y otra más. O sea, si tienen un turno mixto y quieren trabajar sólo la mitad, pagan a otra para que le trabaje el resto.

Este sistema de turnos separa a la operadora de sus compañeras de trabajo atomizándola y destruyendo el sentimiento de apoyo, de compañía. Por otro lado, la colocan a completa disposición de la empresa, pues más allá del ámbito de su esfera como trabajadora, Telmex invade su esfera familiar al introducirse en sus hábitos de vida. Los turnos mixtos y rotatorios les impiden organizar un ritmo fisiológico estable de comidas, sueños, descansos, etc. produciéndoles alteraciones orgánicas funcionales y sociales que determinan alteraciones síquicas que se manifiestan como irritabilidad, ansiedad, insomnio, fatiga y sobre todo anormalidad en las relaciones personales inmediatas.

j) CONTRASEÑAS

Dentro del mismo marco de control del tiempo está el uso de contraseñas, cuya desaparición afortunadamente fue

lógada por el sindicato en la revisión de abril de 1981, pero de la cual aún quedan resquicios. Consistían en cartoncitos de diferentes colores. De tal manera que debía colocar la operadora el que correspondiera en lugar visible. Si estaba en capacitación, debía colocar el cartón sobre el conmutador del lado azul. Cuando necesitaba un permiso momentáneo el color amarillo. Unos minutos antes de salir a descanso el color verde y el rojo cuando terminara el turno. La Auxiliar de Jefe iba tomando nota. Si era azul, debía auxiliarla porque eran sus primeros días orientándola si tenía dudas. Si era amarillo la anotaba y cuando le tocaba el turno la dejaba salir contanto a partir de ese momento diez minutos, en los cuales debía regresar a toda costa. Si era verde controlaba que nadie se sentara en ese lugar y si era rojo lo asignaba a otra operadora.

k) BOLETAS

En fin, durante la jornada de trabajo, la operadora debe anotar en la boleta las llamadas que tramita. Esto es lo que se llama "producción". En una hora debe hacer un número promedio de llamadas. Algunas hacen menos y otras más, dependiendo del tráfico, del tipo de llamada y del ánimo de la operadora o del control que se ejerza sobre ella. La Auxiliar de Jefe es la encargada de recoger la "producción" cada hora. De estas boletas se revisa la hora en que fueron hechas las llamadas y las posibles irregularidades que esos horarios dejen ver. De tal manera que si hay uno o dos minutos entre llamada y llamada es muy probable que se mande llamar a la operadora para preguntarle qué fue lo que hizo en ese lapso. Y si se tardó en tramitar una llamada o si

tiene varios lapsos de tiempo entre llamada y llamada, se tiene entonces un "mal control" que la empresa va teniendo en cuenta para posteriores llamadas de atención y para que, anexándolo a faltas a la disciplina y errores, la operadora sea llamada a "investigación".

1) LA INVESTIGACION

¿Qué es una investigación? Frecuentemente una operadora falta uno o varios días seguidos sin justificación o tiene ya varios retardos; tiene un mal control; ha abandonado el trabajo; contesta mal al abonado o demasiado bien. Todas ellas son causa de investigación.

Está establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo que "la empresa no podrá separar del servicio a los trabajadores amparados por el Contrato Colectivo de Trabajo, sin que previamente se practique una investigación" ²² Telmex debe comunicar por escrito al sindicato con copia al trabajador, la fecha en que tiene que presentarse para la investigación y los hechos que se le imputan. La investigación se lleva a cabo en el edificio de Parque Vía con un representante del sindicato. Si se demuestra que la falta fue cometida por causa de fuerza mayor, el trabajador queda excluido de la responsabilidad y si no, la empresa determina si la falta merece recisión de contrato o sólo "castigo" en días de suspensión u otro.

La empresa sabe exactamente lo que una operadora

²² Contrato Colectivo de Trabajo p. 17

dice en el momento que quiere gracias a un sistema que consiste en grabar las llamadas que la trabajadora realiza en un lapso determinado de tiempo, normalmente una hora sin que ella lo sepa. De esta manera, cuando se da el caso de la investigación, la empresa tiene la prueba de la falta. La grabación funciona como un acicate constante sobre la productividad, ya que la operadora nunca sabe en qué momento va a ser escuchada.

m) "NEUROSIS DE LA OPERADORA"

La operadora, consciente de todos estos mecanismos, está siempre intentando posibles defensas, escondiéndose, fingiendo, simulando. Ya no importa si no se le ha llamado la atención en semanas, el miedo forma parte de la empresa, es uno de sus engranajes fundamentales y tiene el rostro de todo ese aparato de autoridad, de vigilancia y de represión. Todo ello le produce trastornos nerviosos, neurosis.

De esta manera, el conjunto de síntomas que afecta a la operadora está relacionado principalmente con el grado de fatiga y tensión que las condiciones de trabajo producen. "Los síntomas más evidentes de lo que en Argentina llamamos "la neurosis de la operadora", son los siguientes: . gran irritabilidad . insomnio . dolores de cuerpo . gastritis . úlcera . colitis . enfermedades de la piel . asma . palpitaciones . parálisis de los miembros . crisis o ataques nerviosos. Cuando se presentan algunos de estos síntomas, o simplemente uno de ellos, la operadora empieza a tener dificultades en la relación con su familia y problemas psicológicos crecientes que repercuten en la relación con los

amigos, compañeros de trabajo y gente que la rodea" ²³

En efecto, las constantes condiciones de ansiedad y de presión a causa de la conflictiva relación con el ambiente provocan enfermedades en los órganos internos que atacan sobre todo al aparato cardiovascular y digestivo. Las llamadas neurosis viscerales.

Hasta este momento he señalado los métodos comunes de control, pero existen otros fenómenos que conducen al mismo resultado...

n) LESBIANISMO

En la Subdirección de Tráfico todas las trabajadoras son mujeres, de diversas edades, formación, etcétera, que deben convivir un mínimo de ocho horas diarias encerradas en el mismo centro de trabajo. Y aunque el problema es común y corriente, o debiera serlo, nadie habla de él, pero todas se dan cuenta: la mecánica que el lesbianismo imprime a las relaciones en cuanto a prebendas cada vez es más patente. El proceso es complejo, pero tiene una lógica comprensible. Las jefes y las subjefes -que son quienes más miradas y atención reciben- son conocidas en su mayoría como lesbianas. Son ellas quienes más vínculos tienen con la empresa en cuanto a intereses y antigüedad y suelen ser mujeres maduras y de gran experiencia en el control de trabajadoras. Mujeres que han vivido en la empresa y para ella muchos años.

Ahora bien, ellas son quienes tienen el poder en sus

²³ Restaurador 22 de abril No. 2 p. 34

manos y por ello manifestar sus tendencias no les ocasiona mayor problema. Una censura más de parte de las trabajadoras no es importante. Pero el poder les da también privilegios con respecto a las demás lesbianas en cuanto tales, puesto que a cualquier operadora común y corriente le conviene el vínculo con una de ellas, para obtener a cambio las prebendas y facilidades que necesita. Para las jefes y subjefes es muy sencillo establecer relaciones homosexuales con sus subordinadas.

Las operadoras, en su mayoría, suelen ser mujeres cuyo matrimonio está roto y se sienten solas, de tal manera que resulta un alivio encontrar a la jefe comprensiva y protectora que necesitan y porque de hecho existe un buen número de homosexuales en Tráfico, felices de poder relacionarse como tales. Así, se forma un grupo o dos que organizan reuniones, salidas o que sencillamente mantienen constante comunicación en la empresa. Un número mayor de mujeres pasa a ser incondicional de Telmex a través del control afectivo que sus miembros básicos, jefes y subjefes de confianza, ejercen sobre ellas. Esto ocasiona que se establezcan divisiones, ya que unas son partidarias de la empresa y las otras no, llegándose a dar casos, como el de 1980, en que estos grupos se enfrenten en conflictos sindicales a sus compañeras en calidad de esquirols.

5. RELACION DE LA OPERADORA CON EL EQUIPO

A lo largo de su jornada de trabajo, la operadora no tiene otro horizonte ni otro contacto más que el conmutador. Considero por ello necesario conceder un espacio aparte para una breve exposición de la evolución y manejo de este último, ya que los sucesivos cambios tecnológicos que ha sufrido han ejercido una influencia determinante en el proceso de trabajo de las trabajadoras.

Expondré de qué manera ha evolucionado el conmutador hasta ser lo que ahora es y las tendencias que existen hacia los sistemas digitales, último paso que en el campo de las comunicaciones se está implementando ya, todo ello como consecuencia de la revolución científico técnica, la cual "... no puede ser entendida en términos de innovaciones específicas -como en el caso de la Revolución Industrial, la que puede ser caracterizada propiamente por un puñado de invenciones claves- sino que debe ser entendida más bien en su totalidad como un modo de producción dentro del cual la ciencia y las exhaustivas investigaciones de ingeniería han sido integradas como parte de su funcionamiento ordinario. La innovación clave no puede ser encontrada en química, electrónica, maquinaria automática, aeronáutica, física atómica o alguno de los productos de estas ciencias tecnológicas, sino más bien en la transformación de la ciencia misma en capital" ²⁴

²⁴ Braveeman, Harry Op. cit. p. 198

a) EVOLUCION Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CONMUTADORES

En 1890, se establecieron en México las centrales públicas manuales de batería local (requerían pilas secas para la transmisión de voz). A partir de entonces comenzaron a instalarse las centrales públicas con sistema de batería central que eliminaba las pilas en los teléfonos.

En los primeros conmutadores manuales de las centrales públicas el enlace se hacía entre suscriptores por medio de un par de "cordones" físicos. Es necesario aclarar que existían varios tipos de conmutadores. En vista de los escasos requerimientos de las factorías del siglo diecinueve, la capacidad de los conmutadores era relativamente baja; tenían un promedio de 10 extensiones (5 mínimo y 50 máximo) por lo que en aquellos conmutadores de 5 a 15 extensiones los más comunes eran equipos de conmutación a base de "palancas" y los de mayor capacidad a base de cordones. Estos últimos fueron más utilizados en cuanto las necesidades de comunicación fueron creciendo. Las líneas de extensión conectadas al equipo aumentaron pudiéndose hacer tan numerosas como se quisiera. Para ello se agregaron mayor número de conmutadores iguales conectándolos en múltiple y situando a una operadora en cada posición, como actualmente sucede.

El funcionamiento de los conmutadores manuales en los que aún es imprescindible la operadora, es como sigue:

- a. El suscriptor que inicia su llamada y que llamaré "extensión A", descuelga su teléfono.
- b. Se anuncia la llamada a la operadora por medio del

- encendido de la lámpara correspondiente a la caída de un indicador.
- c. La operadora identifica a la extensión que llama y toma un cordón de un par seleccionado para contestar.
 - d. Introduce la clavija del cordón en el jack correspondiente y pregunta a la "extensión A" qué número desea.
 - e. El abonado le da el número
 - f. La operadora, una vez recibido el número, toma el otro cordón del par seleccionado e introduce la clavija en el jack de la extensión deseada generando al mismo tiempo la corriente de llamada operando manualmente la llave correspondiente.
 - g. Al sonar los timbres del aparato llamado, la "extensión B" descuelga su teléfono, lo cual se le indica a la operadora al apagarse la lámpara de supervisión. Puede entonces reponer la clave y dejar a ambas extensiones en conferencia, a través del circuito de cordón correspondiente.

Es importante ocuparnos de los conmutadores de cada departamento con mayor detalle. Pero antes es necesario señalar que, aparte del conmutador, la operadora necesita de su diadema audífono para tramitar las llamadas. Este aparato es un arco de cuero al que se le da forma con un alambre semicircular. A uno de sus lados pende el poste de sostén del pequeño audífono que remata en el mismo, del cual hacia abajo sigue el brazo transmisor que puede girar alrededor del audífono de acuerdo a los deseos de quien lo esté utilizando, para terminar con el transmisor que a su vez gi-

ra alrededor del brazo.

La empresa le da a la trabajadora instrucciones precisas de cómo debe enrollarlo, colocarlo, sujetarlo, etcétera, hasta de cómo debe peinarse para ponérselo, todo con el fin de impedir cualquier obstáculo a la transmisión

b) EL EQUIPO EN LOS DEPARTAMENTOS DE 02 y 09

Regresando a los conmutadores, los de 02 y 09 son muy semejantes. Están divididos en dos partes: la de enfrente se llama múltiple y se compone de 5 páneles de abajo hacia arriba y de izquierda a derecha, que incluyen troncales y circuitos:

- a. fila de troncales de registro 02 (tomando como ejemplo al de este departamento)
- b. fila de troncales de entrada distante
- c. fila troncales de registro del 02 zonal
- d. fila troncales de casetas y L.D.
- e. fila troncales de teléfonos públicos
- f. fila miscelánea (auxiliar vacantes, abonados 09 y 02, enlace Victoria 1 y Victoria 2, grabación, información nacional 01, daños, rutas Victoria y San Juan, traspaso de entradas y salidas, etcétera)
- g. fila troncales de conmutación local (en blanco)
- h. fila troncales de conmutación distante (en rojo)
- i. fila de entre posiciones numeradas.

En la parte de abajo se encuentran los cordones, las lámparas supervisoras, las llaves, la caja de marcar y los

medidores.

En cuanto a la operadora, para establecer la comunicación, debe hacer lo siguiente:

- . Debe abrir la llave de hablar hacia adentro.
- . El cordón de atrás es el de contestar y está cerca del múltiple. Toma la clavija sujetándola con los dedos para poder introducirla.
- . Localiza la llamada y conecta la clavija en el jack
- . contesta las troncales de registro 02 ¿ADONDE DESEA HABLAR? Simultáneamente repite el lugar y busca en el kárdex de mano. Anota la clave y pregunta ¿A QUE NUMERO POR FAVOR? GRACIAS, UN MOMENTO, lo cual constituye una pausa en la que puede marcar.
- . Toma el cordón de completar que es el más cercano a ella introduciéndolo en las troncales de conmutación distante, que están en rojo.
- . Opera la llave de marcar o aislar hacia afuera e inicia la marcación: 91 + la clave del lugar + el número u operadora.
- . Pregunta al solicitante ¿DE QUE NUMERO DESEA HABLAR? en el caso en que no haya placa de identificación.

En un circuito, la llamada debe tener una duración de 2' con intervalos de 10".

Ahora bien, el problema con los equipos es que la operadora está sujeta a un horizonte visual muy estrecho, ya que el múltiple está a 50 cm., lo cual hace que la posición sea muy incómoda y sus piernas choquen constantemente con el con

mutador. El múltiple consta de 100 a 400 lámparas que no deben ser desatendidas y que constantemente están prendidas, sobre todo a la hora de mayor tráfico. Estas lámparas están encendidas exigiendo ser atendidas durante un determinado lapso, después del cual comienzan a prenderse y apagarse, presionando aún más a la trabajadora.

"Nuestra llamada enciende una lucecita. A los diez segundos, plazo optimista calculado para la demora en atendernos, la lucecita se pone a parpadear expresivamente. Pero ya este parpadeo se prolonga indiferenciado para el que lleva cinco minutos llamando igual para el que lleva diez o doce. No existe la gradación plástica que debieran ser las bombillitas coloreadas que revelaran al que ya está negro o al que está al rojo vivo. La operadora no puede distinguir entre las lucecitas temblorosas, el que está simplemente impaciente al que está apocalíptico y no puede prever en qué conexión le espera un simple disgusto, en cuál la apelación a su familia o incluso el peor vocabulario cervantino. Los nervios deben de romperse viéndose circundadas de esa serie de lucecitas amenazantes, de las que no se puede adivinar cuál está en período de saturación" ²⁵

Por otra parte, si bien la empresa ahorra tiempo confinándola a su posición (la operadora no se mueve, es la Auxiliar de Jefe quien lleva a su lugar todo lo que necesita) frente al conmutador debe realizar múltiples operaciones que la sujetan a un movimiento constante y que debe hacer en un mínimo de espacio, ya que entre ella y la operado-

²⁵ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 77 mayo 1968 p.10

ra de al lado hay sólo el espacio de los codos.

c) EL EQUIPO EN EL DEPARTAMENTO DE 04

Ahora bien, en 04 el equipo es distinto, así como lo es el trabajo. En primer lugar, las operadoras utilizan el SIM (Sistema de Información Microfilmada) mediante el cual, se proporciona información de números locales a los abonados que la soliciten por nombre o razón social, por medio de microfilms.

Cada posición está equipada con una torrecilla donde se anuncian las llamadas, un tablero de teclas, un almacén para microfilms y dos pantallas que permiten a la operadora seleccionar y marcar la página y listado apropiados. Cuentan también con un teclado que les permite marcar datos específicos de la solicitud del abonado y elegir la página apropiada del directorio para localizar la información.

El teclado se divide en 5 secciones básicas:

. TECLAS DE DIRECTORIO Se utilizan para seleccionar el directorio apropiado cuando existen varios. Esta sección se localiza en el extremo izquierdo del tablero y se divide en dos columnas con capacidad para 12 directorios. En las teclas designadas para directorio, la primera corresponde al local por ser el más utilizado. Las teclas se encienden al operarse y permanecen encendidas mientras la información seleccionada está desplegada. Las teclas en blanco, para uso futuro, permanecen cerradas para prevenir su utilización.

. TECLAS DE CLASIFICACION Se utilizan para seleccionar categorías específicas como abarrotos, autobuses, bancos, etcétera. Estas teclas se localizan en la tercera y cuarta columnas.

. SECCION ALFABETICA Se encuentran agrupadas las teclas en secuencia alfabética de la A a la Z. Se utilizan para marcar las letras del nombre solicitado. Esta sección se localiza en la parte media del tablero.

. TECLAS NUMERICAS Se utilizan primordialmente para marcar el número de operadora. En esta sección se localizan 2 teclas que controlan el despliegado de la agenda (recopilación alfabética de número nuevos o de última hora). AVAN ADDEN que se utiliza para avanzar las páginas de una en una y RETR ADDEN para retroceder las páginas una a una.

. TECLAS DE CONTROL Controlan el movimiento, avance y retroceso de las páginas y despejan el equipo de marcación previa. Se localizan abajo de las teclas alfabéticas.

Las "islas" o posiciones de 04 constan de una PANTALLA PRINCIPAL, que es una pantalla de microfilm localizada en cada posición de operadora. Allí los listados del directorio son desplegados en forma de página, en respuesta a los datos marcados. El ON-OFF, en la posición ON permite que la imagen aparezca en la pantalla. El control de enfoque se utiliza para ajustar la imagen y el control de descarga para cambiar el cartucho del film.

Hay además una PANTALLA DE ADENDA que es una pantalla pequeña donde se exhiben los listados de números nuevos o de última hora y correcciones de datos. Cuando la operadora tiene acceso a determinados listados y en la página desplegada hay números nuevos, automáticamente estos aparecen en la pantalla pequeña. Tiene su interruptor de encendido al igual que la pantalla principal.

En la parte inferior de la pantalla se encuentran las lámparas de mensaje que sirven para indicar a la operadora que existe una condición específica que requiere una acción. Por ejemplo la lámpara de error que indica que los datos son incorrectos.

Para facturar sus llamadas, la operadora de 04 debe seguir los siguientes pasos:

- . Opera el interruptor ON OFF a posición ON en las dos pantallas.
- . Oprime la tecla México, D.F.
- . Conecta su equipo de operadora a la torrecilla. En la pantalla, entonces, aparece FAVOR DE MARCAR SU NUMERO DE OPERADORA. Simultáneamente en la adenda aparece NO SE USA PARA ADENDA
- . Marca su número personal en el teclado, apareciendo entonces USTED HA MARCADO EL NUMERO XXXX, SI ES CORRECTO, FAVOR DE MARCAR LA TECLA FCN
- . Oprime la tecla FCN y en la pantalla aparecen los números más frecuentemente llamados.
- . Se ajusta el enfoque de la pantalla si es necesario.

Una vez hecho lo anterior debe atender a los abonados que se anuncian en la torrecilla. Para contestar opera la llave en dirección a la lámpara encendida que anuncia la llamada diciendo: INFORMACION

Tan pronto como recibe los suficientes datos para principiar a buscar, debe operar las teclas apropiadas. Entonces procede a marcar (oprimir) las cuatro primeras letras de la palabra buscada, es decir, el tetragrama. Por ejemplo:

Pedro Pérez Ruiz	F E R E
American Express Co.	A M E R

El formato de las páginas está ordenado en dos columnas con aproximadamente 47 líneas por columna. Las letras del tetragrama marcadas, desplegarán la primera página donde empieza la lista de los nombres de las letras marcadas. En algunos casos, será necesario operar la tecla AVANCE hasta que en el indicador aparezca la página deseada.

Si la localización del número se prolonga, debe mantener informado al abonado indicándole amablemente que están localizando su número. Si con el mismo nombre aparecen dos o más teléfonos registrados, debe preguntar la dirección. Si el nombre no se localiza en la impresión seleccionada, antes de avisar que NO ESTA REGISTRADO, debe buscarlos en la agenda.

d) RELACION DE LA OPERADORA CON EL EQUIPO

La tarea de la operadora es una tarea que desaparece. Hay que contestar la lámpara prendida una y otra vez. Nunca se apaga aunque la haya contestado, siempre prendida, como si no se hiciera nada, como si fuera un simulacro de trabajo que se deshace apenas hecho. Durante la jornada está presionada a seguir el ritmo del conmutador y, cuanto menos capacidad tiene de controlarlo, más se siente relegada a tareas secundarias, mientras que la máquina aparece como la personificación de la ciencia, intocable, intransformable e incomprendible. La administración, en su afán por mejorar los márgenes de rendimiento, ha hecho estudios sobre la capacidad de trabajo de las operadoras tratando de adaptarlas al conmutador de acuerdo a sus capacidades equiparadas o consideradas como las de una máquina.

A causa del manejo de la fraseología, las consignas disciplinarias, la constante atención del conmutador, etcétera, la operadora llega a un estado tal de automatización en que hace y dice las cosas mecánicamente. Se convierte en un aparato más del equipo que, como el resto, funciona mal. El objetivo es adecuarla para el trabajo, aún en condiciones nocivas, pero de alta productividad.

Por otra parte, en la relación operadora-conmutador, aquélla merece para la empresa menos atenciones. Las salas de operación están aclimatadas a la temperatura que necesitan los conmutadores para su mejor conservación. "A veces hace mucho frío ya que el clima es artificial y se regula dependiendo de las necesidades del conmutador, puede

hacer un frío que nos cale los huesos, pero al solicitar que pongan la calefacción, nos dicen que el clima es para conservar el equipo y no para nosotras. En ocasiones nos dan permiso para salir por un suéter cuando mucho" ²⁶

En síntesis, la relación de la operadora con respecto a la máquina se define por su pasividad. Ella funge como receptora del ritmo de la máquina, de las órdenes del equipo a través de señales, de las condiciones que se crean para la conservación del conmutador, de la evolución de la maquinaria, etcétera. A todo ello hay que agregar las malas condiciones de las líneas que obligan a reiterar constantemente la fraseología, la impaciencia del abonado, la imposibilidad de hacer movimientos de cabeza o cuerpo, de levantarse o simplemente de observar los movimientos de las compañeras próximas, de tal suerte que el tablero se convierte en un instrumento que excita y bloquea al mismo tiempo.

e) TENDENCIA A LA INUTILIZACION DEL TRABAJO DE LA OPERADORA

Ahora bien, la tendencia actual, dada la evolución de los sistemas y la demanda del servicio telefónico, así como la expansión de Teléfonos de México, S.A., es la instalación de equipo totalmente automático, en el cual puede prescindirse del trabajo de la operadora.

