

Proyecto Alborde
La atención
al público
y la salud de las
trabajadoras





Proyecto Alborde

La atención al público y la salud de las trabajadoras



Educación y cultura

Leonardo da Vinci



Federación de
Comunicación y Transporte

www.fct.ccoo.es

Edita:

Federación de Comunicación y Transporte de CC.OO.

Plaza de Cristino Martos, 4-6ª planta. 28015 Madrid

Teléfono: 91 540 92 95. Fax 91 548 16 13 e-mail: fct@fct.ccoo.es <http://www.fct.ccoo.es>

Dirección y Coordinación

- María Antonia Martínez González. Secretaría de la Mujer. Federación de Comunicación y Transporte de CCOO.
- Gabriel Moreno Jiménez. Departamento de Salud Laboral. Federación de Comunicación y Transporte de CCOO.

Análisis y elaboración del Estudio por Sociológica-Investigaciones:

- Clara Bachiller Ramón. Licenciada en Ciencias Políticas y Sociología. Especialista Universitaria en Sociología del Consumo e Investigación de Mercados. Especialista Universitaria en Mujer, Cambios Sociales y Tendencias de Futuro.
- Belén Mateos Arribas. Licenciada en CC.PP. y Sociología, especialidad en Sociología General.
- Reyes Matías Rabadán. Licenciada en CC.PP. y Sociología, Especialidad en Antropología Social.
- Eva Nuño de la Asunción. Licenciada en CC.PP y Sociología, especialidad Psicología Social.

Cofinanciado por el Programa Leonardo da Vinci de la UE

Diseño e impresión:

io sistemas de comunicación io@io-siscom.com <http://www.io-siscom.com>

Depósito Legal: GU-655/2004

Diciembre de 2004

Índice de Contenidos

Introducción	5
La atención al público y la salud de las trabajadoras	
Presentación	9
Metodología	10
Marco teórico	11
La atención al público	12
Factores comunes relacionados con la atención al público	15
Factores comunes relacionados con género	30
Peculiaridades de la atención al público en el sector de azafatas de vuelo	34
Peculiaridades de la atención al público en el sector de telemarketing	37
Peculiaridades de la atención al público en el sector de metro y cercanías	39
Personal de metro y cercanías (taquillas)	
Condiciones laborales	43
Percepción propia-Visión de sí mismas	53
Personal de telemarketing	
Breve descripción del subsector	65
Organización empresarial	65
Condiciones laborales	66
Percepción propia-Visión de sí mismas	73
Reivindicaciones y soluciones	79
Soluciones y propuestas de mejora	80
Azafatas de mar	
Condiciones laborales	83
Percepción propia-Visión de sí mismas	88

Azafatas de vuelo	
Condiciones laborales	97
Problemas de salud	105
Tareas y normativa	110
Percepción propia-Visión de sí mismas	118
Construcción de la persona	121
Reivindicaciones y soluciones	123
Azafatas de tierra	
Condiciones laborales	129
Percepción propia-Visión de sí mismas	131
Azafatas de tren	
Condiciones laborales	137
Comparativo con azafatas de avión	141
Control de la empresa	141
Percepción propia-Visión de sí mismas	142
Reivindicaciones y soluciones	145
Cuadro general de variables	149
Conclusiones	159
Nuevos cauces de discusión	161
Conclusiones del Proyecto	162
Reflexiones	163
Propuestas de actuación	164
Bibliografía	165

Introducción

Las mujeres en las últimas décadas se han ido incorporando al trabajo remunerado de forma paulatina pero imparable. La importante presencia de mujeres en el mercado laboral a supuesto cambios sociales y laborales que nos llevan a realizar los análisis de las relaciones laborales desde la perspectiva de género.

Uno de los sectores en que la presencia de mujeres ha sido más significativa es en el sector servicios y dentro de este, la atención al público, es donde las mujeres que trabajan en comunicación y transporte han incrementado su presencia, favorecida por el desarrollo de las nuevas tecnologías y por la apuesta de las empresas en optimizar sus resultados a través de la "atención al cliente" para hacer frente a la competitividad de las empresas del sector.

Todos estos elementos nos obligan a hacer una revisión del tratamiento de la salud laboral introduciendo el enfoque de género como elemento específico de análisis.

La Federación de Comunicación y Transporte de CCOO., ha desarrollado el Proyecto **"ALBORDE"** sobre *"La atención al público y la salud de las trabajadoras"*, cofinanciado por el Programa Europeo **Leonardo Da Vinci**. Con él, hemos querido analizar las condiciones de vida y trabajo de estas mujeres para que, desde el análisis, y la reflexión podamos hacer propuestas de intervención sindical.