Mientras que en los conmutadores manuales debían lle

²⁶ Unomásuno 22 marzo 1981 p. 16

varse a cabo operaciones con intervención de operadora, en los sistemas automáticos puede ya prescindirse de ella y el conmutador realiza los siguientes pasos:

- . La "extensión A" descuelga su teléfono.
- . La llamada se manifiesta al equipo por medio de la operación del relevador de línea correspondiente.
- . El circuito común identifica el relevador de línea y le asigna un circuito de conexión.
- . El circuito común acopla al circuito de conexión con el relé de línea de extensión y le proporciona tono de marcar.
- . El suscriptor de la "extensión A" marca en su disco los números de la extensión deseada.
- . El circuito de conexión recibe los impulsos emitidos por el aparato de extensión. Estos impulsos hacen avanzar al selector del circuito de conexión hasta la posición de la extensión deseada enviando al mismo tiempo corriente de llamada.
- . Al sonar los timbres del aparato llamado, la "extensión B" descuelga y hace accionar a un relevador en el circuito de cordón, enlazando con ello a ambas extensiones a través de este circuito y cortando la corriente de llamada.

La conmutación automática ha tenido un enorme auge. Se comenzó por implantar sistemas de selección y conmutación a base de relevadores. En 1924 se puso en servicio la primera central con selector de rotación y penetración que tenían mayor capacidad. Posteriormente, a partir de 1930 se desarrollaron los sistemas de "selector de coordenadas",

en el cual disminuía el ruido de operación, había mayor rapidez de conmutación y se reducía el costo de mantenimiento. Lo último dentro de los equipos electromecánicos fue los no vedosos sistemas con selectores de código, cuyo principio se basa en el sistema de coordenadas pero aplicando una téc nica más avanzada.

A los conmutadores electromecánicos siguieron los electrónicos. "La introducción de la electrónica en el diseño de los conmutadores en los que todas las fases tales como identificación, selección de vías, memorización de números, selección de abonados, circuitos de habla (cordones y troncales), señalización, etc. son totalmente a base de circuitos electrónicos, han sido posibles gracias a la miniaturización y perfeccionamiento de los componentes tales como circuitos integrados, transistores, diodos, condensadores, resistencias, transformadores, etc." ²⁷

Así como los electromecánicos, los conmutadores electrónicos se clasifican por su forma de operar en:

- . Conmutadores electrónicos manuales.
 - . Conmutadores electrónicos automáticos
- y atendiendo a su diseño en:
- . Conmutadores electrónicos analógicos
 - . Conmutadores electrónicos digitales
 - . Conmutadores electrónicos mixtos

²⁷ Voces de Teléfonos de México No. 228 diciembre 1980 p. 8

Lo importante de la comunicación automática es que da origen a las CENTRALES TELEFONICAS CONTROLADAS POR COMPUTADORA.

Los conmutadores electrónicos digitales trabajan bajo el sistema de "control por programa almacenado", por lo que es necesario elaborar una lista de funciones y servicios requeridos por el suscriptor, la cual es llevada a la memoria del equipo (cinta magnética) para ser procesada cuando del equipo se demande alguno de ellos. Estos sistemas pueden dar un 40% más de servicio que los electromecánicos sin agregar equipo adicional, simplemente por programas.

Para controlar el funcionamiento de una central de este tipo pueden ser usados los computadores o procesadores, como se les llama comúnmente.

"El sistema consiste de un acoplamiento o interface hacia los abonados, una unidad de conmutación a través de la cual se establecen las llamadas, un acoplamiento hacia otras centrales y un procesador central que contiene toda la inteligencia del sistema. Básicamente este sistema trabaja como los antiguos conmutadores manuales con la operadora reemplazada por el procesador central.

"Aquí la inteligencia del sistema se ha repartido en dos niveles. El primer nivel consiste de un número de pequeños procesadores dedicados a recoger información para las funciones de control que deben ser realizadas y el envío de órdenes de control. Estos pequeños procesadores se agregan al sistema a medida que este crece con nuevos abona

dos, conmutadores y servicios. Las funciones más complejas de control del tráfico, apoyo al mantenimiento y operación, incluyendo algunos tipos de diagnósticos de falla, se colocan en el procesador central, el cual constituye el segundo nivel." ²⁸

Por todo lo anterior, estoy convencida de que el camino seguido por la empresa hacia la desaparición de los costos de operación podrá llegar a su meta en poco tiempo, terminando así con la labor de la operadora. De esta manera el trabajo muerto se impondrá sobre el vivo y la maquinaria logrará su máxima evolución: la sustitución total de los músculos humanos.

6. UN DIA DE TRABAJO

En este apartado transcribo la información que varias operadoras me proporcionaron sobre lo que es un día de trabajo. He tratado de reunir las entrevistas entretrejiéndolas, para dar una idea más general de la jornada de trabajo de las empleadas...

²⁸ Nils Söderqvist G. Director General de la Teleindustria Ericsson, S.A. Conferencia "La Importancia de las Telecomunicaciones en la Economía" Club Rotario Chapultepec 1981 p. 9 (El subrayado es mío)

Tú llegas corriendo -porque toda la vida llegas corriendo. Antes, llegabas matándote, corrías a los elevadores hasta el cuarto piso que es donde están los lockers, metías tus cosas, sacabas tu diadema, y tú sabes cómo es una mujer. Cuando el locker te toca a tu altura, bueno, pero cuando estás chaparra y no alcanzas, pues todo lo de la bolsa se te viene y órale, a meterlo otra vez desesperada porque tenías que checar ya con el equipo puesto.

Ahora llegas, checas. Pero es relativo, porque como está tan metida ya la disciplina de tantos años en la cabeza de las muchachas, ellas a veces defienden -aunque son muy combativas- la posición de la empresa. Cuando en esta última revisión (abril de 1981) se dijo que se podía checar y luego ir a guardar las cosas, pues ellas nomás se tomaron 5 minutos, cuando que tu llegas un poco tarde, checas y todavía te vas a pintar al baño. Pero de todos modos es un aliviane porque antes llegabas corriendo y a pesar de que llegaras 10 minutos antes, checabas tarde.

Ya que checaste, se llevan tu tarjeta a la mesa de horarios, y entonces ya no hay manera de hacerle trampa a la empresa. Imposible "equivocarse" con los turnos. Imposible que no se den cuenta. Te tienen super controlada con la tarjeta y entonces tampoco puedes salirte porque te mandan llamar a cada rato: Te andan busque y busque por toda la central y si no estás, ¡uy! la que se te arma. Es recisión de contrato segura.

Entonces comienzas a buscar lugares vacíos. Generalmente está la jefe que es de confianza para acomodarte,

porque lo que tú buscas al entrar es ir con tus amigas para que se te haga menos pesada la jornada, y está la jefe que te lo va a impedir. Entonces tú vas con tus compañeras y procuras no hablar con ellas para que no se den cuenta de que son tus amigas y no te vayan a separar de ellas. Además, cuando llegas lo primero que haces es ver quién está de subdirectora. ¡Ay, está Amelia Díaz! ya te imaginas. Como Amelia Díaz es la ogro, pero la ogro, pues ya sabes que tienes que portarte bien todo el día.

Tienes que llegar con el aparato puesto y conectar inmediatamente. Si llegas y no lo haces, la jefe que te está viendo llega y te regaña. Tu te paras a acomodar tu silla porque muchas veces unas la prefieren alta y otras más bajita. Si no te conectaste antes de mover tu silla te regañan. Las sillas son muy incómodas, son de fierro. Según esto las de 09 tienen mimbre, son giratorias. El mimbre está entretejido para que cuando te sientes se te acomode ¿no? Pero no. Es muy duro. Tú sales toda torcida de la espalda, de la cadera, hasta las pompis te duelen. Las piernas te dan aquí en el conmutador y a veces te duelen también.

Del conmutador no digo nada porque no sé si está bien o está mal. Lo tienes enfrente y tienes que estarlo mirando todo el día. Tienes tu espacio para trabajar y un vidrio. El conmutador es muy complicado. Yo lo he visto por atrás y tiene una de cordones... No, olvídate. Son así, alambres gruesos pero de muchos alambritos de colores. Se ve bien bonito por atrás, todo de colores. También por fuera es bonito. A mí sí me gusta. La otra vez

se fue la luz medio minuto más o menos y se vio bien bonito con los focos prendidos. Bueno, pero tienes que mantenerte bien derecha las 7 horas. Imagínate, si vienes "enferma" de aquéllo, o buena y sana, no importa. Después de tres horas de estar sentada allí es lógico que quieras moverte para otro lado ¿no?. Pues no. Porque entonces viene la bronca. Una vez estaba yo así, bien metida en el trabajo. Que pasa la supervisora y me dice: Alicia. Tienes las patas chuecas. Y que le contesto: Pues fíjese que lo siento mucho porque desde que nací las tengo igual. Entonces me mandaron llamar por indisciplinada. Si. Cosas tan absurdas como esa. Si te digo que nos tratan como niñas de kinder. Es como una escuela, porque hay directora y todo. Hay algo mal y van con la directora. Si oyen que estás platicando, llaman a la directora.

Bueno, te sientas, está la auxiliar, preparas tus ti liches que nomás son tu lapicero y una bolsita donde metes tus llaves y cigarros para cuando sales a descansar. Tienes que estar todo el día mirando el conmutador. En un turno matutino de siete a tres, entre las 7 y las 9 hay poco tráfico, pero ya de nueve a dos, el tráfico es más pesado. Por eso existen los turnos mixtos. La empresa te da descanso a la hora de menos tráfico y te vuelve a meter a la jornada, ya fresca y descansada, cuando empieza el tráfico pesado.

En la central hay movimiento de personal cada diez minutos. Entradas, salidas. Si te sientas al lado de tus compañeras, pues ya la pasas más o menos, pero si te sientas junto a una esquirol, ya la fregaste. Porque ni ella ni tú. Si estamos en mayoría nos la chingamos. Depende

también del humor que lleves, del día que sea. Si es final de semana o de turno pues estás cansada, si no, pues está tranquilo.

Entonces ya te pones a trabajar. Hay que entrar con el audífono puesto y conectarlo. Luego abres una llave que si no está abierta no oyes nada. En la parte de abajo, enfrente, está el tablero y tienes clavijas para tomar la llamada. Cada tablero tiene su medidor de tiempo. En el conmutador se encienden foquitos que son las llamadas. Cuando hay mucho trabajo se encienden muchos. Entonces entras en uno de los que están encendidos y contestas con las frases que se utilizan para eso. ¿ADONDE DESEA HABLAR? -MONTERREY ¿QUE NUMERO POR FAVOR? EL XXXXX GRACIAS, UN MOMENTO. En lo que te están dando los datos tienes que anotarlos rápido en la boleta y marcar el número al mismo tiempo. Entonces con una llave especial para aislarte conectas el cordón, esperas a que te de el tono para marcar, marcas la clave Lada, luego de Monterrey y el número. Regresas llaves. En el conmutador se anuncian los números. Es una cosa muy moderna. Cuando uno marca 02 hay una plaquita de identificación que se prende luego luego y se ve el número de donde llamas, lo cual ahorra más trabajo porque así ya no preguntas de qué número llama.

Bueno, comienza a sonar el número. Contestan. Trabajas la llamada normal, completas la llamada, cierras la llave para no oír y que no te oigan y comienzas a tomar el tiempo. Metes la tarjeta en la caja de registro que está al ladito de las clavijas. Terminando de hablar se prenden las dos lamparitas, las de las dos clavijas. Paras el re-

loj y anotas los minutos. Terminando una puedes abrir la otra llave. Cada clavija tiene su llave y en lo que están hablando puedes trabajar otra. Se hace más o menos un promedio de 20 llamadas por hora. Y cada hora pasa una supervisora a recoger las boletas de las llamadas que hiciste y esto es tomar la producción.

Las de 04 tenemos un departamento muy distinto. Tenemos un conmutador más pequeño con equipo sumamente moderno de dos pantallas que daña la vista. Cuando tú marcas 04 se encienden unas lamparitas, y hay una pantalla donde se oprime un botón y se enciende como si estuvieras viendo un directorio con luz. Buscas, mueves y pasa bien rápido todo en la pantalla. Antes se trabajaba directamente con el directorio. Ahora hay pantallas. Sí, la automatización te facilita el trabajo, pero también hace que lo hagas todo más rápido y trabajos más.

Antes tú dabas la información que te solicitaban, porque tú ya sabías cómo estaba registrado el número. Ahora, si no te dan bien el nombre o la dirección, tú tienes prohibido responder aunque sepas cómo está registrado. Las operadoras han aumentado, pero no proporcionalmente a lo que ha aumentado el servicio. De quince años a la fecha el número de trabajadoras sólo se ha duplicado. Por eso es que el 04 siempre está ocupado.

Tú comienzas a trabajar pero ya traes todos los problemas encima. Que si el tráfico, que si en la casa ya no te creen que no tienes horarios fijos y que tienes que trabajar de noche. Todo eso te hace explotar contra el abo

nado. Si se porta bien. Si sabe tramitar su llamada, bueno, no hay problema. Pero hay gente que no sabe hacerlo, entonces generalmente los tratas mal y es que el trabajo es excesivo. Hay mucho trabajo. Necesitamos mínimo otras tres salas iguales para que el trabajo sea más descansado. Siempre hay muchos focos encendidos. Uno no se da abasto para cubrirlos todos. Cualquiera abonado puede decirte que 02 nunca contesta, y 09 olvídate, menos. Entonces hay mucho trabajo y se da una relación muy impersonal con el abonado. Lo tratamos muy mal. No nos quedan muchos ánimos para tratarlo bien, porque además, como te están tomando la producción, pues lo que a tí te interesa es sacar las llamadas, no trabajar con calidad, o sea, tratando bien al abonado, ayudándolo.

Algunos son muy agresivos. Nosotros los tenemos bien clasificados. Está el influyente: Que habla el diputado no sé qué madres, que me urge esta llamada... ¡uta!, es peor que te digan eso porque entonces dices ¿ah si? tú serás muy diputado pero tu llamada no te la doy. El Don Juan: Oye, qué bonita voz tienes. A qué horas sales. Cómo te llamas... El idiota: ¿ADONDE DESEA HABLAR? -quiero una llamada por cobrar y tú le repites: ¿ADONDE DESEA HABLAR? -con mi compadre el Sr. Martínez. SI, PERO ADONDE -al hotel... hasta que terminas gritándole. El pornográfico: ¿sabes qué? te meto, te saco, te cojo... El peluquero: Ps, oye muñeca, pscuántos pelitos tienes ¿eh? El sastre: No, no me cuelgue, porque me estoy haciendo una chaqueta. La vieja sin quehacer: Señorita, la Estética Marilú ES LARGA DISTANCIA -iviejas fodongas, no sirven para nada! El niño majadero que se prende a la troncal y no

la suelta y que cada vez que contestas: ¡vieja cagona!
 ¡vieja cagona! ¡vieja cagona! hasta que te desespera y le
 gritas y te manda llamar la supervisora y te dice que qué
 imagen se habrá llevado el niño.

Tú trabajas todo el día con frases fijas. Las fra-
 ses están medidísimas para que haya ahorro de tiempo. An-
 tes contestabas LARGA DISTANCIA pero se perdía tiempo
 porque el abonado no te decía luego luego adonde quería
 hablar. Estrechísima debe ser la frase. Lo que pasa es que
 eso te embota, te enajena y muchas veces cuando hay cuestio-
 nes que se salen ya de las frases, uno tartamudea mucho.
 Para hablarle al abonado con frases tuyas se tartamudea ho-
 rriblemente. Pierdes agilidad en la forma de hablar. Mu-
 chas veces te mecanizas tanto que unas chavas me platicaban
 que tocan el timbre para bajar el camión y si no para co-
 mienzan "bueno" "bueno" "bueno" y se quedan no, pues yo
 no quería decir eso. Y cuando el abonado no se deja encasi-
 llar, ¡huy! entonces es cuando más te enojas con él.

Sales a descanso. Nosotros tenemos unos cartoncitos
 de amarillo y azul fuerte de un lado y otro de rojo y ver-
 de. El lado azul sirve para ponerlo cuando estás trabajan-
 do en el conmutador y quiere decir que estás en capacitación.
 El cartoncito amarillo es para indicar que quieres salir de
 permiso. El otro cartón del lado rojo significa que ya te
 vas a ir a tu casa y el verde que te vas a ir de descanso.
 El rojo y el verde tienes que ponerlos cuatro minutos an-
 tes de que salgas.

Antes, para poder salir tenías que poner tu tarjeta amarilla sobre el tablero para no estar perdiendo tiempo en decirle a la supervisora que querías un permiso. Entonces ella pasaba, veía la tarjeta y te apuntaba. El problema era que si te tocaba avisar ya que habían avisado otras 5, pues estabas jodida, porque tenías que aguantarte las ganas de hacer pipí 50 minutos o más. Ahora ya nomás avisas que vas a salir, pero no puedes tardar más de 10 minutos. Apuntan a qué hora saliste, y si te tardas más de diez minutos, te van a buscar hasta el baño o te encierran en un círculo rojo para que en un número determinado de veces mandarte llamar y regañarte.

Un día fui al comedor de Victoria. Pero allí la comida es bien mala. Enchiladas, taquitos, pura comida grasosa de difícil digestión. Ese día había ido a tomar un vaso de leche, pero creo que estaba mala porque comencé con unas ganas de volver el estómago que para qué te cuento. Cuando sentí que no podía más, le hice señas a la supervisora. Entonces ella me señaló el conmutador para que siguiera trabajando. No me pude aguantar y volví sobre el directorio. y salí corriendo. Todavía salió ella detrás de mí. No se había dado cuenta porque estaba en el otro extremo. Estuve vomitando un rato y después me dejé caer sobre la silla. Ya ves cómo te sientes después de vomitar. Pues hasta ahí me fueron a llamar. Cuando regresé, ya estaban limpiando todo. Nomás que la supervisora ya me había reportado. Y la directora me dijo: ¿Por qué no avisaste a tu supervisora? Hazme el favor.

Bueno, durante la jornada te pueden controlar o te

pueden no controlar. Te puedes pelear con la jefe o no. Sales a descanso y tienes que comer por allí porque la comida de la central es infame. Cuando vuelves a entrar, la jornada se vuelve una lucha de cuatro horas contra el sueño, que además nunca dominas.

Te pueden tocar turnos continuos que son tus ocho horas de trabajo en la mañana o en la tarde o de velada seguidos con tu hora de descanso. Los discontinuos son una pachanga. Son horribles. Porque un mixto de ocho por ejemplo, entras a las ocho de la mañana, sales a las once. Entras a las once y media, sales a las dos de la tarde. Vuelves a entrar a las cinco, sales a las seis. Entras a las seis veinte y sales a las ocho. Como México es gigantesco, no alcanzas a ir a tu casa y regresar. Entonces te quedas las doce horas en la empresa. Y es aburridísimo. Pierdes todo el día. No haces nada en tu casa. Si te toca por grupos es padre, porque como entramos a la empresa por grupos, cada quien tiene su flotita, entonces te juntas con todas ellas y te vas a hacer algo ¿no? En un principio tú tenías horarios y descansos igual que el grupo con el que habías entrado a trabajar, pero a medida que la empresa se dio cuenta de que formabas grupos, nos separó y nos esparció por toda la empresa, de manera que ahora es muy difícil encontrarse con compañeras. Sin embargo vuelves a hacer amigos. La empresa no puede estar en todo, por fuerza debe tener una falla.

Sí, definitivamente la operadora desde el momento en que entra a su departamento ya es trabajar hasta el último momento. Aunque claro, tienes tus permisitos ¿no? por eso

está la jefe de confianza que anda dando vueltas y vueltas, hasta parece mosca. Nomás está viendo a ver si trabajas. Entonces esa presión te hace que acabando de contestar una ya estés contestando otra y con la misma presión tienes que trabajar de la primera llamada a la última. Entonces te duele la cabeza y estás traumada. Ya no estás nerviosa. Estás traumada. Hay algunas que ya hasta hablan solas.

Todo el tiempo te están presionando. La gerencia tiene una como grabadora en el conmutador. Con ella oyen tanto a la persona que te está pidiendo la llamada como a tí. Cuando te cachan robando una línea, o sea usándola para hablar tú, arriesgas hasta que te te corran de la compañía.. Entonces con esta grabadora se dan cuenta si tratas mal a un abonado. De cualquier manera si lo tratas mal porque lo tratas mal y si lo tratas bien pues porque lo tratas bien y te mandan llamar a "investigación", donde te preguntan que por qué tratas a las personas tan amable, que quienes son. En Parque Vía se hacen las investigaciones. Va una persona del sindicato a representarte y otra de la empresa y te preguntan que por qué lo trataste bien y te sacan la llamada. La cinta. Porque te están grabando todo lo que trabajas. Pero cuando te llaman a investigación ya es con el fin de correrte. El pretexto son faltas, retardos, mal comportamiento, mal control, etcétera. Ellos están al pendiente del tiempo que usas para trabajar y cómo trabajas tu llamada. Si te tardas más del tiempo normal te mandan llamar para regañarte. Hay también personal de confianza que anda oyendo y si tú le dices una mala palabra al abonado, o trabajas mal la llamada o te sales de la instrucción o cualquier cosa que a ellos no les parezca, también

te mandan llamar. Todo el tiempo te están checando. Si llega un momento en que por segundos te quedas pendeja. Así, sin hacer nada y en ese preciso momento pasa la supervisora, te regaña. O si en tu control de producción ven que hay un minuto entre llamada y llamada, te preguntan que qué estabas haciendo en ese minuto. Muchas veces te pone nerviosísima la presión. A menos que no te importe. Fuera de eso, el trabajo es muy bonito. Es interesante.

Al final de la jornada ya todo te está doliendo: cintura, cabeza, oídos, cadera, todo. Pero sobre todo estás muy nerviosa. Hay compañeras que ya están desequilibradas. Ya no coordinan lo que están diciendo y andan ausentes. Tú hablas con ellas y nunca terminan de decirte lo que comenaron. Te da tristeza ver que puedes llegar a eso. En problemas evidentes como lo de los repiques sí te incapacitan, pero como dos días, cuando que el problema ese dura como dos meses en que a veces pierdes hasta el equilibrio y pácatelas, azotas a media calle, además de los dolorones de oídos. Yo todo el tiempo tengo las orejas inflamadas y padezco de dolor de oídos. Hay veces que de tanto que te duelen tienes que trabajar con uno solo o también cuando te da el dolor de cabeza que es lo más horrible de la jornada, porque comienza a molestarte, luego va subiendo en intensidad y tú tienes que seguirle y sube hasta que solito baja y tú te sientes como adormecida, apendejada. También te da gastritis, porque con la pachanga de los horarios nunca comes a una hora y el organismo se resiente.

Lo malo es que hay mucho desempleo y más siendo mujer. Es más difícil encontrar trabajo o si lo encuentras lo en-

cuentras en peores condiciones. Aquí por lo menos tienes tu sueldo seguro y a diferencia de otros lugares sí es un sueldo alto, pero para la actividad y la carga de trabajo que tenemos, es injusto. Muchas compañeras, la mayoría, piensan que se van a salir algún día. Nadie piensa que va a llegar a jubilarse. Claro, las antiguas sí porque ya perdieron las esperanzas y se quedaron aquí, pero todas las compañeras piensan que se van a casar, que las van a sacar o empiezan a estudiar inglés. Incluso hay muchas que están estudiando profesional y están por un tiempo aquí. Pero llega el momento en que te das cuenta de que tú no. Tú no vas a salir, porque si te sales, pues dónde vas a encontrar trabajo. O hay chavas que el esposo quiere que sigan trabajando o necesitan ellas seguir trabajando. Porque tú trabajas y aunque te casas te das cuenta de que tu independencia económica te ayuda a resolver muchos problemas, o sencillamente, como muchas, estás sola con tus hijos. Entonces sigues trabajando ¿no?

IV. LAS OPERADORAS EN LA LUCHA SINDICAL

La primera lucha de las operadoras se dio cuando abandonaron la casa para ir a trabajar.

A partir de su integración al trabajo productivo y colectivo y a la posibilidad de socialización en la producción con otras mujeres y "sus" problemas, tuvieron la posibilidad de entender su situación particular como resultado de un todo social más amplio. Por sus específicas condiciones de trabajo, llegaron a otra fuente básica de educación: la experiencia de protesta social.

Hoy organizan y planean junto con sus compañeros mítines y luchas por reivindicaciones laborales. Han aprendido sus propias capacidades, su poder de movilización.

Han echado por tierra el mito de la pasividad femenina.

Hoy su capacidad de lucha les ha ganado un nuevo sitio en el sindicato. Su espacio de acción. Han encontrado otras formas de organización y las implementan día a día. Gracias a ellas, en gran parte, se han dado las principales batallas en el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (S.T.R.M.).

Me parece importante hacer una revisión de su participación en esas luchas. El análisis se centrará fundamentalmente en su actividad como sector con una breve explicación de las medidas implementadas por el S.T.R.M. en cada conflicto a manera de marco de referencia.

I. BREVE HISTORIA DEL S.T.R.M.

Los orígenes del sindicato se remontan a 1915 y durante los años siguientes su formación está ligada a la evolución del servicio telefónico y a la creciente incorporación de trabajadores a la empresa. A causa de la duplicidad del servicio se formaron 2 sindicatos: uno de la Ericsson y el otro de la C.T.T.M.

Sin embargo, al fusionarse las dos empresas, surgió la necesidad de constituir un solo sindicato. De esta manera, el 10. de agosto de 1950 nació la organización sindical de tipo industrial que iba a aglutinar a todos los trabajadores de la industria telefónica del país.

Constituido el S.T.R.M., se hizo patente la intervención de la empresa en la vida sindical y aquélla recibió todo el apoyo del presidente Miguel Alemán. Fue en esta etapa cuando se estableció la corriente de "charrismo sindical" representada por Jorge Ayala Ramírez y que se caracterizaba por una creciente política colaboracionista con el gobierno y la empresa en perjuicio de los trabajadores, que a su vez se encontraban controlados y sometidos por una camarilla burocrática. El S.T.R.M. fue incorporado a la C.T.M.

Las movilizaciones que a finales de la década de los 50's llevaron a cabo los sindicatos de telegrafistas, maestros y ferrocarrileros por aumentos salariales y en las que se denunciaba a los "representantes sindicales" desconociéndolos, no podía dejar de tener repercusiones en el S.T.R.M., donde los trabajadores lograron la destitución de Ayala Ramírez.

rez y la separación de la C.T.M.

Sin embargo, poco tiempo después y tras un período de vida democrática en el que se realizaron dos huelgas (una en 1961 y otra en 1962), la burocracia sindical logró apoderarse de nuevo de la dirección.

En 1967 los telefonistas intentaron de nuevo derrotar al "charrismo" pero no lo lograron. El sindicato vivió entonces una época de excelentes relaciones con el gobierno durante el régimen de Gustavo Díaz Ordaz.

En 1970 se eligió "democráticamente" la planilla encabezada por Salustio Salgado Guzmán, quien al asumir la dirección del S.T.R.M. mejoró las relaciones con la empresa, el Congreso del Trabajo y el P.R.I. apoyando el régimen de Luis Echeverría.

"Salustio Salgado modificó y violó los estatutos del S.T.R.M. para llevar a cabo su reelección amañada, esto aceleró el descontento de los telefonistas, los cuales mostraron su resistencia a las maniobras, sin embargo el movimiento democrático no estaba lo suficientemente fuerte y maduro para impedir el acto de la reelección en la Sría. General del S.T.R.M." ¹

¹ Valle Sánchez, Manuel. "El Movimiento Telefonista del 22 de abril de 1976" Tesis profesional U.N.A.M. 1978 p. 57

2. PARTICIPACION EN EL PROCESO DE DEMOCRATIZACION DEL SINDICATO

La década de los 70's fue muy importante para el movimiento obrero. En ella se reafirmaron los esfuerzos de diversos sectores de trabajadores por romper el control de las direcciones antidemocráticas y la permanencia de las burocracias sindicales que se autoperpetuaban a pesar de la insurgencia obrera. El auge de la insurgencia sindical a principios de la década sembraba el camino para la reorientación del movimiento obrero. Sólo a partir de esta efervescencia puede entenderse la lucha de los telefonistas por su democratización.

En 1976, los telefonistas al revisar su contrato de trabajo, donde pedían 35% de aumento salarial y jubilación a los 27 años de servicio sin tomar en cuenta la edad de las operadoras, se encontraron con que Salustio había firmado un contrato colectivo que lesionaba los intereses de los trabajadores.

Las operadoras como los demás trabajadores, no habían estado al corriente de un proceso que Salustio por obvias razones no había hecho de su conocimiento. Sin embargo, cuando en los conmutadores comenzó a correr la noticia de que nuevamente se había pasado por encima de sus derechos, abandonaron las salas de operación e indignadas, un buen número de ellas se trasladó desde las centrales al sindicato. Este fue el primer paso de la lucha que los telefonistas iniciaron a nivel nacional.

Se declaró el paro indefinido. La lucha se consolidó y llegó a afectar a más del 85% del sistema nacional.

El movimiento democrático constituyó entonces y de manera formal un Comité Ejecutivo Nacional Provisional con Francisco Hernández Juárez (F.H.J.) a la cabeza como Secretario General, y si bien este comité democrático declaraba que el movimiento telefonista significaba un importante golpe al charrismo, aclaraba también que no se proponían ser un sindicato opositor al sistema "primero nos tenemos que organizar y el sindicato madurar paulatinamente."²

El comité de F.H.J. dejaba muy clara su posición al manifestar su "confianza en el régimen y recalcaban que su línea de conducta no se apartará (ría) nunca de la democracia y la legalidad."³

Echeverría había prometido un referéndum al interior del sindicato para decidir qué parte quedaría en la dirección. Por fin, a partir del citado referéndum, la planilla de F.H.J. ganó las elecciones.

Durante la etapa de consolidación del movimiento, hubieron de nuevo intentos de charrismo, pero fueron rechaza-

² Valle Sánchez M. Ob. cit. citado de Excélsior del 26 de abril de 1976 p. 111

³ Valle Sánchez M. Ob. cit. citado de Excélsior del 30 de abril de 1976 p. 112

dos por los trabajadores.

Las operadoras por su parte, aunque no estaban organizadas y el sindicato estaba aún lejos de tener un programa de lucha, se daban cuenta de la fuerza que su participación había imprimido al movimiento.

3. LA REVISION DE 1977 Y LA PARTICIPACION EN LA LUCHA DE 1978

En 1976 se había iniciado el sexenio de José López Portillo, en medio de una profunda crisis económica agravada por la reciente devaluación del peso. El gobierno respondió estableciendo un tope salarial que impedía aumentos mayores al 10%.

En cuanto al sindicalismo oficial, estaba interesado en mejorar su imagen pública. Perdía influencia entre los trabajadores y se enfrentaba a serios problemas internos. Al respecto, dice Jorge B. Fernández: "Con todo, como ha dicho Rafael Galván, los sindicatos oficiales pasan hoy por una crisis de cuadros medios. Los viejos secretarios generales de los años treinta, cuarenta y cincuenta, formados políticamente en una larga experiencia, hábiles e informados, han sido suplidos por líderes que no necesitaron más que un poco de iniciativa y mínimas dotes de orador." ⁴

⁴ Nexos No. 13 enero 1979 "¡Qué tiempos aquéllos señor don Fidel! Jorge B. Fernández. P. 18

Se aproximaba la revisión salarial de abril de 1977. Los telefonistas demandaban 50% de aumento que redujeron a 30%, lo cual no dejaba de ser un claro enfrentamiento a la política de topes salariales recién instaurada.

Los sindicalistas estaban dispuestos a estallar la huelga el 25 de abril, pero al final los representantes sindicales decidieron aceptar el 10%. La decisión de no estallar la huelga se había tomado con el consenso de los trabajadores. En general, durante ese año, el S.T.R.M. se dedicó a impulsar su reestructuración y a resolver problemas internos.

En ese año, varias organizaciones dieron importantes luchas. Surgían en primer plano nucleares, universitarios y telefonistas. Poco a poco la táctica de lucha fue cambiando y de la marginación en que se encontraban a principios de la década se pasó a la posibilidad de buscar canales de lucha dentro del movimiento obrero, como lo demuestra la constante decisión de los telefonistas de permanecer dentro del Congreso del Trabajo.

En 1978 el S.T.R.M. y el Sindicato Mexicano de Electricistas (S.M.E.), que acababan de actualizar su Pacto de Ayuda Mutua, realizaban una gran manifestación conjunta en apoyo a las contrataciones de ambos sindicatos.

Se aproximaba la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo y el S.T.R.M. había disminuido sus demandas salariales de 25 a 18%, pero la empresa se negaba a discutir las demás cláusulas. De esta manera, frente a la demanda

de 18%, la empresa ofrecía 10% y, ante la decisión gubernamental de requisar la empresa, el sindicato había pedido un amparo.

La empresa se negó a aceptar la reducción en las edades de la jubilación, el aumento de las primas y la desaparición de la cláusula novena, que autoriza a la empresa a contratar otros trabajadores, marginando al sindicato. Sin embargo, ofrecía un 12% de aumento con 8% más en prestaciones, y la firma, después de un estudio que llevaría por lo menos 6 meses de un convenio para mejorar las condiciones laborales de cerca de 10 mil operadoras de la Subdirección de Tráfico. Esto era muy importante, ya que aquéllas no habían logrado nunca de la empresa un convenio que regulara sus condiciones de trabajo.

Al no haber acuerdo sobre las cláusulas relativas a la jubilación, los trabajadores hicieron estallar la huelga. Era la primera que desde López Mateos llevaba a cabo un sindicato nacional de industria.

Las discusiones entre los trabajadores no eran fluidas. La dirección sindical, al no querer apartarse de los procedimientos democráticos de consulta, demoró la presentación de opciones detalladas a los trabajadores. Así, mientras los telefonistas decidían en asamblea qué hacer, el gobierno esperó y no requisó la empresa. Después de 16 horas, la huelga fue levantada. El sindicato obtuvo la disminución en la edad necesaria para jubilarse, un aumento de 12% y un convenio para revisar la situación laboral de las

operadoras, lo cual fue un logro económico laboral muy importante para la subdirección de Tráfico y el sindicato en general.

Durante esta lucha se dio un hecho muy importante que merece ser destacado: el surgimiento de la forma de organización más importante lograda por las operadoras: los "comités de apoyo" por centro de trabajo, que se encargaban de organizar todos los puntos del plan de acción del sindicato y que estaban constituidos por delegadas departamentales y voluntarias de cada centro de trabajo.

Esta organización en un principio fue muy incipiente, pues el sindicato no tenía formas efectivas de organización y las operadoras, por su parte, tenían que enfrentarse a numerosos obstáculos para poder luchar por sus demandas. Obstáculos tales como el clima represivo que hay en los centros de trabajo y que les impide la organización y discusión de puntos de vista en el único lugar donde tienen contacto: las centrales. La diferencia de turnos que les imposibilita, la mayoría de las veces, las reuniones y el hecho de que hay muchas operadoras en Tráfico que tienen muchos años de servicio y a quienes es prácticamente imposible movilizar pues temen perder su antigüedad. No obstante el germen apareció y, como veremos más adelante, dio importantes frutos.

Concretamente, en la lucha de 1978, estos comités fueron decisivos para la obtención de resultados en la organización de asambleas, mítines, marchas y en la huelga misma. En la Subdirección de Tráfico significaba una de las vías

de acercamiento más importantes al movimiento que tuvieron muchas operadoras.

La lucha de ese año fue muy importante, puesto que excepcionalmente, una huelga en una empresa cuyo servicio es considerado de interés público, no fue reprimida. Esto puede explicarse si tomamos en cuenta que durante 1978 la política obrera se había endurecido y las Juntas de Conciliación y Arbitraje "legalmente" declaraban ilegales las luchas que escapaban del control de las instituciones. Además, se habían establecido nuevos topes salariales. La fuerza pública fue utilizada contra algunos movimientos como el de los mineros de Nacozari, los trabajadores del Metro, del Monte de Piedad y del Hospital General. Las viejas formas de autorregulación, es decir, los sindicatos oficiales, resultaban insuficientes. Así, los movimientos de empresas pequeñas y medianas eran reprimidos por su aislamiento y mediana importancia en la economía del país.

En cambio, frente a movimientos sindicales considerados "peligrosos", por la estructura de control sindical, procedentes de empresas estatales, paraestatales y de la iniciativa privada, importantes para la estructura económica del país, el Estado negoció y aceptó sus reivindicaciones, como fue el caso de los telefonistas.

Todo ello perseguía el fin de evitar el desbordamiento de los mecanismos de control y el de mediatizar los movimientos, ya que si bien era obvio que el sindicalismo oficial aún conservaba su fuerza, el fenómeno de organización autónoma comenzaba a extenderse peligrosamente.

4. LA LUCHA POR EL CONVENIO DE OPERADORAS - MARZO 1979

En marzo de 1979 la empresa desplegó una amplia campaña de publicidad para hacer aparecer al sindicato como responsable del incumplimiento de una serie de acuerdos sobre la situación laboral de las operadoras.

El conflicto se originó a partir de la firma del convenio de operadoras realizado en abril de 1978, donde se asignaban 80 millones de pesos a las "9,000 operadoras, el departamento más numeroso y de más alta productividad de la empresa Telmex"⁵ además, la empresa había aceptado que el incremento total, al tomar en cuenta tabuladores, temporadas y cláusulas, fuera similar al logrado en el convenio de redes, es decir, de 15%. Este aumento sería retroactivo, por lo que la suma, a causa de la acumulación, ascendía a 45 millones aparte de los 80 asignados.

El conflicto se recrudeció cuando la empresa demandó al sindicato por no cumplir con el pacto firmado, según ella (que no reconocía retroactividad y por tanto la acumulación de los 45 millones) y más aún cuando el S.T.R.M. realizó la contrademanda. Se originó entonces toda una campaña de desprestigio contra el sindicato por parte de la empresa y una serie de declaraciones de apoyo al S.T.R.M. por parte de las centrales sindicales integradas al Congreso del Trabajo, como la propia C.T.M. Se solidarizaron también los sindicatos de universitarios, nucleares, eléctricos, secciones de petroleros, la F.S.T.S.E., Trailmobile, etcétera. Francisco

⁵ Unomásuno 7 febrero 1979 p. 3

Hernández Juárez declaraba, como las veces anteriores, que el sindicato no iba a apartarse de la legalidad y reiteraba: "siempre y como norma hemos mantenido constante comunicación con los diferentes niveles de decisión sindicales y de gobierno del país, hemos reiterado nuestro apoyo crítico al gobierno, al sector público y a las instituciones de México"⁶

Mientras tanto, los empresarios pidieron a las autoridades federales del trabajo hacer cumplir al sindicato el contrato firmado por ellos mismos. Es así, como, ante la intransigencia de la empresa, el sindicato, después de una asamblea nacional, decidió emplazar a huelga. F.H.J. declaraba: "Intereses nacionales y transnacionales representados en Telmex quieren imponer no sólo condiciones contrarias a los intereses de los telefonistas, sino todo un método y un estilo de negociación para el resto del movimiento obrero, pues se sabe que si se golpea a un sindicato como el nuestro, los efectos sobre las organizaciones sindicales serán de consecuencias muy serias."⁷

El sindicato se mostró abierto a la negociación y el Secretario del Trabajo decidió intervenir personalmente como mediador. Sin embargo y a pesar de la intervención de las autoridades laborales, las negociaciones administrativas y económicas no concluían.

Las operadoras no estaban de acuerdo con aceptar las

⁶ Unomásuno 5 febrero 1979 p. 3

⁷ Unomásuno 7 febrero 1979 p. 7

propuestas de prórroga que hacía la Secretaría del Trabajo y en las salas de operación la agitación era permanente. Entre ellas pasaban la consigna de no aceptar la prórroga. No obstante y a pesar de sus esfuerzos, una tercera parte de ellas votó a favor. La proporción sin embargo era pequeña y la huelga estalló el 13 de marzo, paralizándolo 4 millones de aparatos en el país. El gobierno ordenó inmediatamente la requisa de la empresa.

Así, tras mantener más de 24 horas la huelga, al día siguiente el conflicto se resolvió al aceptar la Secretaría del Trabajo y la empresa las condiciones de los 25 000 telefonistas. Se estableció que se repartirían entre las 9 mil operadoras los 125 millones de pesos (retroactivos al 25 de abril de 1978) que el sindicato mantenía como demanda fundamental. Además, se destacó lo referente a las condiciones del capítulo de previsión social que debería contener el acuerdo de la Subdirección de Tráfico y el cual dependería de un estudio médico que se efectuaría en el I.M.S.S.

Como puede verse, en este conflicto, si bien el gobierno aplicó la requisa tan pronto como estalló la huelga, es claro que adoptó un papel conciliador al aceptar al final las demandas de los trabajadores y al intervenir personalmente como mediador del conflicto.

Por ello, por esta actitud conciliadora del Estado hacia el sindicato y el apoyo ofrecido por el sindicalismo oficial ante el conflicto, el sindicato se convencía de la conveniencia de no salir de los límites del derecho y rea-

firmaba su confianza en que el gobierno podía dar cauce positivo al movimiento sindical resolviendo los conflictos obrero patronales a favor de los primeros.

Las operadoras, por su parte, reafirmaban su importancia como sector en el sindicato y veían en su participación y la solidaridad de los demás trabajadores el mejor camino para la consecución de sus más importantes demandas.

5. EL DESFILE DEL PRIMERO DE MAYO DE 1979

Se aproximaba la revisión salarial de abril de 1979, en vista de lo cual, desde principios del mes habían comenzado las pláticas que, en caso de no desembocar en un acuerdo, darían paso al estallido de la huelga el 25 de abril.

El sindicato originalmente pedía un 33.5% de aumento, cifra que bajaron al 25% frente a un 13.5% que ofrecía la empresa. Los telefonistas no aceptaron los ofrecimientos de esta última y el 25 de abril estalló la huelga. El gobierno entró en escena inmediatamente requisando la empresa y haciéndola funcionar de tal manera que el servicio en el país se restableció parcialmente. Las operadoras abandonaron los conmutadores y se organizaron para los turnos de guardia y el levantamiento de banderas rojinegras. En su lugar, las posiciones en las salas de operación fueron ocupadas por empleados de confianza y personal de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Dentro del sindicato, la opinión sobre el conflicto

no era homogénea. Se plantearon dos concepciones distintas. Una consideraba que si se mantenía la huelga el gobierno iba a ceder y romperían el tope salarial y la otra señalaba las limitaciones del movimiento. Era la avalada por la dirección sindical.

Al tercer día de huelga se examinaron las perspectivas del movimiento y se decidió dividirlo en etapas. La primera era llegar en huelga hasta el primero de mayo, lo cual llegó a convertirse en un objetivo más importante aún que la demanda salarial.

Llegó el cuarto día de huelga y no había posibilidades de solución. Ni siquiera se habían reanudado las pláticas. No obstante, las operadoras, confiadas en los anteriores triunfos, anunciaban aguantar hasta el primero de mayo aunque se declarara inexistente la huelga. Cada vez eran menos numerosas las que se presentaban a las guardias a causa de sus problemas familiares, pero sobre todo las más jóvenes seguían allí.

De nuevo, F.H.J. declaraba que la huelga se encontraba dentro de los márgenes legales y no había estado ni estaría nunca contra el gobierno, ya que "El acto más radical que podemos realizar es la huelga, pero dentro de la ley" ⁸

Así, el primero de mayo, por vez primera en la historia del sindicalismo mexicano, un sindicato nacional de in-

⁸ Unomásuno 29 abril 1979 p. 7

dustria desfilaba en huelga. Ellas, obedeciendo la consigna, se habían vestido de rojo y negro. Marchaban silenciosas en grupos. Al pasar frente al Presidente, éste mandó llamar a F.H.J. y en el salón de recepciones del Palacio Nacional ratificó la posición de las autoridades, confirmando claramente el programa económico de austeridad.

El gobierno definió su posición y las ilusiones se desvanecieron. Se aclaraban los límites de las alianzas entre trabajadores y gobierno. En asambleas se decidió que era inútil prolongar la huelga por más tiempo, así que después de 8 días, la huelga fue levantada y los telefonistas aceptaron los ofrecimientos de la empresa.

El poder político confirmaba su fuerza frente a un sindicalismo al que se había arrebatado su principal instrumento de presión: la suspensión REAL de labores, contra el que se había implementado una política laboral sin bases constitucionales al utilizar la requisa.

El sindicato se enfrentó a un reacomodo de fuerzas en el poder que reafirmaban una política económica en detrimento de los trabajadores, que carecían de una verdadera fuerza de negociación.

6. LOS COMITES DE APOYO

Tras el conflicto y ante la presión de las corrientes opositoras en el sindicato, el Comité Ejecutivo Nacional, en septiembre de 1979, tuvo que señalar claramente la concepción que tenía sobre la manera en que debía ejercerse la democra-

cia sindical y los pasos que el sindicato debía seguir para lograrla. Esto quedó plasmado en las resoluciones de la Cuarta Convención del sindicato en un documento llamado "Democratización Sindical".

Ahora bien, de entre todos los planteamientos del documento, para la presente investigación es muy importante el que trata de los aparatos de toma de decisión, pues es en ese aspecto que las operadoras participan más activamente.

El objetivo es modificar la estructura interna de estos aparatos de toma de decisión a fin de evitar que funciones como simples correas de transmisión de las decisiones de la dirección. Para lograrlo se plantea la necesidad de realizar asambleas "chicas" antes de llegar a las asambleas de departamento. "Con estas reuniones se obtendrán opiniones sobre los problemas en la medida que el ambiente se presta para que se externen más puntos de vista, ya que son más chicas y los trabajadores sentimos más confianza para expresarnos." ⁹

En todo este proceso de discusión y de toma de decisiones los comités o delegados debían funcionar como orientadores, señalando los pros y contras de las alternativas presentadas.