En este contexto hemos impulsado una asociación transnacional que quiere mejorar la formación de las personas que están en relación con la negociación colectiva, la evaluación de riesgos y el diseño de planes de prevención, en los sectores o subsectores de la comunicación y el transporte, en el ámbito nacional y europeo.

Han formado parte de este proyecto organizaciones sindicales como: Transport and General Workers Unión (T&G) del Reino Unido, la Federazione Italiana Lavoratori Trasporti –(FILT-CGIL) de Italia y la Free Trade Unión of Railway Workers (VDSzSz) de Hungría también han sido socios de este proyecto la Fundación Formación y Empleo "Miguel Escalera" (FOREM).

El producto central de este proyecto es un material didáctico para la formación de formadores, las características del mismo así como su motivación es ofrecer a los formadores y responsables de salud laboral tanto en la empresa como en la representación legal de los trabajadores

y trabajadoras, recursos para facilitar el desempeño de su trabajo en la prevención de riesgos laborales teniendo en consideración los aspectos biológicos, psicológicos y sociales.

El contraste con los análisis realizados en los países socios nos ha permitido a unos y otros progresar en esta labor, contrastando los entornos del trabajo, los objetivos planteados en este tema y los métodos y recursos con los que hemos contado en cada ámbito.

Con este trabajo esperamos haber contribuido a visualizar las diferencias de salud de hombres y mujeres construidas a partir de las diferencias de género y biológicas y a dar la máxima difusión a los materiales formativos que se han elaborado como producto final del proyecto.

El estudio, cuyo resultado presentamos en estas páginas, nació con el objetivo de contribuir a la mejora de las condiciones de vida y trabajo de las mujeres. Este trabajo está estrechamente ligado a la experiencia previa realizada en nuestra Federación con el estudio sobre *“Salud Laboral: diferencia de género”* publicado en el año 2002, sobre la prevención de riesgos laborales asociados a la compatibilización de la vida familiar con la vida laboral y el reparto equitativo entre hombres y mujeres, de las tareas domésticas, a los riesgos psicosociales y a aquellos riesgos subliminales permanentemente ocultos como pueden ser el desgaste psicológico, la fatiga y el estrés.

Debemos revisar el concepto actual de salud laboral teniendo en cuenta los cambios de las últimas décadas tanto en los aspectos laborales como en la sociedad en general. Es importante también revisar el discurso tradicional sobre la salud de la mujer trabajadora centrado casi exclusivamente en la salud reproductiva.

Desde la Federación de Comunicación y Transporte de CC.OO. estamos trabajando en el cambio necesario para que, con una mirada diferente, podamos abordar la dimensión de género de forma interdisciplinar y considerando el cruce de los problemas tratados. Es desde esa perspectiva que Eleonora Mendicucci habla de la necesidad de una MIRADA TRANSVERSAL que vaya más allá del análisis de los riesgos laborales y trate de la interacción del tiempo doméstico y social.

Diciembre 2004

M^a Antonia Martínez González
Secretaria de la Mujer
Federación de Comunicación y Transporte de CC.OO.



La atención al público y la salud de las trabajadoras

La atención al público y la salud de las trabajadoras

Presentación

La población objeto de estudio está constituida por el colectivo de mujeres y hombres que trabajan en atención al público en los sectores de comunicación, y transporte.

Debido a que estos sectores presentan una alta tasa de feminización, consideramos necesario realizar su análisis teniendo en cuenta las diferencias de género social y culturalmente construidas.

El estudio ha consistido en analizar e interpretar los aspectos significativos derivados del desempeño de su puesto de trabajo, así como profundizar en las representaciones simbólicas colectivas, es decir, cómo se estructuran sus intereses, creencias, expectativas y motivaciones, tanto conscientes como inconscientes.

Las categorías generales que se abordan son las siguientes:

- La percepción que tienen las mujeres en relación con el trabajo y su ámbito personal.
- Condiciones laborales.
- Problemáticas significativas.
- Reivindicaciones y soluciones.

Estas categorías generales abarcan numerosos aspectos más específicos que se detallan y analizan en profundidad. Teniendo en cuenta que no deben ser entendidas de forma absoluta o cerrada, ya que cada subsector presenta matices diferenciales.

Metodología

Se ha optado por emplear una metodología cualitativa, debido a que los objetivos de la investigación no pueden abordarse desde la cuantificación o desde la medición.

Las técnicas de investigación social que se han utilizado son el grupo de discusión y la entrevista en profundidad. Concretamente se han realizado siete grupos de discusión y una entrevista en profundidad. Las personas participantes pertenecen a los subsectores: azafatas de vuelo¹ y facturación, azafatas de mar, azafatas de tren, taquilleras de cercanías y metro, y operadoras de telemarketing.