Es aquí precisamente donde se inscribe la labor de los comités de apoyo, pues son ellos los que intentan orga-

⁹ "Democratización Sindical" agosto 1979 p. 16

nizar a los trabajadores implementando asambleas pequeñas dondo todos tengan oportunidad real de participar.

Este tipo de comités se plantearon para todos los centros de trabajo y subdirecciones de Telmex, pero fue en Tráfico donde la idea funcionó mejor.

Como señalé anteriormente, estos comités están formados por voluntarias de la Subdirección y delegadas sindicales. Los comités de apoyo se definen a sí mismos como equipos de dirección a nivel de base y su objetivo es muy amplio. Al interior de la Subdirección de Tráfico se encargan de promover la organización constante para resolver, entre todas las operadoras, los problemas que surjan. En sus manos está la difusión de la orientación y la táctica para cada una de las luchas, o sea, el cómo y por qué luchar así como con qué armas hacerlo para evitar caer en movimientos que no conducen a nada.

El problema aquí es que muchas veces es imposible hacer participar a las otras operadoras; entonces, ante la falta de participación, es decir, cuando su razón de existencia desaparece, los comités, obviamente, decrecen. Por ello es que surgen durante los momentos críticos, en que todas se ven obligadas a participar y desaparecen cuando la situación vuelve a la "normalidad".

Existen muchas razones que explican la falta de participación de las trabajadoras. En primer lugar está su escepticismo frente a la dirección sindical. La influencia del Comité Ejecutivo del S.F.R.M. ha sido variable y muchas ve-

ces -como sucedió claramente en 1980-, las trabajadoras no han estado de acuerdo con las decisiones tomadas por la dirección sindical e insisten en que F.H.J. no es el mejor, sin embargo no se oponen a él porque tampoco están de acuerdo con los métodos seguidos por la oposición.

En el S.T.R.M. ha surgido una oposición muy curiosa. A partir de 1976, cuando F.H.J. fue elegido Secretario General del sindicato, surgió una corriente llamada "Línea Democrática". Esta corriente llegó a tener importantes cuadros en los centros de trabajo. Sin embargo, su error fue organizar pequeños grupos de seguidores y no proponer mecanismos de participación a la mayoría. Por ello, aunque cuenta con gente de peso en las centrales y subdirecciones, al no preocuparse por el trabajo de "base", han perdido posiciones frente a la tendencia de Hernández Juárez. Por otra parte, la oposición, en vez de servir de crítica a los métodos de la dirección sindical, lucha exclusivamente por el acceso al Comité Ejecutivo Nacional y en esta lucha han llegado a unirse con la empresa, como sucedió en las elecciones para C.E.N. de 1980. Esto obviamente aumenta el escepticismo de las operadoras, pues de oponerse a F.H.J. quien, pese a sus limitaciones ha estructurado programas de acción que toman en consideración sus demandas, no tienen una alternativa real de oposición válida.

Por todo ello prefieren participar lo menos posible "Yo creo que deveras los democráticos en muchos momentos fueron muy tontos. Sí tuvieron gente. Pudieron influir a la gente en contra de Francisco. Pudieron haberlo hasta

tronado, pero tuvieron muchos errores. Grandes errores que Francisco supo muy bien aprovechar. Yo creo que Francisco una de las pocas cualidades que tiene, es que es un dirigente político, que ha sabido entender los cambios y movimientos de los telefonistas. Por eso sigue ahí..."¹⁰

Por otra parte, existe el hecho de que hay una barrera real y casi infranqueable entre "las del sindicato" y "las otras".

Por lo general, la mayoría de las operadoras tiene que hacer frente a una serie de obstáculos para poder hacer "vida sindical" (ir a asambleas, organizar reuniones, asistir a mítines, etcétera), pues aunque la mayoría carece de pareja, suelen tener hijos a quienes atender, haber regresado tras su ruptura a la casa paterna y tener que rendir cuentas de nuevo a la familia, estar casadas y tener un marido a quien no le importen sus problemas laborales o sencillamente estar cansadas de la jornada laboral. Entonces son muy pocas las que pueden eludir estos obstáculos y lograr ver en la participación sindical una acción más real sobre un trabajo que de otra manera es aniquilador. Son muy pocas las que descubren la crítica a sus condiciones laborales como una toma de conciencia real de lo que su trabajo implica.

Estas pocas trabajadoras, entonces, comienzan a distinguirse de las otras por la formación que adquieren, por el círculo en el que se desenvuelven y porque objetivamente

¹⁰ Opinión de C., a quien entrevisté y de quien no puedo dar el nombre, pues es una de las despedidas en el actual conflicto -marzo 1982-

su actividad se transforma; pues ahora tienen que ir a lugares, ver a gente y hacer cosas que las demás no hacen.

Esta separación da lugar a la falta de comunicación entre ellas. A las trabajadoras que participan se les exige toda la información posible y si son delegadas y saben desenvolverse bien se las utiliza, pero si hay algún asunto que no puedan resolver por falta de información, se las deja de tomar en cuenta.

Con respecto a las trabajadoras, las delegadas y las operadoras integrantes de los comités de apoyo no tienen suficiente influencia para movilizarlas o dejan de interesarse por hacerlo y prefieren hacer labor fuera de la Subdirección, en otros centros de trabajo.

Esta tarea al exterior también es muy importante. A través de ella intentan establecer relación entre centros de trabajo y secciones. El principal motivo de esta labor es lograr la solidaridad en sus luchas, pues están convencidas de que sólo pueden hacer comprender sus demandas dando a conocer su trabajo y los problemas que de él se derivan. Están conscientes de que no pueden resolver los problemas de trabajo aisladamente, pues "hay problemas que por su importancia los podemos y debemos resolver localmente, pero existen otros que aunque sean directamente de un departamento, por su peso deben ser resueltos mediante la lucha, ya sea de todo el centro de trabajo hasta de todo el sindicato." ¹¹

¹¹ Restaurador 22 de abril. 2 marzo 1981 p. 8

7. 1980 - "LAS ESQUIROLAS"

Los planteamientos contenidos en Democratización Sindical fueron los acordados para orientar la contratación 1980-82. Se intentó que los trabajadores decidieran las demandas más importantes de acuerdo a su departamento o centro de trabajo y reducir posteriormente el proyecto a unas cuantas cláusulas, las más importantes, para presionar de manera que la negociación fuera favorable para ellos.

Durante el proceso, se dio una enorme importancia a la organización de los centros de trabajo, de tal manera que en la Subdirección de Tráfico se llevaron a cabo asambleas "chicas", donde las operadoras tenían una mejor oportunidad para expresar con más confianza sus puntos de vista.

Se realizaron asambleas de todos los centros de trabajo en la sección matriz y generales en las secciones foráneas, en la mayoría de los casos precedidas por asambleas de sección de departamento y de delegados departamentales.

A partir del domingo 20, los comités de apoyo tuvieron gran actividad. Las delegadas se agruparon con los comités para realizar "asambleas chicas" por centro de trabajo y por zona. El objetivo era que, al llegar a la Asamblea General con un orador por centro de trabajo, se llevaran las opiniones de todos.

Por su parte, la dirección sindical se encargaba de señalar a los trabajadores los "límites de la lucha". Se

decía que de estallar la huelga, el movimiento no podría darse en los mismos términos que los anteriores, pues la empresa había aprendido también de su experiencia. El martes 22 se colocaron urnas en todos los centros de trabajo o se realizaron asambleas para que la gente mediante boletas emitiera su voto. Al fin se decidió estallar la huelga.

El miércoles 23, los delegados de la asamblea general recibieron el consenso de los trabajadores sobre qué tipo de huelga estallar. Se iba a permitir la entrada a los requisidores, aunque sin dejar de considerar a la requisita como acto inconstitucional.

Un día después se notificaba oficialmente que el sindicato había rechazado el ofrecimiento del 20% de aumento salarial más 9% en prestaciones, ya que durante la asamblea, más del 60% de los 17,000 votantes se había manifestado a favor de la huelga.

Las principales demandas de los trabajadores para la contratación de 1980-82 eran un 35% de aumento salarial, jubilación a los 25 y 30 años de servicios ininterrumpidos para mujeres y hombres respectivamente y la modificación de la cláusula novena (esta cláusula del Contrato Colectivo otorga facultades a la empresa de contratar con terceros la ampliación y construcción de equipos nuevos. A partir de ella han aparecido 18 empresas que explotan o elaboran la materia de trabajo que corresponde al sindicato y se realizan trabajos que podrían ser hechos por miembros del S.T.R.M. El peligro que ve el sindicato es que estas com-

pañías rebasen a los 23 000 telefonistas sindicalizados y peleen la titularidad del contrato colectivo).

La huelga estalló el viernes 25 de abril, ante lo cual la Secretaría de Comunicaciones y Transportes procedió a requisar la empresa. De los 4.5 millones de aparatos telefónicos en el país, un 95% siguió trabajando regularmente gracias a esa medida. Así, los únicos servicios suspendidos habían sido los de Información 04, Reloj 03 y de reparación 05. En cuanto a llamadas de Larga Distancia, tendrían que hacerse a través de los servicios de LADA.

Pero, ¿por qué no había habido interrupción del servicio?

Lo que sucedió fue que ese viernes a partir de la orden presidencial, la gente de la requisa había llegado a las instalaciones de Parque Vía desde las 9 de la mañana.

Tres horas antes de lo convenido se aplicó la requisa (facultad establecida en el Artículo 112 de la Ley General de Vías de la Comunicación) con 2,500 trabajadores de confianza de Telmex, lo cual impidió que se desconectara a nivel nacional el equipo de la empresa.

Minutos antes de las 12 del día, los reporteros y la gente de prensa estaban frente al edificio de San Juan. En las calles era imposible avanzar en auto y en el parque cercano había una docena de granaderos. Un helicóptero volaba sobre la torre AKE.

A los 10 para las 12, los sindicalistas estaban en la puerta del edificio. Todos llevaban un gafete en rojo y negro que decía: JUBILACION 25 Y 30 AÑOS, CLAUSULA 9a. Y 35% DE AUMENTO SALARIAL. A las doce comenzaron a salir, la gente de prensa tomaba fotos. Había mucha agitación. Los granaderos se dispersaron entre la gente y los rumores empezaron a correr.

Algunas operadoras comentaban que durante la noche el gobierno había vendido Teléfonos de México S.A. Otras, alarmadas, aseguraban que no podrían despedir a tanta gente y que la empresa estaba ahora en manos de la S.C.T. El rumor que más pronto llegó a oídos de todas fue que desde las 9 de la mañana el gobierno había requisado la empresa y que como en Parque Vía, la S.C.T. ya estaba en San Juan y Victoria. Nadie sabía nada en concreto y F.H.J. estaba en la Central de Victoria.

En Victoria ya toda la gente había salido y se apretujaba en las calles comentando lo ocurrido. Había sobre todo muchachas en pequeños grupos. Adentro había quedado un buen número de operadoras que no querían salir. Esto fue muy importante y de graves consecuencias para el sindicato. En realidad, fueron varios factores los que ocasionaron por un lado que muchas operadoras no dejaran los conmutadores y por el otro que posteriormente regresaran algunas a trabajar.

Por un lado, si bien durante la huelga de marzo de 1979 por los convenios de operadora habían ganado la lucha, en la huelga de abril la gente sintió no haber ganado nada.

Por otra parte, existe un factor muy importante que influyó en contra del sindicato y a favor de la empresa: la oposición que mencioné antes. La lucha política entre la Línea Democrática y la corriente encabezada por F.H.J. Una lucha que se ha dado siempre desde arriba sin que la gente la asumiera, conociera y defendiera. Como consecuencia, es una lucha que la gente no entiende y que aumenta el escepticismo en la Subdirección de Tráfico.

Por ello, a pesar de los inicios de organización que empezaba a implementar el sindicato, había ocasionado en las operadoras y los telefonistas en su conjunto, una gran desorganización y escepticismo, al no creer que realmente se podrían resolver los problemas. Entre otras cosas, esta fue la razón por la que las operadoras habían votado en contra de la huelga y se habían pronunciado mayoritariamente por aceptar los últimos ofrecimientos de la empresa desde la primera votación.

Las operadoras no querían huelga y el sindicato no se había organizado suficientemente para lograr la unidad política en que la minoría debía plegarse a los acuerdos de la mayoría.

De esta manera, y aunque parezca paradójico, tras cuatro huelgas, las operadoras no habían sabido qué hacer en el momento en que la huelga estalló. Varios factores explican este hecho:

1. La empresa logró confundir a la mayoría, ya que antes de la huelga había organizado a un buen grupo asignándoles turnos para que a las 12 del día estuvieran trabajando en posiciones clave y el servicio no se interrumpiera.

2. Telmex tenía parte de la delegación sindical de su lado. Algunas delegadas eran gente de la empresa que o bien les habían dicho a las trabajadoras que no se salieran porque la requisa ya había entrado y el gobierno les pedía que se quedaran o no hacían nada para sacarlas. Esto fue muy importante, porque aparte de confundir a las operadoras, le restó fuerza al sindicato. Lo que sucedía era que desde hacía tiempo había muchas delegadas capaces y con presencia en la Subdirección, pero que o militaban en la oposición o por alguna razón no habían obtenido puestos de importancia en el sindicato. La empresa entonces vio la posibilidad de ganárselas y les ofreció puestos de confianza. Este personal, obviamente, resultó de gran ayuda a la empresa durante y después del conflicto, ya que conocen perfectamente bien la estructura y contradicciones internas del sindicato.

3. La requisa había comenzado desde las nueve de la mañana impidiendo la desconexión del equipo.

4. El personal de confianza había estado presionando a las trabajadoras desde antes de las doce del día para que no abandonaran sus posiciones. El sindicato no tenía formas estructuradas de base que permitieran contrarrestar todo esto.

Así, F.H.J. tuvo que acudir personalmente a hablar

con ellas y explicarles qué había sucedido. Entonces salieron algunas más. "Porque ante esa desorganización, el carisma de Francisco pesa muchísimo en el departamento ¿no? Su figura es fundamental en Tráfico. A pesar de que hay muchos desacuerdos con él y todo, se pliega la gente con Francisco, más que convencida, vencida ¿no?"¹²

Arriba se quedaron las que ya estaban organizadas por la empresa y otras que además de confundidas tenían miedo, ya que se les dijo que afuera había granaderos y un helicóptero. Además, 15 minutos después de pasar el rumor de que iba a estallar una bomba, en la sala de al lado un vidrio se hizo pedazos.

Abajo, las operadoras más jóvenes comenzaban a organizarse para hacer guardias de acuerdo a sus horarios normales. Algunas trataban de acercarse y de permanecer el mayor tiempo posible junto a la puerta de entrada del edificio, ya que allí se comentaban las noticias más recientes. Un delegado sindical advertía que, por acuerdo general, a aquellas trabajadoras que intentasen entrar a trabajar o que lograsen hacerlo, les iba a ser rescindido el contrato, lo cual fue aplaudido. De las que aún laboraban, se decía que de cualquier manera iban a salir perdiendo, ya que la empresa no las iba a convertir en trabajadoras de confianza y el sindicato las iba a sancionar.

A media calle y yendo de grupo en grupo, se comentaba que lo importante sería mantener el movimiento y marchar el

Opinión de C.

primero de mayo de nuevo en huelga. Pero, obviamente, Telmex no se había quedado cruzado de brazos. Durante todo el día estuvo hablando por teléfono a las operadoras para que regresaran a trabajar ofreciéndoles garantías por parte de la propia empresa. Además, mediante inserciones pagadas en los diarios, difundía masivamente la contratación de personal por cuenta propia.

Ese mismo día, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes informaba que "un importante número" de operadoras de larga distancia había regresado a laborar atendiendo al llamado de las autoridades federales en el sentido de colaborar con la administración de la requisa. Se recalca-
ba que todos los trabajadores que regresaran a sus labores contarían con el apoyo y garantía del Gobierno Federal.

Lo que sucedió fue que las operadoras estaban desmoralizadas y tenían miedo, pues mientras que el sindicato se encontraba en la confusión completa, a las trabajadoras que entraban a trabajar se les ofrecía todo tipo de garantías. Por la noche comenzaron a entrar esquirolas en patrullas y con capuchas. Los granaderos despejaron las guardias. En San Juan el problema fue más grave, pues los granaderos desalojaron a la gente por la fuerza, las quitaron de las guardias, para dejar pasar a las esquirolas. El sindicato estaba confundido y no se informaba a la gente, a las guardias, lo que estaba pasando.

Telmex había roto la organización del sindicato.

El sábado 26, la administración de la requisa publi-

caba en los diarios una solicitud de personal para desempeñar los cargos de técnicos en comunicaciones, radiotécnicos, oficinistas y operadoras de larga distancia. Se precisaba, además, que decenas de trabajadores sindicalizados habían vuelto a sus labores y que la llamada había sido contestada hasta por trabajadores jubilados, de los cuales se había contratado ya cerca de 150.

El problema era, entre otros, que los comités de apoyo, aparte de ser escasos, no habían funcionado todo el tiempo, sino días antes del conflicto, por lo que si bien todos los trabajadores tuvieron que participar en el movimiento, la unidad política era deficiente.

Por ello, se vivieron momentos de verdadera angustia. Las operadoras llamaban por teléfono a sus conocidas porque no sabían en qué momento iban a entrar a trabajar y se sentían inseguras en la huelga. No sabían qué tantas habían entrado ni quiénes lo habían hecho y no podían hacer nada en contra de ellas. La situación cambiaba por completo en cuestión de horas y continuamente entraban patrullas con esquirolas encapuchadas.

En las asambleas que se efectuaban, las operadoras se radicalizaban cada vez más. Lo más desmoralizante era el asunto de las esquirolas. El movimiento se debilitaba a cada momento y la posibilidad de que con la prolongación de la huelga se modificaran las expectativas a favor del sindicato era falsa. Muchas de ellas seguían en la lucha porque tenían que acatar la decisión de la mayoría, pero era desesperante que, mientras perdían, las demás les estuvieran

dando la espalda. En definitiva, era claro que preparar una contraofensiva para anular la táctica de la empresa tenía pocas posibilidades de resultar efectiva y sólo hubiera abierto falsas y desgastantes expectativas de triunfo. Los huelguistas se habían quedado solos.

El domingo 27, la negociación en Telmex estaba estancada ante la negativa de la empresa a incrementar sus ofrecimientos. Por su parte, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes informaba que el personal técnico de mantenimiento había regresado también a sus labores, además de 300 operadoras de la capital que habían ocupado ya sus puestos en Victoria y San Juan y operadoras de las centrales de Hermosillo Sonora y Acapulco Guerrero.

No había hechos concretos que indicaran que una huel más larga iba a hacer cambiar la actitud de la empresa. Por otra parte, las operadoras insistían en que el monto global conquistado significaba un avance en el mejoramiento del contrato colectivo y argumentaban que se podía perder más de lo que posiblemente se ganara alargando la huelga. Por la tarde, el sindicato decidió levantar la huelga, luego de que 10,000 trabajadores, de los 16,000 que votaron, se manifestaron en favor de la reanudación de labores.

El lunes 28 se firmó el nuevo contrato colectivo. La empresa se comprometió a pagar el 50% de salarios caídos de las 62 horas que duró la huelga. De esta manera, los telefonistas aceptaron un aumento del 20% más 9.5% en prestaciones y la reducción de un año para jubilarse. Telmex se negó a absorber el impuesto sobre el producto del trabajo que

pagan los telefonistas.

El sindicato se había replegado y los trabajadores regresaban a trabajar a sabiendas de que la empresa iba a hostilizar a los que más habían participado y sin haber obtenido las demandas por las que peleaban. Había desánimo y descontento.

Pocos meses después del conflicto surgió el problema de las elecciones. La gente de la Línea Democratización Sindical no tenía a nadie más a quién proponer que pudiera encabezar este proyecto sindical que a F.H.J. Argumentaban "Que el cambio total de la dirección era inoportuno ya que nos encontrábamos en una etapa de consolidación de los primeros logros en nuestra nueva forma de organización, en la que el Comité Nacional surgido de un movimiento esencialmente espontáneo y por lo mismo de una composición política ideológica heterogénea, estaba apenas definiéndose en un proyecto sindicalista - producto de lo aprendido en las experiencias vividas en poco más de 3 años de lucha- en el que se consideraba que la permanencia de sus principales agentes, por lo menos en esta etapa, era muy importante: tomando en cuenta además que la conformación de los cuadros políticos era raquítica, se corría el riesgo de dejar al azar, es decir, a la buena o mala suerte, la posibilidad de seguir avanzando cuando por otro lado en lo general la actitud del Comité Ejecutivo Nacional había resultado consecuente a la actividad y aspiraciones de los trabajadores."¹³

¹³ Restaurador 22 de abril. Número Extraordinario. Octubre 1980 p. 11

La dirección sindical "resolvió el problema" proponiendo que se agregara un artículo transitorio al Artículo 54 de los estatutos del S.T.R.M., donde se permitía que por esta única vez el Comité Ejecutivo Nacional, el Comité Nacional de Vigilancia y las Comisiones Nacionales en funciones volvieran a participar en las elecciones.

De hecho, esto significaba la reelección[^], por lo que hubo problemas con la oposición que no quería ni discutir siquiera la posibilidad. Sin embargo se llevó a cabo un referéndum donde se aceptó la inclusión del transitorio y se decidió, a pesar de las protestas de la oposición, adelantar las votaciones, las cuales se efectuaron el 25 de mayo de 1980 resultando vencedora la planilla verde de F.H.J.

La oposición aseguraba que se habían manipulado las elecciones y que eran necesarias una nuevas. Esta campaña fue apoyada por las planillas "violeta" y "naranja", auspiciadas por Telmex, quienes demandaron ante la Junta de Conciliación y Arbitraje se desconociera el voto de 16,000 telefonistas.

A pesar de todo, la toma de posesión del Comité Ejecutivo Nacional, Comité Nacional de Vigilancia y Comisiones Nacionales, se formalizó en la Quinta Convención Nacional Ordinaria en septiembre de 1980. Esta asamblea reflejó el grado de violencia a que habían llegado los conflictos internos del sindicato. El 25 de septiembre, aproximadamente 250 telefonistas irrumpieron violentamente en las labores de la convención. Una vez posesionados del au

ditorio, se abocaron a nombrar su mesa de debates y sacar el quórum para una supuesta Asamblea General Nacional, en donde se sacaría el acuerdo de citar a nuevas elecciones. Todo esto después de realizar un paro en contra del Comité Ejecutivo Nacional y levantar una demanda en contra del sindicato.

8. LAS OPERADORAS ADMINISTRAN SOLAS SU TRABAJO

Todos los disturbios que acabo de señalar obligaron a replantear el problema de la unidad sindical, que había sido golpeada en 1980 por las esquirolas y que estaba en peligro por las pugnas entre el Comité Ejecutivo y la oposición.

El 30 de abril de 1980, la misma semana en que regresaron a trabajar los telefonistas, hubo una asamblea. En ella, F.H.J. prevenía de las dificultades que se presentaban en el caso de las esquirolas, ya que tenía que considerarse el costo económico de la aplicación de la cláusula de exclusión en caso de que la empresa las reinstalara, lo cual era muy probable debido al fuerte respaldo político que se les había brindado. Proponía como alternativa el lograr que la mayoría de los telefonistas actuara en contra de ellas hostilizándolas. Las operadoras no estaban de acuerdo. Una de ellas se levantó de su asiento y dijo que con tal de que se las castigara, las operadoras estaban dispuestas a pagar un día de su sueldo en caso de tener que reinstalarlas. Todas aplaudieron y se decidió aplicarles la cláusula de exclusión. Se leyeron listas de nombres y las que estaban en la asamblea lo negaron. El problema era que de muchas no exis

tían pruebas de que efectivamente hubieran entrado a trabajar.

El proceso que siguió fue largo y se vio interrumpido por las elecciones. Sin embargo, se hicieron asambleas judiciales para sacarlas y se juntaron firmas.

Todo esto condujo a la lucha del 15 de diciembre...

Las operadoras tienen un control administrativo que se llama "gráfica de turnos". Esta gráfica, hecha por la empresa, está estructurada de acuerdo a las necesidades del servicio. Por acuerdo de convenio, cada 6 meses se asignan turnos fijos de acuerdo a la antigüedad, es decir, por escalafón. Las operadoras más antiguas tienen más posibilidad de escoger un turno fijo por 6 meses.

El 15 de diciembre se hacía la asignación. Se nombró la comisión y se acordó en una asamblea sacar del escalafón a las esquirolas. Con esto ya no les tocaba turno fijo. La empresa no aceptó, argumentando que era respetuosa del escalafón. Entonces el sindicato decidió administrar toda la gráfica. Hizo una nueva y asignó turnos a todas las operadoras.

La empresa preparó personal desde el 14 de diciembre. Puso a las esquirolas a trabajar ese domingo y trató de evitar que F.H.J. y las delegadas entraran a la central. Estos brincaron la barda y fueron golpeados por las fuerzas de seguridad de la empresa. A pesar de ello entraron y el 15 de diciembre las operadoras trabajaron con la gráfica del sin-

dicato. Sólo doce trabajadoras rompieron el acuerdo de asam
blea y acudieron a laborar con el turno asignado por Telmex.
Tráfico se unió como nunca y la productividad salió al 100%.
La disciplina era absoluta.

LAS OPERADORAS TRABAJARON CON SU PROPIA ADMINISTRACION
Y SIN LA PRESION DE LA EMPRESA LUNES, MARTES Y MIERCOLES.
Este día, por la noche hubo una asamblea donde F.H.J. informó
que había hablado con el Secretario del Trabajo y varios fun
cionarios y la respuesta era que, mientras las operadoras si-
guieran trabajando con las gráficas del sindicato, no se iba
a solucionar ningún problema. La proposición que hacía la
Secretaría del Trabajo era que se nombrara una comisión para
discutirlo y que se regresara a trabajar con la gráfica de
la empresa. Se advertía que no podían dejar a las esquirolas
fuera del escalafón.

"...entonces, cuando tú haces un movimiento con tanta
unidad, con tanta organización, con tanto fuego y de repente
no hay una salida, entonces la gente se baja... sí logramos
cosas porque administramos nosotras el trabajo. Eso es im-
portante. Porque puedes medir tu como trabajador tu capaci
dad para controlar pues tu proceso de vida, que es tu traba
jo. Esa capacidad es también de lucha porque te das cuenta
de que realmente la empresa es un enemigo a vencer y que es
posible vencerla..."¹⁴

Además de la desmoralización de las trabajadoras, la
oposición argumentaba, como siempre, que F.H.J. había demos-

¹⁴ Opinión de C.

trado una vez más que era charro al haber aceptado la imposición de la Secretaría del Trabajo. Esto aumentó la confusión en Tráfico.

Este movimiento no sólo se dio en la Matriz. Días antes, una acción similar se había llevado a cabo en León Guanajuato, con igual disciplina, organización y convicción a pesar de la diferencia en número de operadoras. Ellas cumplieron con todos los acuerdos, sin hacer caso a la presión del personal de confianza y portaron los gafetes, usaron vestidos rojo y negro, asistieron al turno asignado por el sindicato, etcétera. Sólo hubo cuatro esquirolas.

Estos movimientos se daban como respuesta al problema de las esquirolas, sin embargo formaron parte de otros que se dieron en la misma época y que anunciaban los cambios en el terreno que el sindicato implementaba ante la próxima revisión salarial de 1981. Eran luchas donde se demostraba que había dejado de considerarse a la huelga como única arma de lucha. Ahora los trabajadores trataban de tomar en sus manos la resolución de los problemas a que se enfrentaban en sus respectivos centros de trabajo. Cambiaban el terreno de lucha a la empresa. La movilización se daba en el lugar en que los problemas se generaban y de acuerdo al tipo de demandas.

Así, en el Departamento de Redes, los trabajadores de la Matriz se quejaban de la carga de trabajo y del mal estado de los vehículos. Estas quejas no habían sido escuchadas por la empresa. Fue por ello que en una asamblea decidieron TRABAJAR CON CALIDAD por algunos días. Esto consistía en SALIR A PIE a hacer el trabajo, el cual era realizado con to

do cuidado. Lógicamente las distancias recorridas eran enormes y muchos ni siquiera lograban llegar en un día a su destino. El objetivo era, aparte de presionar a la empresa para obtener mejoras en el trabajo, acumularlo para que, ya cercana la revisión, los esquirolas de Telmex no alcanzaran a sacarlo.

Lo mismo pasó en tráfico. Las operadoras comenzaron a TRABAJAR CON CALIDAD, de tal manera que cada llamada era facturada minuciosamente, lo cual provocaba que si bien no violaban el reglamento, la producción bajara considerablemente y el trabajo se fuera acumulando.

Estas normas veladas de tortuguismo, así como las otras luchas, servían para lograr la organización y disciplina de los trabajadores ante los acuerdos tomados en asamblea. Servían para demostrar que se contaba con otras formas de lucha y que la empresa podía ser vencida en el terreno de los trabajadores: los centros de trabajo. Pero sobre todo con ellas se iba logrando la resolución de una serie de problemas que anteriormente no habían sido tomados en cuenta por Telmex, lo cual permitió que, a la hora del conflicto, muchos problemas estuvieran ya solucionados.

Pero la lucha del 15 de diciembre se había dado a causa del problema de las esquirolas. ¿Qué había pasado con ellas?

El problema seguía latente y no fue sino hasta enero de 1981, durante la Cuarta Convención Extraordinaria del S.T.R.M., cuando se acordó aplicar la cláusula de exclusión

sólo a un grupo. La cláusula se aplicó, pero después del conflicto de abril, la Secretaría del Trabajo dio un laudo en contra del sindicato y las reinstaló.

Todos los movimientos en contra de ellas se habían convertido en callejones sin salida. El no haberlas podido sacar fue un fuerte golpe que afectó la organización interna y que en muchas operadoras aumentó el escepticismo. Lo único que quedó fue tratar de hostilizarlas, pero "no se ha logrado que se las aisle completamente. Todas las compañeras muy combativas, muy combativas, siempre en contra de ellas, pero nunca falta una amiga esquirol en su grupo. Es lucha total contra ellas pero siempre tienen una amiga." ¹⁵

Lo último que pudo hacerse fue aplicarles una sanción y está estipulado que cualquier trabajador sancionado por el sindicato no puede llegar a ser trabajador de confianza. Esto fue aceptado por la empresa y significó un golpe importante pues el objetivo de muchas era hacele el juego a Telmex a condición de que se las hiciera trabajadoras de confianza.

En fin, las esquirolas siguen estando ahí y algunas de ellas tienen muchos privilegios. Sin embargo, ahora las operadoras se preguntan si es tan importante sacarlas, pues si hoy se despide a dos, mañana aparecen tres. Por

¹⁵ Opinión de T., a quien entrevisté y de quien tampoco puedo dar el nombre, pues ella fue despedida el 15 de marzo de 1982.

hoy tienen conciencia de que no tienen fuerza para hacerlo, de que el problema es atacar la causa del esquirolaje...

9. LA REVISION SALARIAL DEL 25 DE ABRIL DE 1981

Era inminente ya la revisión salarial de 1981. Por ello y a la luz de los errores cometidos en la revisión anterior, el sindicato se había propuesto impulsar los mecanismos de organización y unidad interna. De esta manera se realizaron ciclos de asambleas mítines en todos los centros de trabajo con el objetivo de lograr la mayor participación posible de los telefonistas. En estas "asambleas chicas" se promovían las votaciones directas y personas como un medio sistemático para decidir todos los asuntos fundamentales del sindicato. Se trataba de convertir en práctica permanente lo que se había hecho de manera aislada.

La nueva modalidad de las asambleas mítines era que se llevaban a cabo dentro de las instalaciones de la empresa y a las horas de trabajo. De esta manera se demostraba que la organización no debía limitarse a los recintos sindicales y a Telmex se le arrancaba parte del tiempo y el espacio a que tenían derecho los trabajadores.

En estas asambleas volvieron a hacerse presentes los comités de apoyo... "un grupo de compañeras de tráfico que ha venido exponiendo los problemas por los que atraviesa, particularmente el esquirolaje, e invitando a que todos los compañeros participemos más decididos en su solución" ¹⁶

¹⁶ Restaurador 22 de abril. 2 marzo 1981 p. 6

"Sobre la participación de las operadoras podemos pensar que es simplemente una novedad, pero si analizamos sus implicaciones nos daremos cuenta que está desarrollando nuestra unidad interna desde una perspectiva de clase diferente, es decir, que no solamente nos unimos a través de los acuerdos que tomamos, en nuestras asambleas de base o de representantes, sino que lo hacemos de trabajadores a trabajadores directamente y con la meta de fortalecernos y apoyarnos entre nosotros mismos" ¹⁷

Se intentaba que los comités de apoyo eslabonaran las luchas después de la contratación y funcionaran como trincheras de los telefonistas. La fuerza organizada de los trabajadores contra la fuerza organizada de la empresa...

En fin, frente a la revisión que se avecinaba, la orientación de la lucha había cambiado. Ahora iba a evitarse la lucha de frente contra la empresa con la huelga como única arma. Era necesario diversificarlas. Además no convenía dar la lucha de posiciones sino de movimientos, de varias batallas, donde cada una de ellas, aparte de reforzar la posible huelga del 25 de abril, conquistara por su cuenta triunfos concretos, ya que "Si queríamos fortalecernos o cuando menos evitar el desgaste, no era correcto emprender la Revisión Salarial mediante la lucha de posiciones, es decir, canalizando el grueso de nuestras fuerzas hasta lograr romper el tope salarial del 29.7% y utilizando sólo la huelga como arma de lucha. De haber

¹⁷ Restaurador 22 de abril, 2 marzo 1981 p. 7

procedido así, era claro que el resultado hubiera sido una derrota, pues la única garantía para ganar en lucha de posiciones radica en tener un amplio margen de fuerza a nuestro favor que nos permita estar en la ofensiva y tener la iniciativa en nuestras manos" ¹⁸

En vez del amplio margen de fuerzas a que aludía el sindicato, la situación se presentaba verdaderamente crítica. Ante las derrotas sufridas, la gente estaba desgastada y las condiciones políticas eran también adversas. Continuaba la política de dosificar los incrementos salariales, era inminente la aplicación de la requisa y la empresa estaba poderosamente preparada para golpear de nueva cuenta.

En el discurso del 3 de abril, durante la inauguración del teléfono cinco millones, el Secretario de Comunicaciones y Transportes, Emilio Mújica Montoya, había reafirmado a nombre del gobierno su papel de accionista de la empresa y por tanto de copartícipe en su administración con el sector privado. De tal manera que planteaba como absurda la lógica de los telefonistas que señalaban a la empresa como enemigo a vencer, estableciendo una alianza con el gobierno para hacerlo cuando el gobierno es la empresa.

Al final, el funcionario había dicho: "Reiteramos nuestra disposición para el entendimiento razonable, pero como autoridades comprometidas sólo con el interés nacional, no renunciaremos a ejercer las acciones que la ley autori-

¹⁸ Restaurador 22 de abril, No. 3 y 4 de abril y mayo 1981 p.6

za" ¹⁹

El gobierno, entonces, se comprometía a salvaguardar los intereses del pueblo, el cual, según el funcionario, es accionista mayoritario de la empresa y advertía claramente que en caso de huelga iba a aplicarse la requisa. Cualquier esperanza de apoyo del gobierno al conflicto desaparecía...

No obstante, en esos momentos, modificaciones importantes se llevaban a cabo en Tráfico.

El 8 de abril, tras someterla a discusión en una asamblea de comités de apoyo, F.H.J. hizo una proposición a las operadoras en las salas de Tráfico. Se trataba de romper la disciplina de la empresa con dos acciones. En primer lugar, ya no iban a tener las operadoras que pedir permiso cada vez que quisieran salir a descansar durante la jornada. Y en segundo lugar, al llegar a trabajar podían ir inmediatamente a checar y luego ir a acomodar sus cosas en el locker y a la salida primero recoger sus cosas y luego checar como se hacía en todos los demás departamentos. Ese día, la empresa se desquició. Las operadoras abandonaron los conmutadores para aplaudir y el acuerdo fue votado allí mismo.

Este acuerdo logró generalizarse a nivel nacional. Gracias a él mejoraron las condiciones de trabajo. En un principio hubo problemas con las Auxiliares de Jefe, que vieron disminuir su poder, pero a final de cuentas el acuerdo

¹⁹ ¡Siempre! 15 abril 1981 p. 67

do las benefició también, pues la tensión de tener que negar permisos y provocar peleas desaparecía. Esto afectó la producción de la empresa, ya que si antes una operadora salía 10 minutos cada 3 horas, ahora sale 10 minutos cada hora, aparte de otros tantos de entrada y salida. La trabajadora recuperaba el tiempo que Telmex le había arrebatado.

En fin, los telefonistas solicitaban un 40% de aumento fundamentándose en el hecho de que Telmex en 1980 había tenido ganancias por más de 5 mil millones de pesos. La empresa ofrecía un 29.7% de incremento salarial. Para entonces, el sindicato había emplazado a huelga por violaciones al contrato colectivo en las empresas filiales de Telmex: Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces S.A., Reconcentraciones Telefónicas S.A., Ingeniería Proyectos y Diseños S.A. e Instalaciones y Supervisión S.A.. De acuerdo a los emplazamientos, las huelgas estallarían en la misma fecha en que había sido emplazada Telmex.

F.H.J. insistía en el apoyo de los trabajadores al gobierno, lo cual -precisaba- no quería decir que estuvieran de acuerdo con cosas como la requisa, pero que el camino para derogarla tendría que darse conforme al derecho, no con enfrentamientos con el Estado y que "tratar de quitarle la legitimidad al Estado sería buscar que las fuerzas reaccionarias tomaran las riendas del país, lo que agudizaría las desigualdades en México" ²⁰

²⁰ Unomásuno 19 abril 1981 p. 6

Antes de la Asamblea, cada centro de Trabajo había ya discutido qué forma de lucha iba a implementar, organizados por los comités de apoyo.

La asamblea de la sección matriz dejó ver el grado de organización que se había logrado. Los centros de trabajo llegaron organizados a sentarse por grupos según su ubicación en la ciudad. La gente ya sabía lo que se iba a tratar y las proposiciones que iba a hacer. Se nombró un orador por centro de trabajo que iba a transmitir lo que su asamblea había acordado. Asistieron alrededor de 5 000 telefonistas. La asamblea se desenvolvió con mucha agilidad, ya que las proposiciones fueron lo más cortas y breves posibles.

"Fue un proceso de organización que funcionó pero que si como relojito. La organización desde los centros de trabajo a través de los comités de apoyo, las asambleas de la sección matriz y después la implementación de los acuerdos por los mismos trabajadores. Fue una participación gigantesca de toda la gente... un fortalecimiento gigantesco del sindicato." ²¹

Al llegar al ofrecimiento del 29.7%, se discutió y se acordó que en realidad no era satisfactorio, pero la huelga podía tener más perjuicios que beneficios. Por otra parte, en ese momento no estaba resuelto el problema de las esquirolas y la empresa nuevamente se había prepa-

²¹ Opinión de T.

rado. La huelga era el terreno de Telmex. "Además, en cuanto al 29.7% de aumento, no es exclusivamente el sindicato de telefonistas quien puede romper el tope. Tendría que ser un movimiento conjunto con otros sindicatos. El movimiento obrero no está organizado, estructurado de tal manera que podamos enfrentarnos. Porque de apoyo, mira, todo el mundo viene y nos da su apoyo moral, económico y su solidaridad fraternal hasta que la muerte nos separe ¿no? Pero a la hora de los trancazos no hay nada efectivo. Se necesita una organización real y esa no la hay. Era una lucha de desgaste donde íbamos a perder y no íbamos a romper el tope". ²²

Fue así como el 21 de abril, cerca del 50% de 22 mil telefonistas habían decidido aceptar el aumento de 29.7% y al día siguiente se firmó el convenio.

10. HACIA LA REVISION CONTRACTUAL 1982-84

Está ya muy próxima la contratación de 1982 y el sindicato de telefonistas implementa movilizaciones. De nuevo hay efervescencia en Tráfico. Efervescencia que contrasta con la apatía que sobrevino después de la firma del convenio de 1981. "Pero mira, la verdad es que hay que ser realistas, las cosas no se van a mover hasta que ya esté muy cerca el 25 de abril. Ahorita todo esto se ha promovido desde arriba en las convenciones. De las ocho zonas que hay en el país, una sola tiene comité de apoyo y la sección Matriz. Nos falta mucho. Hay que aprovechar la coyuntura

²² Opinión de T

para que surjan. No importa que los comités de apoyo nada más surjan en esta etapa." ²³

En fin, lo verdaderamente importante es que las trabajadoras saben cuáles son sus problemas y saben también que es a partir de sus movilizaciones que pueden resolverlos. Además, objetivamente, el resultado de su participación en las luchas sindicales se ha traducido en un real mejoramiento de sus condiciones de trabajo. Podemos estar seguros entonces de que su fuerza estará presente durante la revisión contractual de 1982-84.

²³ Opinión de C.

V. VIDA PERSONAL

Existen dos preguntas que han quedado sin resolver y que son punto clave de esta investigación. Ahora que ya sabemos dónde trabajan, cómo lo hacen y de qué manera luchan para mejorar ese trabajo, es necesario preguntarse ¿por qué las operadoras son mujeres? y, para entender los cambios que en las familias están provocando las mujeres que trabajan, ¿quiénes son las operadoras?

Intentaré explicar por qué en Telmex sólo son mujeres quienes operan los conmutadores. Utilizaré textos publicados en la revista "Voces de Teléfonos de México S.A." que reflejan cabalmente la idea que la empresa ha adoptado sobre lo que una mujer debe ser y de qué manera ello redunda en un mejor servicio. Posteriormente, intentaré hacerlas hablar sobre su vida a través de una serie de entrevistas que, si bien contradicen lo expresado anteriormente, pueden enriquecer cualquier apreciación.

1. ¿QUE ES UNA OPERADORA PARA TELMEX?

El que casi siempre las operadoras hayan sido mujeres se debe no a una casualidad o a la tradición, sino a que las características que nuestra sociedad les ha hecho adoptar como suyas son las ideales para un servicio como el que Telmex presta.

El tipo de trabajo que realiza una operadora corresponde perfectamente a lo que se espera de una mujer. Se

presupone que sólo ella es lo suficientemente pasiva y receptiva como para permanecer sentada, casi inmóvil y sin otro horizonte que el conmutador durante ocho horas.

Se acepta que está -o debe estar- siempre dispuesta a hacer cualquier cosa que agrade a cuantos la rodean y por ello se le dice: "Transmitir con nuestra voz nuestro deseo de ser útiles en algo, asistir a nuestros semejantes cuando desean resolver un problema, recibir un sincero "muchas gracias", satisfacer nuestra propia naturaleza al saber que se nos necesita, todo eso y mucho más aún se puede decir con una sola palabra, servicio." ¹

Ella debe ser receptiva, nunca demandante. A la espera siempre de la oportunidad de "hacer feliz" a alguien... "Todos los días, muchas veces y durante varias horas, tenemos la oportunidad de hacer feliz a mucha gente sirviéndola y resolviendo sus problemas, pero quizás nadie tiene esa oportunidad con mayor frecuencia de una operadora en el servicio telefónico, ya que su trabajo es precisamente escuchar los deseos de un suscriptor, muchas veces ansioso y otras irritado; tratando de satisfacer sus demandas con la prontitud y amabilidad necesarias." ²

De esta manera, por supuesto, el servicio es cumplido al deseo del suscriptor, quien esté del humor que esté escuchará una voz suave, cortés, que significa: "Buen día..."

¹ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 111 marzo 1971 p. 12. El subrayado es mío.

² Ibidem El subrayado es mío.

Cuánto me complace SERVIRLE" ³ y la operadora será la dócil receptora de sus deseos, feliz de cumplirlos con la mayor rapidez y eficacia, mejorando al máximo y sin fricciones el servicio.

Su papel como mujer es siempre secundario. Ella no es ambiciosa ni tiene iniciativa. Entonces en Telmex funge como intermediaria entre usuarios. Esta actividad debe ser reivindicada a pesar de todo:

"Realmente es para mí un honor ser Operadora.

"Ser un pequeño engrane de esa maquinaria tan compleja que comunica a mi Patria con todo el mundo.

"Ser la secretaria obligada de todas las personas que necesitan el servicio de Larga Distancia.

"Ser la intermediaria para el arreglo de grandes negocios.

"Ser la persona que puede ayudar en todos los momentos que el servicio lo demande" ⁴

La pasividad de muchas mujeres es una de las razones por las que la operadora puede tolerar por años un trabajo tan monótono como es el facturar cientos de llamadas semejantes día tras día. Otra de las facetas de esa pasividad es su "ecuanimidad y autocontrol", gracias a los cua-

³ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 67 julio 1967
p. 17

⁴ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 71 noviembre 1967
p. 8 El subrayado es mío.

les, pase lo que pase durante las horas de servicio y sea la hora que sea, sigue siendo cordial y atenta. Ahora bien, la cortesía que los usuarios esperan está contenida en su tono de voz y sus "buenas maneras". Está obligada a conceder el mismo trato a los que solicitan servicio y debe estar dispuesta a servir al abonado las 24 horas del día, ya que éste espera el servicio "cada día del año, entre semana, domingos y días festivos. Es más, espera llamar a cualquier lugar donde quiera que esté, en casa, en la oficina, en auto o en barco. Espera que su llamada se le proporcione con rapidez y precisión." ⁵

Es comprensible que sólo pensando que la mujer es así por naturaleza, se le considere ideal para desempeñar un trabajo que le exige paciencia e infinita receptividad. Una entrega absoluta al trabajo y al usuario en detrimento de su propia persona. "Mis problemas personales no deben afectar mi estado de ánimo en modo alguno para atender a los demás, ya que les daré el trato que me gustaría siempre se me diera a mí." ⁶

Por otra parte, la constante actividad de abandono de sí mismas para dedicarse a los demás, es considerada una característica propia y natural de la mujer. Se acepta, sin más, que es capaz de olvidarse de su persona para con-

⁵ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 62 febrero 1967
p. 8

⁶ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 71 noviembre 1967
p. 8

sagrarse a otros y esto es hábilmente aprovechado por Telmex, que no deja de rendir homenaje a las operadoras por su infinita "abnegación": "Ellas, como un soldado que ama a su patria, permanecen frente al conmutador, dando consuelo a quienes lo necesitan, comunicando a padres con hijos, en un servicio ciento por ciento humano, siendo en esos momentos la esperanza de los que sufren, ignorando la suerte que hayan corrido los suyos, es una labor que sencillamente no tiene paralelo, una labor callada pero efectiva, una labor firme llena de sacrificios, porque en esos momentos se olvidan de los propios dolores para servir a los demás." ⁷

Toda esa resignación engendra la paciencia que se les admira y por ella soportan los sufrimientos físicos mejor que muchos hombres. Gran parte de las mujeres se distinguen por la calmosa tenacidad de su resistencia. Enfrentan las situaciones límite más enérgicamente que sus maridos. Esta es la razón por la que se les considera ideales para el trabajo en Telmex, donde deben enfrentar todo tipo de caracteres y olvidar sus necesidades inmediatas. Donde deben lograr un máximo de productividad a base de sacar e introducir el jacket cientos de veces al día.