A través del análisis de su lenguaje, de sus expresiones y de la forma que construyen su discurso podemos acercarnos a la realidad social de este colectivo sociolaboral, representada por los sujetos participantes.

Los Grupos de Discusión que se han llevado a cabo son los siguientes:

- Empleadas taquilla metro (G. 1)
- Azafatas de mar (G. 2)
- Azafatas de vuelo (G. 3)
- Entrevista azafata de tierra (G.4)
- Teleoperadoras empresa telefónica (G. 5)
- Azafatas de tren (G. 6)
- Empleadas empresa telefónica (G. 7)
- Empleadas taquilla tren (G. 8)

¹ Tripulante de Cabina de Pasajeros (TCP), esta categoría profesional la denominaremos en lenguaje coloquial como azafatas/os de vuelo.

Marco Teórico

Género

En las últimas décadas, en nuestro país, se han producido una serie de cambios que afectan directamente a las mujeres. Por un lado el aumento de su nivel de formación y titulación y por otro, el aumento de la tasa de actividad femenina.

Pero este aumento de la tasa de actividad femenina no se ha dado por igual en todas las categorías socioprofesionales. Nos encontramos así con una tasa de feminización muy elevada en ciertas profesiones, mientras que en otras la presencia de la mujer puede considerarse casi anecdótica.

La atención al público, tradicionalmente ha sido una profesión feminizada para la que no se exigía casi cualificación. Actualmente, y debido en gran medida al desarrollo de las telecomunicaciones y los medios de transporte, la atención al público es un sector en constante desarrollo, para el que se exige un mayor nivel de instrucción y que proporciona una salida a la creciente demanda de trabajo por parte de las mujeres.

Paradójicamente, a pesar de que la cualificación exigida para esta categoría socioprofesional es cada vez mayor, el reconocimiento social de la misma sigue siendo muy bajo, sobre todo para las mujeres en comparación con los hombres dedicados a este sector.

Para entender en parte esta situación podemos partir de la definición que aparece en el diccionario María Moliner de las palabras “atender” y “atención”, con el fin de poner de manifiesto su significado latente, y desvelar así tanto los estereotipos asociados al género como los roles tradicionalmente considerados propios de la mujer que encierra. De este modo también pondremos de manifiesto las estructuras mentales en relación al poder y la autoridad y los factores de discriminación que afloran.

Atender:

- Enterarse de lo que quiere un cliente o persona de público y servirle.
Cuidar.
- Satisfacer las peticiones, quejas, etc. de alguien.

Atención:

- Acto de cortesía u obsequio con el que se procura agradar o contentar a alguien o se le muestra estimación o cariño.

La primera definición de “atender” se ajusta en cierto modo al sector profesional que nos ocupa. El resto de las definiciones dadas, revelan cualidades de la acción y el sustantivo que se corresponden con los roles tradicionalmente asignados a las mujeres y atributos de lo femenino, es decir, los estereotipos. Las mujeres cuidan (crianza de los hijos); las mujeres satisfacen necesidades; las mujeres procuran la armonía de su entorno (el hogar).

Las funciones enmarcadas dentro de la atención al público, se “naturalizan”, es decir, los cometidos que deben llevar a cabo en su puesto de trabajo se corresponden con las funciones atribuidas socialmente como propias de las mujeres e intrínsecas al hecho de ser mujer.

¿Qué mérito o reconocimiento social va a tener su profesión si aquello que se pide o exige para su realización forma parte de la esencia y cualidades de las mujeres?

¿Cómo va a suponerse que las mujeres que desarrollan esta profesión pueden ejercer cierto poder o autoridad si culturalmente estos atributos no son propios de las mujeres?

Estas preguntas suponen el eje conductor del estudio y dan paso a la reflexión que configuran las variables de la perspectiva de género.

La discriminación en relación al hombre no aparece tanto por el puesto de trabajo que ocupan (en muchos casos el mismo), sino por el hecho físico, social y cultural de ser mujer. El ejercicio del poder contraviene el “esterotipo femenino” de subordinación y sometimiento a la autoridad jerárquica del hombre, ya que culturalmente la autoridad no es un rasgo femenino.

La atención al público

El progresivo avance en las telecomunicaciones y los medios de transporte han sido el soporte para que el uso de los servicios relacionados con los sectores que nos ocupan, comunicación y transporte, hayan demandado un creciente número de trabajadoras/es dedicados a estos servicios.

De una parte, las empresas han introducido el marketing y la publicidad como una forma de optimizar y ampliar sus beneficios, con recursos dirigidos a un público potencial consumidor de sus productos.