Se ven obligadas a sublimar sus frustraciones y emociones diarias en una serie de necesidades continuas que están centradas ya sea en la casa o en el trabajo y por ello suelen ser compulsivas. Apenas terminan una llamada

⁷ Voces de Teléfonos de México No. 71 noviembre 1967 p.8
El subrayado es mío.

y ya están facturando otra y así sin parar durante la jornada entera. Telmex llama a esto abnegación. Un ejemplo clásico es cuando la operadora deja el círculo familiar y, mientras todos se divierten, ella acude a cumplir con su deber, "porque la satisfacción de la responsabilidad y el deber cumplido es el único motivo que la induce a alejarse de la grata velada familiar y a cambiar ese ambiente cordial por una noche de trabajo agotador solamente con una íntima satisfacción muy personal de haber podido proporcionar alegría a los seres que se encontraban distantes y que ha logrado comunicarlos entre sí, poniendo de manifiesto una clara visión del significado que tiene para un país un servicio público como lo es el servicio telefónico." ⁸

La imagen de la mujer ha sido despojada de toda manifestación violenta. No se le permite exigir y, por el contrario, debe apaciguar las tormentas. Se considera lógico que para una mujer más que para cualquier hombre es sencillo evitar todo tipo de violencia en una empresa, ya que "justo o no, quizás lo que resulte más desagradable es el tono violento, descortés o indiferente cuando viene de una mujer. Tenemos que aceptar que en nuestro mundo, por alguna razón extraña, cuando se habla con una mujer, se espera siempre una respuesta afable, cordial, aún para dar una negativa. La cortante dureza, la brusquedad, son características que no corresponden, indudablemente, a una mujer, quien tiene la obligación de aún la energía y la firmeza,

⁸ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 72 diciembre 1967 p. 4

envolverlas en una suave expresión y en una sonrisa" ⁹

Una operadora debe pasar por alto las asperezas que pueda escuchar, neutralizándolas con "cortesía, persuasión y competencia". Sólo con cortesía y dominio personal logrará convertir los tratos ásperos en amabilidad. Ante las majaderías, tiene instrucciones de poner la otra mejilla, o en este caso, la otra oreja...

Por otra parte, su trabajo forzosamente es honroso e interesante, porque no le exige poner en práctica más actividades que las que le han sido socialmente asignadas. Su trabajo entonces no es degradante ni inmoral porque no es peligroso para su "femineidad y sus valores". Es su otra cárcel, su otra reclusión, el encierro compartido: el gineceo. Es una disciplina en la que su naturaleza se cumple, además de que a diario le brinda "momentos muy interesantes" y las "experiencias más emotivas". No tiene acceso a otras. Así, dice una de ellas: "me gusta trabajar en Teléfonos de México por todas esas razones y porque mi trabajo trae consigo el cultivo de las cualidades personales que en la operadora deben ser: flexibilidad, sentido de reponsabilidad, empuje, impulso humanitario, y sana camaradería. Sobre todo esto: en mi trato diario con mis superiores y mis compañeras, constantemente aprendo de ellas algo bueno, observando sus mejores cualidades." ¹⁰

⁹ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 54 junio 1966 p. 16
(El subrayado es mío)

¹⁰ Voces de Teléfonos de México S.A. No. 111 agosto 1971 p. 6
(El subrayado es mío)

En 1967, Telmex publicaba una entrevista que ilustra perfectamente la imagen de lo que una operadora debe ser y la actitud que ante su trabajo debe tomar por su condición de mujer. Las primeras preguntas fueron hechas a la directora de la Central y posteriormente a varias operadoras...

"- Cómo debe ser una telefonista?

- Su trabajo le exige que sea amable, disciplinada y sobre todo responsable. Añada, que requiere también sana alegría y modernidad.

- ¿Qué estudios requieren?

- Generales. Es muy importante una especie de aptitud innata. Pero esto no es difícil encontrarlo en la mujer.

- ¿Hasta cuando se puede ser telefonista?

- Siempre. Antes no era así. Hoy es compatible este empleo con el de ama de casa; de hecho, un buen porcentaje sigue trabajando después de casarse.

Esta es Yolanda; es sencilla como pocas y en este momento me dirijo a ella:

- ¿No le exige sacrificios especiales su profesión? ¿Es fácil ser amable cuando un abonado se muestra exigente o poco educado?

- Cuesta un poco. Como estamos acostumbradas a ciertas prisas y furias, estamos preparadas y todo suele terminar bien.

- ¿Podría ser telefonista un chico? ¿Qué necesita para serlo?

- No digo que un chico no pueda desempeñar este oficio. Depende de su paciencia. De todos modos no me parece

un empleo para ellos.

- ¿Está contenta con lo que gana?
- Si no lo estuviera, no estaría aquí.

Lo primero que preguntamos a Tere, después de unas palabras de rigor, es si pierde la paciencia con frecuencia. Responde que pocas veces y que, en todo caso, nunca da a saber que la pierde, que cuando es necesario aprieta los puños y se muerde el labio...

- Ud María, -preguntamos a una muchacha tan amable como todas- ¿Cómo definiría a la gente que usa el teléfono?

- Creo que a veces es más educada que nunca. Otras veces, me parece que nunca es tan exigente y precipitada. Parece como si al comunicar nos trasladara a otro planeta, donde la gente a quien se habla se merece todo nuestro respeto o todo lo contrario.

- María, ¿cuáles son, a su parecer los lados negativos del trabajo?

- Ante todo, el desgaste nervioso. Y creo también, un poco la variedad de los horarios.

- ¿Le parece que puede decirse con verdad que las telefonistas son las secretarias de todos?

- Si, y la razón que acaso convenza es que estamos dispuestas a hacer mucho más de lo que se nos exige y se nos pide.

A Celia, la hemos observado unos minutos trabajando en el conmutador. Parecía divertida en los continuos movimientos de clavijas, atenta a señales visuales y audibles. Una vez terminado su turno y al salir, es tan amable que to

davía se le ve sonreír y a mi pregunta contesta:

- No me disgusta nada ser telefonista, estoy contenta y creo que puedo hacer el bien con el desempeño de mi trabajo.

- Seguro que sí -confirmando- Pero dígame, ¿cuántas veces se ha indignado hoy?

- Ninguna. Bueno, en algún momento lo hubiera hecho; como tengo hábito de controlarme, difícilmente me altero.

- ¿Es telefonista por vocación?

- No creo que se necesite mucha vocación para serlo. Sí me gusta." ¹¹

En fin, ella es la pieza clave del servicio telefónico y quien produce mayores ganancias a Telmex. Es la maquinaria viva que se cumple en el servicio. Sin embargo, su trabajo y existencia están ocultos, no sólo por las salas de operación que son verdaderos gineceos, sino porque nunca se hace alusión a ellas y por la naturaleza del servicio. Pero...

2. TESTIMONIOS

Independientemente de la oportunidad real que la apertura de fuentes de trabajo ofrece a las mujeres, existe un hecho al que están enfrentándose muchas operadoras y que en gran parte determina su ingreso a Telmex. Me refiero a la ruptura con sus parejas.

¹¹ Voces de, Teléfonos de México S.A. No. 68 agosto 1967 p. 7
(El subrayado es mío)

En la mayoría de los casos se unieron a su pareja sin concederle a esta unión demasiada importancia. La mecánica de lo que se presupone que el matrimonio significa para la mujer fue imponiéndose poco a poco. Cuando se dieron cuenta de que esa mecánica las confinaba al hogar, muchas se rebelaron, pues no querían verse reducidas a máquinas para criar niños y hacer que sus maridos trabajasen, pero no tenían alternativas que proponerle a sus parejas y su posición tan cómoda en el hogar no dejaba de gustarles. Surgió entonces el conflicto entre lo cómodo de su posición y la necesidad de escapar del estrecho mundo en el que quería confinárselas y muchas eligieron la separación, pues hoy las mujeres saben que, en caso de tener que hacerlo, pueden trabajar para mantenerse.

La mayoría de las mujeres que ocupa mi investigación han cursado estudios medios. No quieren convertirse en obreras, pero "no saben hacer nada". Por ello la alternativa de ser operadora es tan atractiva, pues el trabajo no les exige muchos conocimientos, los exámenes son sencillos y el sueldo es mejor que el de una obrera.

El problema surge cuando se dan cuenta de la manera en que están siendo explotadas. Hay una razón, sin embargo, por la que les es difícil abandonar el trabajo y lanzarse a la búsqueda de aquello que significaría un desarrollo personal, pero que implica riesgos y por lo que también llega a resultarles imposible encontrar un nuevo compañero: la mayoría tiene hijos.

Su relación con ellos suele ser conflictiva. Por

lo general están solas con ellos y tienen que jugar el doble papel de madre y padre. La consecuencia es que se ven forzadas a dejar de lado sus necesidades personales y abocarse a resolver las de sus hijos. Se sienten culpables por no poder dedicarles todo su tiempo y en el caso de las operadoras es peor porque no saben a qué horas de qué día van a poder estar con ellos.

Pero hay que darles a ellas la palabra, por ello a continuación transcribo los relatos que sobre su vida me hicieron tres operadoras. A través de ellos podemos ver de qué manera su vida privada influye en su condición laboral y viceversa...

MONICA

Yo lo conocí cuando tenía como catorce años y fuimos novios por cuatro años, hasta que yo tuve dieciocho. Entonces tuvimos un problema muy fuerte. El tenía que casarse con otra mujer porque la había embarazado. A raíz de eso comenzamos a tener relaciones y acabamos por irnos a vivir juntos sin casarnos. Sí pensábamos casarnos, pero no teníamos dinero suficiente.

Alquilamos un departamento y una noche nos fuimos para allá. Eso no me causó muchos problemas con mi familia porque mi padre era muy liberal. Lo único que nos dijo fue que legalizáramos la situación, pero nosotros no queríamos casarnos legalmente.

Como a los cuatro o cinco meses yo quedé embarazada.

Entonces, antes de que naciera la niña sí decidimos casarnos legalmente en uno de esos matrimonios colectivos. ¿Te acuerdas que se hacían en la época de Echeverría? Hasta nuestra madrina fue la señora Zuno y la señora Allende, la esposa de Salvador Allende.

Nos casamos y más o menos vivimos bien. El problema de nuestra pareja exclusivamente era que éramos demasiado inmaduros. Entonces efectivamente fuimos madurando los dos pero cada quien por caminos distintos. Yo fui aspirando a cosas a que él no aspiraba y él aspirando a cosas a que yo tampoco aspiraba. Fuimos cambiando nuestra forma de ser y él además era muy irresponsable. Muy conformista, y uno como mujer, no sé, quieres mejorar por tus hijos. Si no hubiera habido hijos, a mi me vale gorro. La pasábamos a todo dar, fiestas aquí y allá. Libres. Pero ya con los niños necesitas ser más responsable. Entonces eso fue pasando y yo fui adquiriendo más responsabilidades y quitándoselas a él ¿no?. Porque él sabía que si llegaba sin dinero, yo me sentaba en mi máquina, cosía un morral y lo vendía y con eso comíamos ese día.

Yo tuve la culpa también porque le fui quitando muchas responsabilidades y él se fue recargando en mi cada vez más. Así fue cada vez peor. Yo trabajaba más y él se preocupaba menos. Yo no tenía ningún trabajo seguro. Daba clases de inglés en escuelas particulares. Pero cuando tuve ese trabajo en Teléfonos, que sentía seguridad, que sabía que ya no lo necesitaba a él, que podía independizarme, poner mi departamento, mantener a mis hijos y ser libre además, ya no tener que pedir permiso para irte al cine con la

amiga o llegar tarde o lo que fuera ¿no?. Entonces, cuando yo adquirí esa seguridad, decidí separarme de él y se lo dije: mira, ahora yo tengo un buen trabajo. El día que los niños salgan de la escuela, ese día me mudo. Y no lo creyó. Pero el día en que los niños salieron de la escuela, corrí por un camión de mudanzas, llegué a mi casa, cargué todo y me fui con mi mamá. Y así ya después, pues sí volvimos a vernos otra vez, porque la nostalgia es terrible. La nostalgia de una vida de hogar es terrible. Extrañas las cenas juntos, el sentarte junto a tu esposo a ver la tele, el cariño de otra persona junto a tí. Pero cada vez que él me decía: ay, ¿te acuerdas cuando nos sentábamos juntos con un cafecito viendo la televisión? -sí, sí, pero ¿te acuerdas de cuando era el día de quincena y te desaparecías por tres días?

Entonces así me decidí y me aguanté a no regresar. Porque muchas veces sentía ganas de regresarme con él porque finalmente lo quise muchísimo, pero hasta el amor se acaba. Lo que me daba coraje es que él no era un macho mexicano de esos que llegan borrachos a golpearte. No, él me daba muchas libertades y me ayudaba con el trabajo de la casa: lavaba ropa, planchaba, mientras yo trabajaba.

Todo era perfecto. El problema era su gran irresponsabilidad, que se sentía con la tranquilidad de irse el día de quincena y regresar después sin un quinto y a ver qué pasaba. Ya fuera su mamá o mi mamá o yo o quien fuera, nos ayudaban y salíamos adelante con el chantaje de los niños, pero a mi tampoco me gustaba que se usara a los niños como

chantaje.

Y ese yo creo que es el problema de muchas parejas. La gran irresponsabilidad que hay en los hombres, porque las mujeres estamos asumiendo cada vez más responsabilidades y se las estamos quitando a ellos. Yo creo que el problema no es luchar en contra de ellos, de que la mujer no luche en contra del hombre para tener más derechos, sino luchar junto con ellos para los dos como sociedad tener mejoras en todo ¿no?, y entonces poder vivir juntos con la plena libertad de tener opiniones y de hacer lo que sea, sin el temor de que como uno es mujer no puede.

Ahora me siento bien. El problema son los niños, que apenas se están ambientando a vivir sin su papá. Tengo una niña de ocho años y un niño de seis. En principio sí nos visitaba mucho, pero yo creo que por verme a mí sinceramente. Después que ya decidí no volver a salir con él ni nada -después de un pleito fuerte que tuvimos- pues se ha alejado mucho de los niños. Mi problema ahorita es que no se sientan abandonados de él, que lleguen a comprender que su papá y yo nos separamos porque se acabó el amor, pero que el amor hacia ellos no se ha acabado de mi parte ni de él ¿no? Pero él ya casi no toma interés. Es un problema.

Pero ahora ya me siento la verdad feliz, porque ahora ya sé que puedo trabajar para mí misma. Ahora inclusive doblo como loca y trabajo para irme a viajar, lo que no hubiera podido hacer estando con él. Ahora, pues sí, a veces pesa el trabajo, y extraño la compañía y la vida de

hogar. Yo vivo con mis papás ahora. No es mi casa ni tengo las libertades que podría tener en MI casa. Pero no puedo separarme de ellos porque quién va a cuidarme a los niños cuando me venga a trabajar.

Es un cambio de vida, pero también, como te digo, tienes más libertades. Ahora tengo de hecho un compañero y planteamos quizá el año que entra casarnos. Aunque yo no quisiera casarme otra vez. Sí probar vivir con él, pero no casarme. Porque ¿tú sabes lo que es un divorcio? Casarte te lleva una semana, divorciarte te lleva un año. Un año de estar vuelta y vuelta, papeles y papeles. Que ahora te juntan con él, que ahora no se presentó, que hizo el capricho y no quiso. Ay no, es horrible. El problema es que él es extranjero. Necesitamos casarnos legalmente para que él pueda residir en México.

Para que no se repita lo que me pasó, voy a tratar de hacer lo que hicimos mi ex marido y yo al principio. Lo malo fue que ninguno de los dos siguió las reglas que nos pusimos. Nosotros al unirnos dijimos que íbamos a ser exactamente iguales. Que si él se atribuía un derecho, al mismo tiempo me lo estaba atribuyendo a mí. Pero no fue eso ¿verdad? Al ratito él quería salir con sus amigos y yo no podía, cuando yo era una escuincla de dieciocho años que va en la Prepa, con una bola de amigos y que yo quería sentirme eso, ¿no? una muchacha de dieciocho años, libre. Pero ya no era así. Fue un shock para mí. Para mí fue un juego al principio. Yo me acuerdo que el primer día que él me dijo: tienes que lavarme mis camisas... para mí fue así

¡puff! Un shock, ¿me entiendes?. De repente la responsabilidad sobre mí. No era un juego lo que estaba haciendo. Estaba empezando a construir una familia.

Necesito cambiar mi forma de ver las cosas. Lo que yo haría ahora sería, si alguien quiere vivir conmigo, tiene que respetarme al cien por ciento y yo respetarlo a él al cien por ciento. Tal vez así lograríamos hacer algo, porque es muy difícil. Si tú con tu familia, con tus papás y tus hermanos viviendo juntos tienes problemas, pues imagínate con otra persona ¿no? Ahora, cuanto existe amor, todo es más fácil, porque por amor das todo. Pero cuando ya hasta el amor se acabó, ya no. Yo no podría decir: ay, con tal de que mis hijos tuvieran un padre, me voy a aguantar. No, no porque no sería justo. Yo tengo también una vida propia ¿no? Ni mis hijos son de mi propiedad ni yo soy propiedad de ellos. Yo me siento con la libertad de viajar y de dejarlos aquí. Por eso también eso de volverme a casar no me gusta. Pero piensas: voy a llegar a grande y a quedarme sola. Los hijos se van...

Mi situación actual es muy conflictiva. Cuando la gente sabe que eres divorciada, las amigas te dejan de hablar. Te lo juro. Porque tienen miedo de que les vayas a robar el marido. Los esposos no te quieren bien porque no quieren que les metas ideas en la cabeza a las señoras ¿no? de que les platiques: Oye, yo soy feliz porque me voy de viaje y tú tienes que estar aquí lavando los pisos. Por otra parte, cuando alguien sabe que tú eres divorciada y tienes hijos, lo primero que van a buscar es sexo. Porque contigo no va a tener problemas. Tú eres una mujer ya vi-

vida, con hijos. No eres virgen ni señorita ni mucho menos. Entonces contigo va a ser muy fácil ¿verdad? Oye, tampoco ¿no? Cada vez te haces más renuente. Se te acerca alguien y primero estás así, ¿no? De qué ideas tienes, qué quieres. Entonces te cuesta trabajo hacer amistades ¿no? y eso sólo hace que tú les des a tus hijos inseguridad. Porque parece que no, pero ellos se dan cuenta de todo y las primeras imágenes que reciben son las que se quedan más grabadas. También por eso decidí dejar a mi esposo. Los dos somos muy violentos. El empezaba a gritar y yo comenzaba a aventar cosas. Somos de carácter muy fuerte los dos y los niños se asustan ante la violencia aunque no entiendan.

Mira, la última vez que yo me peleé con él y decidí dejarlo fue porque el señor hacía tres días que no llegaba. Entonces lo ví llegar y primero le aventé su ropa a la calle ¿no? Entonces él subió las escaleras. Yo fui a la recámara de mis hijos, saqué un bat, me paré en la puerta y dije: desgraciado, tú entras y te lo rompo en la cabeza. Pero al entrar a la recámara se despertó el niño, me vio tomar el bat y me gritó: ¡mamá! ¡no le vayas a pegar por favor! Sentí horrible porque yo también viví todas esas cosas. Mi padre fue alcohólico y golpeador. Dejé el bat, los vestí a los dos, los saqué y nos fuimos con una amiga.

Pensé que en cualquier momento iba a suceder algo horrible y enfrente de los niños y yo ya pasé todo eso. Mi infancia está llena de miles de recuerdos de esos y no quiero que mis hijos lo vuelvan a vivir. Prefiero que no tengan papá. Pero que no vivan como yo, con el miedo de que papá va a llegar y se va a pelear con mamá, va a haber san-

gre y vamos a andar en la calle. Prefiero que no tengan padre porque finalmente lo tienen, pero a medias. Yo tengo que ser padre y madre a la vez. El tan liberal y tan culto hoy no me quiere pasar la pensión. Dice que seguramente va a ser para mantener a mis amantes, y el niño empezó a bajar muchísimo en la escuela porque yo empecé a doblar turnos y a descuidar las tareas. Mi mamá me ayuda, pero es una anciana. No le voy a pedir que revise las tareas como yo lo hago. Entonces, a través de mi suegra -porque él no quiere hablar conmigo- le mandé decir que si quería que los niños mejoraran en la escuela, tenía que mandarme algo de dinero para que yo dejara de trabajar un poco y estuviera a cargo de los niños. Y no, no ha respondido nada. Yo de todos modos he tenido que reducir mi ritmo de trabajo y apretarme un poquito.

Sin embargo hoy estoy más tranquila. Mi compañero me ha ayudado mucho. Y aquí está de nuevo la figura del hombre ¿verdad? Como que las mujeres estamos acostumbradas a recargarnos un poquito en ellos ¿no? Pero no importa. Hoy he vuelto a sentirme yo...

TERESA

Mira, mi papá es una persona muy capaz. Muy capaz. Mi papá pintaba. Era muy culto. Tiene una biblioteca donde tiene qué será. Como dos mil libros y era de los que leía. Estaba al último grito de la moda en libros: novelas contemporáneas, ingeniería. Terminó el doctorado en ingeniería y la maestría. Es maestro de la universidad. Era muy

vital. Nos llevaba muy seguido a pasear y no me acuerdo que haya tenido nunca broncas con mi mamá. Las imágenes que tengo de mi niñez son de mucha alegría ¿no? Mi papá es cubano. Allí en Cuba se las vio muy negras en tiempo de Batista porque no podía ir a la Universidad. Entonces siempre se la pasó luchando por subsistir.

Mi mamá era una buena ama de casa. Yo no sé cómo aguantó con nueve hijos. Era muy trabajadora y estaba muy contenta siempre. Pero ella murió cuando yo tenía once años. Eso causó problemas en toda la familia ¿no? A mi papá le acabó la vida. Nunca pudo sobreponerse. Nomás vivió porque pues ni modo que nos dejaran ahí tirados. Mi papá se la pasó ahuitadísimo y muy triste. Se volvió a casar y digamos que no escogió perfectamente a su pareja y había broncas todo el tiempo. Ya ahorita como que crecieron los dos y están más tranquilos, más felices. Pero sí fue un problemísima porque ella era un desmadre. Se iba de repente y mi papá la iba a perseguir. Se la pasaba en conflicto. Entonces el rato que estaba en la casa nomás era para causar problemas. No teníamos atención. Imagínate, somos nueve hermanos y el más chiquito tenía como seis meses y pues había que cuidar-nos a todos. De repente iba mi abuelita, iba mi tía y pues ahí se arreglaban las cosas un poco. Pues entre otras cosas por las que también me casé fue porque no me gustaba ya el ambiente de la casa ¿no? Fue una posición así un poco egoista pero me fastidiaba mi papá.

Nosotros éramos un desmadre bien hecho. Nos íbamos de vez en cuando a excursiones mi hermana y yo y durábamos los años. Eso sí, eran divertidísimas. Pero no era lo que

mi papá esperaba: una familia un poco divertida pero estable. Una familia ordenada. Que uno terminara una carrera, se casara y colorín colorado ¿no? Pero no. Nosotros éramos un desmadre. Nos íbamos muy seguido de aventón a quién sabe donde. Yo no sé porqué no nos pasó nada..

La época de preparatoria fue muy padre, porque entras en un ambiente en que tienes absoluta libertad para hacer lo que quieras ¿no? Y aparte el montón de conocimientos nuevos. En ese tiempo entré en una crisis existencial de a qué me iba a dedicar. Entonces me metí a muchas cosas. Andaba en cualquier grupo que se formaba en la escuela. Andaba buscando algo. No sabía qué. A grupos de grillos, de teatro, de filosofía. En fin. A veces andaba en un grupo y a veces en otro. Nunca era constante.

Ya después me gustó medicina. Me metí entonces. No más que en ese tiempo conocí a mi galán y entonces comencé a cambiar de perspectiva. Lo conocí y me parecieron interesantes las investigaciones que hacía. Teníamos relaciones a todo dar porque no eran dominantes en que él me exigiera algo en particular. Yo tenía libertad de hacer lo que quisiera y hacía lo que quería y él hacía lo que quería y nos complementábamos e identificábamos en lo que cada uno hacía.

En la escuela me gustaba mucho medicina, pero me desilusionó el ambiente. Me parecía que si estábamos estudiando para curar a la gente, pues era necesario estudiar y nadie estudiaba. Eran las fiestas, las parrandas, los reventones y eso no es malo, pero dejar a un lado la carrera, pues no se valía. Por eso me salí. Además la perspectiva

de terminar en el I.M.S.S. o el I.S.S.S.T.E., me espantaban.

Yo estaba muy contenta porque la relación iba bien. Teníamos planes de trabajar y vivir juntos. Para entonces yo ya estaba embarazada y ya estando embarazada, pues no me podía mover tanto y naciendo la niña menos. Viví como seis años con él.

Lo que pasa es que en el momento en que yo me meto a cuidar a las niñas, que él trabaja y yo no estoy trabajando y que él lleva la lana, pues todo eso crea objetivamente toda una serie de relaciones de dependencia que comenzaron a descomponer la relación. Yo me empecé a quedar estancada. El iba avanzando y yo no. Entonces por un lado comenzamos a tener conflictos porque él llegaba a la casa y tenía que estar la comida hecha. Así, muy sutilmente. Porque él sabía que no debía exigirme comida ni nada de eso. Pero si yo estoy en la casa todo el día y el está trabajando y llega en la noche: Pues qué hiciste todo el día. Por qué no está la comida. O tengo mucha hambre y tengo que irme a trabajar. Entonces tenía que hacerlo. Además, si estaba todo el día en la casa, algo tenía que hacer. Tenía que hacer la comida de perdida ¿no?

Pues allí fue donde comenzó a descomponerse todo. Y yo lo empecé a aceptar también y la situación comenzó a limitarme. Pero me fue gustando. Era muy cómodo estar en la casa. Estar allí sin mayor preocupación. Sin mayor responsabilidad. Toda la responsabilidad la tenía él y ya. Si se enfermaba la niña, pues él conseguía la lana. Entonces a veces como que es medio cómodo y me empezó a gustar un poco.

Pero a la vez tampoco era mi objetivo y tenía ese conflicto. Por un lado me gustaba. Pero por el otro no estaba a gusto porque luego se aburre uno y empezamos a tener problemas. Ya no teníamos la misma comunicación e identificación que antes. Porque pues él andaba en sus rollos y yo estaba en la casa. Entonces llegaba y me platicaba y bueno, pues yo qué le podía decir. Se supone que tú tienes una relación, platicas con él y se ayudan los dos ¿no? Pero yo nada más escuchaba. ¿Pues qué le podía decir? Yo no conocía donde se estaba moviendo.

Yo también lo comencé a limitar. Porque de repente él tenía que ir a algún lugar y pues yo quería que estuviera en la casa. Teníamos ya diferentes intereses. Muy pocas veces nos peleábamos, pero yo me quedaba ahuitada. El se daba cuenta y platicábamos. Entonces decidimos que yo me venía a estudiar y él se quedaba en Reynosa. Yo quería cambiar mi situación de dependencia ideológica y económica y lo más conveniente era separarnos, porque estando con él yo seguía en las mismas. Además, la bronca no era nada más mía. Porque allá muy en el fondo su ideología así es ¿no? Para él es muy rico llegar y que lo atendiera. Que le pusiera la salecita y le hiciera sus tortillas de harina. Es tar bien atendido.

Yo empecé a trabajar y tenía muchas broncas porque a una niña la dejé allá. Lloraba amargamente la separación de él y de la niña. Pero era una decisión y el rompimiento era necesario.

Ya que me metí a trabajar tenía el problema de la

niña que estaba muy chiquita. Tenía ocho meses y la otra por allá. El dinero no me alcanzaba y los malditos turnos, además de que no me era muy halagadora la perspectiva de estar en Teléfonos de México. La verdad como que ahí sí la regué. Pero pues con la prepa nomás, adonde podía trabajar. Entonces era la única posibilidad que tenía, porque eso de irme de obrerita charchina a otro lugar pues estaba canijo ¿no?

Con él ya troné porque me angustiaba verlo de vez en cuando y no saber qué onda de su parte. Además como que nos sosteníamos del pasado. Como que ya no teníamos en qué identificarnos. Aparte, cuando lo veía la relación era más tormentosa que placentera. Por eso ya no pienso regresar con él. En cuanto a la niña, él está de acuerdo en que me la traiga porque allá la educan muy mal. Está muy consentida y es muy dependiente. La chiquita tiene mucha más agilidad y la otra ¡nombre! para cambiarla, para ir al baño y para limpiarla. Para todo, para todo es una dependencia casi absoluta. Es una bebita en ese aspecto. Está super mimada y la están amolando. Aparte de que cada sábado va a la doctrina...

Pues sí me la quiero traer. El problema es que tendría que estar todo el día con ella. Pide atención constante porque está acostumbrada a que está diez minutos fuera de la casa y si no la ve la abuelita, salen a ver qué está haciendo.

Con la otra también es un problema. Yo tengo ocho horas de trabajo y tres de transporte son once. Y como ten

go mis rollos del sindicato, pues hay períodos como de quince días que no la veo ¿no? Salgo y está dormida. Llego y está dormida. Entonces hubo épocas en que estaba piojosa, con la pielecita toda sequecita, granitos, flaca, desnutrida, lombricienta. Aparte así muy triste. Se sentaba en un rincón. Se chupaba el dedo y así se la pasaba. Entonces dije, pues no. Voy a tener que racionalizar mi tiempo, a ver cómo le hago.

Ya medio ordené mi tiempo y bueno, si no puedo estar con ella permanentemente, pues el tiempo que le dedique tiene que ser para jugar y meterla a otras cosas porque necesita desarrollo físico. Entonces juego con ella, leemos, jugamos con cuadritos, en fin. Y la saco a pasear cada semana y cuando tengo tiempo la llevo conmigo al sindicato. Pero sí es un problema porque lo que le estoy heredando es una gran inseguridad. Porque aunque es pura gente de la familia con la que vivo, pues no la ven igual que a sus chavos. Entonces necesita a alguien. Cuando llego a la casa, parece mi sombra. Hasta en el baño se mete. Es un problema muy general en 02. Yo he platicado con chavas y lo mismo con sus chavitos y más grueso. Te juro que son dramones increíbles.

No se puede establecer una vida estable con ellos. Aparte están los gastos de la escuela. Actualmente tengo muchos planes. Pienso entrar a estudiar economía. Resolver la bronca de las niñas aunque es permanente y seguir en el rollo de la organización obrera participando. En cuanto a la vida afectiva, no quiero hacer castillos en el aire porque son cosas que se dan. Yo tengo idea de un tipo de rela-

ción, pero no siempre va a darse así. De hecho ha sido muy diferente cada vez que las he tenido. Entonces ahora estoy sola. Mira, a mi no me convence mucho el rollo de las relaciones monógamas ¿no? Pero esas relaciones efímeras, fugaces, en que conociste a alguien y luego no lo volviste a ver, tampoco me gustan.

Yo quiero una relación verdadera y me he encontrado con muchos cuates que piensan en aquél tipo de relaciones.

Entonces prefiero hacer votos de castidad...

CARMEN

Yo formo parte de una familia de clase media. Mi papá es ferrocarrilero desde los diecisiete años en el sector administrativo. A él le tocó vivir problemas como los de 58 y 59, aunque él no estaba directamente involucrado en el lío. Simpatizó con el movimiento y a partir de allí quedó muy frustrado porque vio que era muy difícil participar y que los charros eran fuertes. Es una persona inquieta y preocupada de conocer sus derechos sindicales.

Mi mamá es una persona que se dedica al hogar. Tiene estudios primarios. Es una persona muy católica, muy tradicional. Nunca tendrás problemas con ella mientras no te metas con la iglesia. Muy dedicada a su marido, a sus hijos y hoy a sus nietos.

Nosotros somos cuatro. Un hombre mayor que es inge

niero pasante. Una hermana que es secretaria. Después yo que estudié hasta preparatoria y mi hermana la más chica que es pasante de sicología. De los cuatro la más rebelde soy yo. Yo soy la que más se parece a mi papá. La más inquieta, más bailadora y más amiguera. No me cuesta trabajo tener buenas relaciones con la gente. Como que ese es mi terreno.

La prepa para mí fue un cambio fuerte. Yo había estado en una secundaria de puras mujeres y tuve que reincorporarme a una escuela mixta. Allá en la prepa conocí a un chavo con el que anduve un buen ratito. Era un cuate así, muy místico. Muy cuestionador de muchas cosas. Sobre todo muy metido en cuestionar las formas de educación tradicional de los padres a los hijos. Yo era una chava muy superficial, que me pintaba las uñas, veía telenovelas y el fútbol americano. Y pues de repente encontré un tipo así. Además muy guapo.

Era muy guapo y me encantaba. El problema era que la relación con él era muy difícil porque era muy encerrada ¿no? Nuestro mundo éramos él y yo. Y entonces era muy terrible porque comenzó a cuestionarme los problemas de mi casa y pues como que cuando comienzan a cuestionarte tu casa que es tu mundo, cuando la cuestiona un cuate ¿no? y con la formación tradicional que tenemos las mujeres que siempre tu salida al mundo es el hogar y un hombre, UN HOMBRE, entonces es terrible ¿no? Porque de repente así. Tu mundo se cae, cambia y tu mundo ya es tu cuate, pero pues de repente se te cae también el cuate ¿no? Pues porque una relación tan dependiente no puede sobrevivir mucho tiempo. Aca

ba ahogándolo a uno forzosamente. Entonces pues duramos como año y medio. Para mi fue una relación muy edificante ¿no? Porque además era un cuate con cierta formación intelectual. Me metió mucho a leer, pero era una relación muy dependiente. Nos veíamos todo el día. Se iba de mi casa a las diez de la noche y me hablaba por teléfono hasta la una y al otro día iba por mí para ir a la escuela. Nos veíamos en las clases. Todo el tiempo junto a él, y es que éramos bien celosos. Era muy histérico además. Un chavo con muchos problemas personales ¿no? De repente se enojaba. Llegaba por mí a la escuela y no me hablaba. Llegábamos a la casa y seguía sin hablarme y no se iba. Se quedaba ahí horas. Como que tenía muy controlada la relación él ¿no? Oíamos un disco y poníamos el otro y no hablaba y se iba y no hablaba y yo nunca me enteraba por qué... Y si me enojaba con él se me caía el mundo. El había cuestionado a mi familia, mi conflicto de autoridad con mi padre, la religiosidad de mi madre. Me cuestionó todo pero no me dio salidas de otro tipo más que la relación personal y pues me clavé. Ese fue el problema. Tronar con él significaba morirme. Me dejaba para caminar en un camino que ya no era seguro para mí.

Después ya no seguí la escuela. Me chocó. Es que no sabía qué estudiar y nada me llamaba mucho la atención. Un tiempo me clavé en el inglés. En estudiar nada más clases de cocina y en andar con chavos. Pero nunca he estado así tan enamorada como estuve de aquél primer cuate. Es así como la canción esa que canta Joan Manuel Serrat en catalán ¿no? La de amor de quince años. Sí la has oído ¿no? Que es así ¿no? y es que te vas volviendo más canija, como más

colmilluda...

Anduve una vez con un cuate muy autoritario. Muy pagado de sí mismo. Muy abusado. Un cuate que leía mucho. Estudiaba bastante ¿no? En el círculo de amigos que tenía era el más respetado por ser uno de los más listos. Junto a él también estudié mucho. Saliendo íbamos al cine. Con él vi mucho cine y tradicionalmente todos los viernes íbamos a oír a la Filarmónica. También aprendí mucho. Pero como que era un cuate muy autoritario y como que todo lo que aprendí era en relación con él y había una relación de subordinación.

Era una relación chistosa porque hay cosas que no siempre son conscientes de tu parte ¿no? Era un juego en el que tenías que ser capaz de tener iniciativa. Ser una chava lista ¿no? Entender las cosas. Entonces estaba tensa. Así como preocupada ¿no? Y además nunca quedabas bien con el cuate. Siempre había una fallita tuya. Además era un cuate que planteaba que había que tener una relación con varias gentes ¿no? Pero que había que hacerlas explícitas. Si él andaba conmigo y le gustaba otra chava, pues me gusta María ¿no? Y yo quiero andar con María o ando con María y ya ¿no? Y que yo supiera, pero era muy tramposo, porque pues él decía Yo ya te dije. No la hagas de tos. Si sigues conmigo es tu problema. Entonces él llevaba la autoridad en la relación y yo me quedaba mensa. Pero sucede que yo conozco a otro cuate ¿no? Y siempre cuando tenías una aventura te dabas cuenta porque aunque él criticaba mucho la dependencia, siempre estábamos juntos.

Entonces que conozco a este otro cuate y una tarde que desaparezco. Me buscó en todos lados y cuando me localizó pues donde estabas. Te busqué por todas partes y yo: pues no, no hice nada. En la noche gran discusión. Pleito terrible. Luego nos volvimos a ver y me dijo que me quería, que se había dado cuenta de que no había otra como yo y volvimos, pero nos pasamos una semana, la más terrible de mi vida. Ahogadora. Además él estaba en una crisis personal cabrona. Entonces le vino la crisis y se agarró de mi ¿no?

Conocí también a un cuate muy grande. Divorciado, que me llevaba como 11 años. Un cuate deveras muy conflictivo. Muy sensible. Muy cariñoso. Muy lindo. Te conquistaba. Pero sus conflictos lo superaban. Uno de ellos era que andaba tras las faldas de todas las mujeres que podía. Entonces a mi me daba mucha inseguridad porque tú necesitas reafirmarte también con un cuate ¿no? Que pase junto a treinta chavas super bonitas y que tú seas la más fea del mundo y no las vea ¿no? Para realmente sentirte querida, apoyada. Que sepas que eres parte importante de un cuate ¿no? Que en su desfile de modas tú seas quien tenga el premio mayor. Y si no lo puedes vivir y andas con un chavo que anda con otras todo el tiempo, pues te va metiendo en problemas de inseguridad muy fuertes. Tú piensas luego luego, lo que pasa es que yo no la hago, que la bronca es mía. Entonces te metes en un proceso de autodestrucción muy cabrón. Eso fue lo que me pasó. Pero pues además era un cuate con experiencia sexual y muy lindo ¿no? Cuando se entregaba, se entregaba mucho y por eso me metió a una relación de cariño. Si no hubiera sido así, no habría sido tan conflictiu

vo. Como que te amaba dos horas y a la tercera te dejaba de amar. No sé si me entiendas ¿no? Un cuate muy complicado, entonces era peor porque te daba y te quitaba y pues por eso me tenía. Y tronamos. Un trueno violento de eso de que no quiero volverte a ver y chinga a tu madre...

Después de eso dije basta. Había sido año y medio y anduve sola un buen tiempo porque se me quitaron la coquette^{ría} y las ganas de estar con alguien.

Después conocí al cuate con el que me casé. Un amigo me lo presentó. Un chavo tres años más chico que yo. Un chavo así, pues simpático ¿no? Como alegre. Y muy lindo. Se portaba muy lindo conmigo. Me llevaba a la casa y todo. Lo que pasa es que cuando supuestamente eres liberal ni en cuenta. Son chavos... pues no es que uno quiera que la bajen del coche de la mano ¿no? pero pues sí sentir que tienen cierta preocupación por tí. Porque con el pretexto de lo liberal, pues a la hora de la hora a tí no te llevan a tu casa porque pues tú eres una chava que no importa ¿no? que te mueves sola a media noche tranquilamente por la calle. Y a otra chava burguesita, dependiente, chiquita, de las fresas de las que dicen Ay, qué horror las fresas, pues las llevan a su casa porque pobrecita ¿no? le da miedo. Entonces ay, ya no quiero ser liberal. Y este cuate no. Me llevaba a mi casa, me regalaba cosas, me pagaba todo. Un cuate de provincia que no tenía estudios medios ni nada, que trabajaba en una fábrica. Era obrero ¿no? De un contexto totalmente distinto al mío y eso en parte fue lo que perjudicó la relación, porque realmente teníamos formas de vida muy distintas. Tuvimos relaciones rápido y yo me embar-

cé y qué hacemos. Yo no estaba muy convencida, pero así como que todas las amigas ya estaban casaditas y con niños y la vida y la creación y un niño ¡mmmmm! Traerlo en la panza cuatro meses y cuando se empieza a mover ¡mmmmm! qué bonito. Entonces dije Pues sí, pues sí lo tengo y me casé. El problema era que en ese tiempo yo trabajaba y entonces no había mucha bronca. Todavía no trabajaba en Teléfonos. Trabajaba en una oficina arreglando archivitos y jaladitas. No era un trabajo muy complicado. Eso fue como tres meses y al cuarto que ya no trabajé, regresé a la casa y me empecé a envolver en una dinámica de hogar que nunca había tenido ¿no? Cuando me dí cuenta ya discutíamos porque no le había comprado las tortillas y había pan y él quería tortillas ¿no? Como que has de cuenta que mi cabeza hizo ¿cómo? ¿qué? ¿qué pasa? ¡No hay tortillas! ¡Cómo no hay tortillas! -Pues sí, no hay tortillas pero hay pan, o: estas albóndigas están malísimas... o a que está acostumbrado él cuate a que siempre están en la casa y yo ni recados dejaba. Yo me salía con una amiga o con mi mamá... ¡Ahhhh! ¡Cómo! ¡Adonde te fuiste! que no sé qué. Fue entonces cuando comenzamos a tener muchos problemas ¿no? Y yo empecé radicalmente a protestar. Ni siquiera le dí caba. Yo le dije Oye, ¿tú estás loco no? A mí no me vas a hacer pleitos por las tortillas. Si no quieres pan, no te lo comas. Si no te gustan las albóndigas, pues tampoco te las comas...

Entonces empezamos a tener serios conflictos y es que no nos conocíamos. Además teníamos contextos culturales demasiado distintos. Cuando me di cuenta lo que pasaba era que el cuate era el macho ¿no? Porque quería una mujer que le planchara los pañuelos, que estuviera en su casa y un ni

ño para él era su reafirmación como hombre.

Cuando yo empecé a palpar todo eso que te juro que jamás pasó por mi mente, pues mi cabeza se empezó así como a torcer. Y en la torre ¿no? Y después de haber dado una protesta tan frontal y que el cuate se me impuso con gritos y golpes en la mesa, pues yo me empecé a meter en un rollo autodestructivo de Qué hago. No tengo trabajo. Estoy embarazada. Qué voy a hacer. El se enojaba y se largaba dos días. Así, el clásico macho. Mi embarazo avanzaba. Nos contentábamos y nos volvíamos a enojar y tuve al niño en el Seguro Social. Empezaron los conflictos con el niño porque yo quería trabajar, no quería estar en la casa, quería hacer otras cosas. El no pelaba al niño. O sea, sí lo pelaba en el sentido de que era cariñoso con él, pero si chillaba a las dos de la mañana se enojaba y ¡Ahhhhhh, callen a ese niñoooooo! Después cuando yo comencé a trabajar en Teléfonos comenzó a asumir al niño. Pero fue una lucha frontal con él ¿no? Una vez para venir a trabajar me escapé... tin tin tin Y en la puerta ¿Me regreso? ¿qué tal si se lo lleva? Qué hago. No, ni madres. Me voy. Porque de pronto te das cuenta de que antes tenías amigas, tenías amigos y ahora nada, porque pues él se enojaba si los veía.

Además entrar a Teléfonos fue horrible. Los turnos asquerosos. Me cambiaban a la tarde y entonces era agarrar y en la mañana apúrate. Lavar la ropa. Córrele con el niño, déjalo con tu mamá, vete a trabajar de 4 a 11 para en la noche cansada, con ganas de NADA, tengas que ir por él ¿no?

En ese tiempo comenzó a asumir el niño porque en la tarde tenía que ir por él. Llegaban, se bañaban, lo empinyamaba, le daba de comer y todo lo demás. O sea, le impuse la maternidad. Pero fue un poco contraproducente porque me ganó terreno con el niño. Entonces el pleito final fue que aquí en Teléfonos tienes que ir a las asambleas. Se llegó el problema de la huelga y él vino, me acompañó en las guardias y todo, pero después tenía una asamblea y el niño se enfermó y yo quería venir a la asamblea ¿no? Era en la tarde. Ese día él no trabajaba. Llévalo al doctor, yo tengo asamblea. Y entonces me dijo: No, no lo llevo. Como decir Ay, a poco crees que te lo voy a cuidar por tus alborotos. Ya parece. Llévalo tú. Entonces me dio mucho coraje. Llevé al niño al doctor y él se fue a sentar conmigo en el consultorio toda la mañana. Son fregaderas ¿no? Porque el cuate no tenía nada que hacer en la vida. Y otro día que me entretuve en el sindicato en otra asamblea. Quedé de estar a las ocho porque nos íbamos a ir al cine. Llegué y no estaba.. Se había ido a la casa y estaba super enojado ¿no? Entonces tuvimos una discusión muy fuerte. Gruesa gruesa; que lo que pasaba era que seguramente yo andaba con alguien. Bueno, un rollo de celos pero fuerte y en el fondo era que no quería que yo hiciera nada más.

Me fui con mis papás. Me llevé al niño. Mis papás se portaron bastante buena onda. El mucho tiempo lo fue a ver y amenazaba que se lo iba a llevar. Un día se lo llevó. Después me lo regresó y después de eso le cerré la puerta en las narices y ya nunca más le he vuelto a dejar ver al niño. Insistió un poco y después ya no volvió. El niño no se acuerda de él. Tenía como un año y medio. Ahí por su subconsciente tal vez ¿no? Pero su papá es su abue-

lito.

Con todo eso me volví más escéptica en relación a los chavos. Como que mucho tiempo pensé que me había echado a perder mucho la vida haberme casado con él. y me doy cuenta de que la relación con los chavos es difícil y más aún si eres divorciada y con un chavito ¿no? Porque por un lado los chavos desarrollan mucho relaciones utilitarias y te vuelves más cabrona, más colmilluda y crees menos en las relaciones.

Ahora ya volví con mis amigas y amigos. Pero pues aquí las fiestas son muy reventadas. Sí, como que es tanta la presión con la empresa que luego en las fiestas las chavas se quieren reventar y toman y mucho faje ¿no? Se da mucho aquí. Aquí tenemos mucha fama porque hay muchas separadas, solas y tenemos mala fama y es real. Ya ves el chiste ese que dice que llega el esposo con la mamá en la noche y le dice: Oye, qué crees que me acaban de decir nuestros niños. Que uno quiere ser ladrón, otro quiere ser asesino y la chavita va a ser puta. -¡Cómo! Si, no hay problema vieja. Mira, el que va a ser ladrón va a ser abogado. El que va a ser asesino va a ser doctor y la que va a ser puta va a ser operadora.

Y es que realmente hay muchísimas cnavas con unas broncas de soledad terribles aún teniendo marido y además incapaces de resolver sus conflictos. Te vuelves víctima. Entonces ya ocupas un lugar en este mundo. Ya no lo ocupaste ni como profesionista porque nunca estudiaste ni como artista ni como nada, pero sí como víctima. Entonces yo no pude asumir el papel de víctima, carajo...

Ahora platicamos y nos oímos las broncas de cada una pero hay muy pocas capaces de resolverlas. Pero ¿sabes qué? Al final llegas a la conclusión de que es falsa la salida que nos dan a las mujeres ¿no? De que tu vida se resuelve a través de un cuate y entonces es terrible. Como que siente que no puedes hacer nada ni realizarte si no es junto a un chavo ¿no? Andas a la búsqueda de una relación que por lo mismo que la buscas tanto nunca la encuentras. Como que estableces relaciones superficiales que no te satisfacen tampoco mucho ¿no? Por eso para mí ha sido importante participar en el sindicato. Porque te das por lo menos cuenta de que puedes transformar situaciones ¿no? Que tú como gente y como mujer puedes resolver cosas y transformarlas ¿no?

No es fácil volver a establecer una relación con un chavo aunque también la necesitas. Porque la soledad también es canija. Y como que tampoco puedes agarrar y casarte con tu hijo o hacerte novia de él porque a la mejor lo vuelves homosexual o le acabas la vida acosándolo. De por sí nuestra relación es bastante conflictiva porque estoy poco tiempo con él. Porque estoy muy neurótica y le tengo poca paciencia o porque a veces se te carga un poco ser madre. Además tengo conflictos con mis papás porque está muy consentido y a la hora de la hora su autoridad vale un poco más porque lo cuidan más tiempo. Entonces la relación es de angustia permanente. De repente en tu cabeza dices No, es que a los niños no se les debe de pegar ¿no? porque es malo, porque la represión... Pero llegas a la conclusión de que si le pegas o no, es problema de tu neurosis. De que estés mas histérica hoy o menos.

Además es el conflicto de que Ay, a mi hijo no le hago caso. Vamos al cine hijo mío, Y pasas la tarde con él ¿no. Y hay veces en que como que no tienes ganas de ver a tu hijo. Como que quieres ir al cine a despejarte un poco y es angustiante, porque el niño Ay mamá, no te vayas... Es un no te vayas permanente. Un querer mantenerte con él Pero pues hago lo que puedo...

CONCLUSIONES

'LA ULTIMA LUCHA SINDICAL DE LAS OPERADORAS VISTA EN PERSPECTIVA

A lo largo de la investigación se ha visto que las condiciones de trabajo que enfrentan las operadoras están modificándose continuamente, por lo que las luchas que implementan para mejorarlas están muy lejos de haber terminado. Es por ello que se hace difícil hablar de conclusiones en este trabajo.

Convencida de ello decidí, a manera de conclusión, analizar el presente conflicto sindical -que aún no termina en el momento en que escribo esto- pues es consecuencia de las condiciones laborales que he analizado y porque su desenlace está repercutiendo no sólo en aquéllas, sino en las formas de participación de las operadoras.

El S.T.R.M. ha sido uno de los sindicatos que más movilizaciones ha llevado a cabo en los últimos años. Si bien la planilla encabezada por Francisco Hernández Juárez en 1976 contaba con el apoyo casi total de los telefonistas, paulatinamente ha venido perdiendo influencia entre los trabajadores. La oposición dentro del sindicato ha crecido a causa de las contradictorias decisiones políticas de la dirección sindical y de su incapacidad para implementar medidas que desemboquen en la unidad sindical.

El comité ejecutivo del S.T.R.M. ha seguido una polí-

tica pragmática, sujeta a las circunstancias, que la coloca en graves contradicciones. Como es el caso de su alianza con el Estado, cuyo límite más claro ha sido la requisa. Los telefonistas han tenido que descartar la huelga como única y más poderosa arma de lucha y han debido optar por luchas inmediatas dentro de los centros de trabajo, cuyos logros no tienen la misma validez que los establecidos en convenios como resultado de un movimiento general. Este es el caso de las modificaciones en los horarios de "checado" y de la omisión de los permisos de salida en la Subdirección de Tráfico, que están queriendo ser desconocidos por la empresa en el presente conflicto.

Lo que sucede actualmente es que la introducción de nueva tecnología digital y la computarización del sistema han afectado no sólo a las operadoras, sino a la mayoría de los trabajadores de la empresa, quienes enfrentan el peligro de perder sus empleos debido a un posible reajuste. Así, los trabajadores de las centrales de mantenimiento pidieron la revisión de sus convenios departamentales, a lo cual la empresa se negó. No obstante, habían aceptado no efectuar paros y plegarse a la tregua que el S.T.R.M. había establecido con la empresa ante la Secretaría del Trabajo. Sin embargo realizaron una falta colectiva, a raíz de la cual Telmex despidió a 57 de ellos. La dirección sindical les informó que se les apoyaría sólo a condición de que se plegaran a los acuerdos mayoritarios. No estuvieron de acuerdo y comenzaron a movilizarse por su parte buscando el apoyo de los demás trabajadores. El 9 de marzo iniciaron un paro indefinido y se posesionaron de la sede central del

sindicato. A partir de ello, el comité ejecutivo del S.T.R.M. viéndose obligado a apoyar las demandas de los opositores, emplazó a huelga a Telmex para el 19 de marzo por violaciones al contrato colectivo.

En cuanto a las operadoras, en varias centrales que aparentemente estaban en paro, no las dejaban entrar a trabajar. Había mucha confusión, pues no entendían por qué la dirección sindical no apoyaba a los despedidos y no sabían si apoyarlos ellas o no. En las centrales del interior de la República, los opositores les decían que debían dejar de trabajar porque estaban funcionando como esquirolas, ya que no había servicio en las demás centrales. En el D.F. se les decía lo mismo, y la empresa contribuía a ello bloqueando las líneas que comunicaban a las operadoras de la matriz con las del resto de la República y a éstas entre sí. Pero siempre había una línea libre por donde lograban comunicarse y darse cuenta de que el supuesto paro no existía.

Como las operadoras no querían parar mientras no se tratase de un acuerdo de mayoría, los opositores trataron de obligarlas. El grupo disidente, encabezado por Serafín Pedraza, Secretario General de la sección 1 con sede en Monterrey, que se había autonombrado como nuevo comité ejecutivo nacional, trató de obligar a las operadoras de 02, 04 y 09 a apoyar el paro de labores. Ellas los rechazaron y se suscitó un enfrentamiento entre el comité ejecutivo y los disidentes al golpear éstos a una operadora. A partir de ello, las trabajadoras tomaron partido a favor de F.H.J. y los trabajadores del departamento de Redes -que junto con Tráfico es el más numeroso de la empresa- acudieron al día siguiente

a apoyarlas. Así, después de varios días en que las operadoras no habían querido parar, el 10 de marzo todas dejaron los conmutadores e hicieron una marcha y un mítin en apoyo a F.H.J. Ese día se les suspendió el pago de salarios. Llevaban un listón verde para diferenciarse de los opositores. Posteriormente, decidieron seguir llevando este listón, pero como tuvieron problemas con el personal de la empresa, tomaron el acuerdo de que lunes y viernes iban a ir a trabajar vestidas de verde.

Ahora bien, la empresa, aprovechando la situación, decidió recobrar el terreno perdido y les comunicó que a partir de entonces todo iba a ser como antes. Iban a tener que pedir permiso para salir, tendrían que checar con el equipo puesto y salir a la hora en punto. Por ello, si bien antes de esto todas las operadoras habían participado, ahora esta participación se intensificó.

El servicio sufría irregularidades, por lo que el Estado decidió requisar la empresa el 11 de marzo. La requisa funcionaba sólo como apoyo a la empresa. Sus administradores colocaron gente de confianza a la entrada de las centrales Victoria y San Juan, que dejaban pasar a las operadoras que tenían turnos asignados para trabajar y que impedían la entrada a las delegadas sindicales. No obstante, aún sin dirigentes, las operadoras han resistido más de una semana. Constantemente entran y salen vestidas TODAS con blusas, faldas, suéteres o pantalones verdes. Y en las salas de operación continúan saliendo al baño sin pedir permiso. En cuanto a la "checada", en los últimos días la empresa ha optado por arrebatar las tarjetas de las operadoras si inten-

tan checar antes de la hora. Las retienen y les impiden checar. Ellas entonces se han organizado y a la entrada y la salida firman en un cuaderno que tienen las delegadas sindicales -que todo el día están en la puerta del edificio sin poder entrar- consignando la hora en que llegaron y la hora en que se van.

"Los comités de apoyo han desaparecido... es que ahora el comité de apoyo es de 3000 compañeras. Es que pensar nada más en que ahora puedes salir al baño cuando tienes ganas y antes salías cada cuatro horas, no lo puedes aceptar. Si ahorita quiero ir al baño, pues no puedo ir, tengo que programarlo con tres horas de anticipación. Nomás porque en eso la empresa mide fuerzas ¿no? Entonces, si el departamento está fuerte y organizado y responde sin delegadas, pues ve que el comité de apoyo somos 3000 trabajadoras y que nos sostenemos, entonces ya no es tan fácil. Pensamos que eso es lo fundamental" ¹

No obstante, el precio ha sido alto. Desde el lunes 15, la empresa comenzó a despedir operadoras, "pues así, nada más el lunes les llegó la recisión del contrato en la noche diciendo que por incitar a la indisciplina al personal pero pues es un golpe más. No nos han quebrado con nada. Cada cosa que han metido nos ha unificado. Es que si a nosotros nos quiebran, sobre todo a Tráfico, van a quebrar todo ¿no?" ²

¹ Opinión de C.

² Opinión de T.

La empresa no ha actuado en contra de los disidentes, quienes llevan 5 días consecutivos faltando a sus labores y que regresan tranquilamente a sus centros de trabajo. Es claro que los está utilizando para dividir al sindicato y restarle fuerza en la revisión contractual de este año. Además, es probable que considere que de ganar la oposición las relaciones con ella serán mejores.

Fidel Velázquez ha otorgado a F.H.J. el apoyo del C. del T. y de la C.T.M. y se han iniciado ya las negociaciones para revisar el contrato colectivo. Las demandas principales son un aumento del 50%, jubilación a los 25 años de servicio, que la empresa pague los impuestos sobre productos del trabajo y acabe con el contratismo.

Por su parte, la oposición encabezada por Serafín Pedraza, entregó el 16 de marzo un pliego a las autoridades de la Secretaría del Trabajo donde se comprometía a desalojar el edificio sindical para entregarlo a terceros mientras se resolvía por medio de un recuento a quien iba a ser entregado. Solicitaba que no se afectara a quienes participaban en la lucha contra F.H.J., que no hubiese más despidos y que se reinstalara a los despedidos. Sin embargo, no ha habido pláticas con el comité ejecutivo y los despidos de los trabajadores más combativos continúan.

Ante este problema, el sindicato -y por tanto los trabajadores- es el único que pierde al debilitarse ante la empresa.

Es urgente entonces rectificar errores.

En primer lugar es imprescindible lograr la unidad sindical. Es claro que dentro de cualquier organización de defensa de los derechos de los trabajadores resulta importante el surgimiento de una oposición que critique las decisiones tomadas. En el caso del S.T.R.M. la oposición se ha limitado a la lucha por el acceso al C.E.N., ante lo cual, la dirección sindical ha respondido con igual torpeza al querer deshacerse de aquélla por la fuerza. Ante esto, es necesario tomar en cuenta que los trabajadores no están dispuestos a perder lo ganado por apoyar al C.E.N. en sus pugnas por el poder.

Hay muchos trabajadores que por lo que pudiera considerarse un "retraso político", son fácilmente manejados para realizar acciones como ha sido la toma del edificio del sindicato por la fuerza. Es por ello necesario y urgente que el sindicato elabore un proyecto de acción claro y viable pero sobre todo que implemente las vías para llevarlo a cabo. Más completo que el denominado "Democratización Sindical" y que contenga proposiciones de transformación social, necesarias por su carácter de sindicato nacional de una empresa paraestatal cuya administración está en manos del sector privado.

Por otra parte, está el problema de la alianza con el Estado. Ante esto, la dirección sindical debe tener bien claro qué es lo que se propone con ella y en qué consiste, para evitar caer en absurdos como pedir apoyo al Estado contra la empresa cuando aquél es el principal accionista y porque esta alianza nunca los ha exentado de la aplicación de la requisita.

Es inegable que la huelga es el arma de lucha más importante de los trabajadores y los telefonistas han tenido que renunciar a ella. Han logrado mejoras laborales gracias a movimientos que en cada central han hecho. Sin embargo, vemos que a la primera oportunidad, la empresa no duda en recuperar el terreno perdido anulando estos logros, pues no se encuentran respaldados por la firma de un convenio. Es imprescindible entonces implementar medidas eficaces para que el problema de la requisa sea solucionado ya sea a través de su derogación o su reglamentación. El mejor camino para lograrlo es la solidaridad. La lucha conjunta con otros sindicatos a los que también les ha afectado esta medida. Así, en vez de desgastarse en la lucha por el poder y en cuidar tanto sus relaciones con la C.T.M. y el C. del T., debería trabajarse por la solidaridad de los demás sindicatos.

Los trabajadores, ante el empeoramiento de sus condiciones de trabajo, no van a seguir replegándose durante mucho tiempo. Por su parte, las operadoras no van a permitir que les sean arrebatados sus logros. Como hemos visto a lo largo de esta investigación, han aprendido mucho a través de su experiencia en la lucha y cuentan con una ventaja de que carecen las otras subdirecciones: la unidad. A partir de la experiencia del esquirolaje y las consecuencias que por ello sufrieron en 1981, las operadoras tienen cada vez más éxito en el logro de una unidad que se cristalizó en el actual conflicto. Unidad que por otra parte, en mucho tienen que agradecerle a la misma empresa, quien la propició al afectarlas a todas por igual en sus condiciones de trabajo.

Las operadoras como sector son una de las posibilidades más importantes de crítica a la dirección sindical. Ahora la apoyan porque se han enfrentado a la torpeza de la actual oposición, pero no son incondicionales de F.H.J. Se están formando en la lucha y pueden abastecer al sindicato de los cuadros que tanta falta le hacen. Así, en caso de que la dirección sindical no aclare su línea de acción ni rectifique errores, lo más seguro es que sea de la Subdirección de Tráfico de donde surja la más firme oposición.

BIBLIOGRAFIA

- Alonso Antonio: El Movimiento Ferrocarrilero en México 1958/1959. Ed. Era. México, D.F. 1975.
- Aranda, Arreola, Carreón, De Leonardo, Levine: La Mujer: Explotación, Lucha y Liberación. Ed. Nuestro Tiempo. México, D.F. 1976.
- Avila Salgado Manuel: Teléfonos de México como un Servicio Público. Tesis E.N.E. U.N.A.M. 1957.
- Beauvoir Simone: El Segundo Sexo. Tomo I y II. Ed. Siglo Veinte. Buenos Aires 1975.
- Braverman Harry: Trabajo y Capital Monopolista. Ed. Nuestro Tiempo. México, D.F. 1978.
- Calderón Manuel: El Servicio Telefónico en México. Tesis U.N.A.M. E.N.E. 1963.
- Careaga Gabriel: Mitos y Fantasías de la Clase Media en México. Ed. Joaquín Mortíz. México, D.F. 1977.
- Carmona, Montaña, Carrión, Aguilar: El Milagro Mexicano. Ed. Nuestro Tiempo. México D.F. 1977.
- Cooper David: La Muerte de la Familia. Ed. Ariel. Barcelona. 1976.
- Cooper David: Psiquiatría y Antipsiquiatría. Ed. Locus Hypocampus. Buenos Aires.

- Córdova Arnaldo: La Ideología de la Revolución Mexicana. La Era del Desarrollismo. (Proyecto de investigación) C.E.L.A. F.C.P.yS. México, 1977.
- Córdova Arnaldo: La Ideología de la Revolución Mexicana. Formación del Nuevo Régimen. Ed. Era. México, D.F. 1973.
- Dalla Costa Mariarosa. James Selma: El Poder de la Mujer y la Subversión de la Comunidad. Ed. Siglo XXI Editores México, 1975.
- Engels: El Origen de la Familia, la Propiedad Privada y el Estado. Ed. de Cultura Popular. México D.F. 1976.
- Faretsky Eli: Familia y Vida Personal en la Sociedad Capitalista. Ed. Anagrama. Barcelona 1978.
- Flügel J. C.: Psicoanálisis de la Familia. Ed. Paidós. Buenos Aires. 1972.
- Foreman Ann: La Femeidad como Alienación: Marxismo y Psicoanálisis. Ed. Debate/Ed. Pluma Madrid/Bogotá 1977.
- Kollontay Alejandra: El Marxismo y la Nueva Moral Sexual. Ed. Grijalbo. México, D.F. 1977.
- Kollontay Alejandra: La Mujer Nueva y la Moral Sexual. Juan Pablos Editor.
- Leal Juan Felipe: México, Estado, Burocracia y Sindicatos Ed. El Caballito. México, D.F. 1976.

- Lenin: El Poder Soviético y la Situación de la Mujer. El Día Internacional de las Obreras. Ed. Progreso. Moscú.
- Linhart Robert: De Cadenas y de Hombres. Ed. Siglo XXI. México, D.F. 1979.
- Marcuse Herbert. El Hombre Unidimensional. Ed. Seix Barral. Biblioteca Breve de Bolsillo. Barcelona, 1972.
- Marx Karl: El Capital Tomo I y II Volúmen 1 al 5 Ed. Siglo XXI Editores. México, D. F. 1980.
- Marx Karl: Manuscritos Económicos Filosóficos de 1844. Ed. Grijalbo. Colección 70. México, D.F. 1968.
- Marx Karl y Engels F.: La Ideología Alemana. Ed. de Cultura Popular. México, D.F. 1977.
- Marx, Engels, Lenin, Kollontay y Shinhkin: La Emancipación de la Mujer. Ed. Grijalbo. México D.F. 1970.
- Mitchell Juliet: La Condición de la Mujer. Ed. Anagrama. Barcelona 1977.
- Pappenheim Fritz: La Enajenación del Hombre Moderno. Serie Popular ERA México, D.F. 1974.
- Randall M.: Las Mujeres. Colección Mínima 32 Ed. Siglo XXI Editores. México, D.F. 1979.
- Solís Leopoldo: La Realidad Económica Mexicana, Retrovisión y Perspectivas. Ed. Siglo XXI Editores. México, D.F. 1977.

Trotsky: La Mujer y la Familia. Juan Pablos Editor. México, D.F. 1974.

Urrutia Elena: Imagen y Realidad de la Mujer. Ed. Sep Diana. México, D.F. 1979.

Valle Sánchez Manuel: El Movimiento Telefonista del 22 de Abril de 1976. Tesis Profesional. UNAM 1978.

DOCUMENTOS

Altamirano Juan Alfonso: El Centenario de la Telefonía en México. "1878-1978".

Censo de Recursos Humanos del Sector Público 1975. Comisión de Recursos Humanos.

Castro Fidel: La Revolución tiene en las Mujeres Cubanas hoy en día una impresionante Fuerza Política. Ed. de Ciencias Sociales. La Habana. 1974.

Condición Laboral de la Mujer en México según el Censo de 1970. Instituto Nacional de Estudios del Trabajo. México 1976.

Contrato Colectivo de Trabajo celebrado entre Teléfonos de México S.A. y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, 1980.

Convenio de Tráfico de Operadoras del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Cuadernos Unomásuno. Tres huelgas de Telefonistas. Hacia un Sindicalismo Democrático. Editorial Uno, S.A.

México, D.F. 1980.

Informe Anual 1979 de Teleindustria Ericsson S.A.

Informe de la Dirección General de Planeación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes sobre Telecomunicación 1980.

La Condición de la Mujer en México. CIDHAL A.C. 1978.

Manual de Operadoras de Servicios Especiales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional. Gerencia de Sistemas. Normas de Operación. Teléfonos de México, S.A. Dirección de Servicios a Clientes. Subdirección de Tráfico.

Publicaciones 1, 2, 3 y 4 "Democratización Sindical" del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Palabras improvisadas por el Sr. Presidente José López Portillo en el salón de recepciones del Palacio Nacional al concluir el desfile conmemorativo del Día del Trabajo. 1979.

Palabras pronunciadas por el Diputado Cecilio Salas Gálvez Presidente del Congreso del Trabajo ante el Señor Presidente de la República con motivo de la celebración del 10. de mayo. 1979.

"La Importancia de las Telecomunicaciones en la Economía"
Conferencia de Söderqvist Nils G. Director General de la Teleindustria Ericsson, S.A. Club Rotario Chapultepec. 1981.

REVISTAS

FEM: Publicación feminista trimestral Vol. II No. 7, 1978
Vol III No. 13, 1980. Ed. Nueva Cultura Feminista,
México, D.F. Dir. Alaide Foppa y Marta Lamas.

Nexos: Publicación mensual del Centro de Investigación Cultural
y Científica A.C. No. 13 enero 1979 y No. 14 febrero
1979. México D.F. Dir. Enrique Florescano.

Restaurador 22 de abril: Organo Oficial del S.T.R.M. No. 11
12, 13 y No. ext. de 1980, Dir. Sebastián López Martínez.
No. 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de 1981, Dir. Roberto E.
Miranda Sotelo.

¡Siempre! Publicación semanal. Abril 1981. Ed. Siempre S.A.
México, D.F. Dir. José Pagés Llergo.

Voces de Teléfonos de México, S.A. 1966, 1967, 1968, 1969,
1970, 1971, 1972, 1973, 1974, 1975, 1976, 1977, 1978,
1979, 1980. Dir. Mariano Franco.

PERIODICOS

Unomásuno: 1976, 1977, 1978, 1979, 1980, 1981, 1982. Ed. Uno
S.A. de C.V. México D.F. Dir. Manuel Becerra Acosta.