De otra parte, el fenómeno relativamente actual que podríamos denominar como la democratización de los servicios de viajes, en su más amplio sentido, ha traído como consecuencia que se haya aumentado la demanda de éstos por parte de un número creciente de usuarios.

En ambos casos, dichos cambios han generado el aumento de empleos en estos sectores, que se traduce en un mayor número de mujeres desempeñando este tipo de trabajos.

La creciente competencia entre empresas del mismo sector induce a que las compañías incorporen estrategias de marketing relacionadas con la atención al cliente para optimizar los resultados de la empresa, como la formación de los empleados entre otras y las fórmulas de fidelización.

En el estudio se analiza como influye esta dinámica en las condiciones laborales de los trabajadoras/es que desempeñan labores de atención al público.

Cuadro resumen aspectos comunes y específicos en atención al público

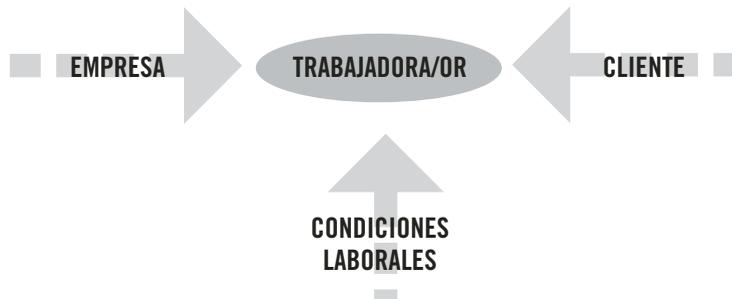
ASPECTOS COMUNES		ASPECTOS ESPECÍFICOS De algunos subsectores en relación con atención al público
Estética Vs comodidad	ATENCIÓN AL PÚBLICO	Telemarketing
Falso estereotipo de poco esfuerzo físico		Teléfono como medio de relación con cliente Teléfono: medio erotizado Jerarquía
Deshumanización y robotización		Metro y cercanías
Distancia social		Atención a través de una ventanilla o mostrador
Estar al servicio del cliente		Azafatas de vuelo
Sobrecarga mental		Estereotipos de elitismo y alta exigencia Democratización: empeoramiento Consumo de alcohol Agresiones
Requiere vocación		
Alta valoración del trabajo		
Continuo aprendizaje. Psicología		
Gratificación: el cliente		
Cabeza visible de la compañía		
Manual de estilo		
Sistemas de control		
Las quejas trascienden más que los halagos		
Trato similar a todos los clientes		
El trato con público acaba quemando		
Las mujeres no tienen poder	GÉNERO	
Erotismo latente		
Desprotección indefensión		
Agravios, tratos vejatorios y abusos		

Analisis de los factores comunes en los sectores de comunicación y transporte.

Factores comunes relacionados con atención al público

Triple fuente de estrés

Las profesionales que se dedican a la atención al público en estos sectores, tienen tres posibles factores estresores. Por un lado las exigencias de la empresa ya que estos trabajadores/as suelen ser las personas que representa la imagen directa de la entidad. Por otro lado, las exigencias de los clientes que cada vez son más amenazantes y generalizadas y, por último, la estructura de unas condiciones laborales concretas, que abarcan la organización del trabajo, el diseño de los puestos, etc.



Con relación al factor estresor “cliente”, comparativamente es más duro el trabajo con el teléfono que la atención directa bis a bis. En el subsector de telemarketing se mantiene siempre el mismo ritmo de trabajo, sin pausas, mientras que, en atención directa se puede dosificar, regular el ritmo de trabajo y hay momentos de calma.

“Pero yo, ya he comparado muchas veces ese estrés con la del puto teléfono y he dicho: es que yo prefiero tener a veinte personas aquí, esperando a que yo le despache el pan, a, con el teléfono. Es que, es una cosa; porque yo, a esa persona le digo: buenos días, venga, ¿qué te doy?. Es una cosa más, más relajada que cuando yo, además de que sé que hay 20.000 tíos ahí esperando, el procedimiento este que tienes que llevar así” (G.5)

“Es una sensación que tengo. Yo tengo ahora eso; a cada sitio que voy me comparo; al de un bar de copas, cuando estoy tomándome un café estoy observando. Digo: “mira, este hombre, es verdad, tiene aquí bulla, porque...”, pero no está como yo, ¡narices!. Es que si yo estuviera aquí, “tú qué quieres, ¿tres cafés?, yo ahora te los pondré...” (G. 5)

Al estrés acumulado de la trabajadora, provocado por las propias condiciones de atención al público, se añade el estrés del cliente, produciéndose así una retroalimentación.

“Es como si el estrés, todo lo que llevan, lo liberaran allí con nosotros...” (G. 1)

“La gente está estresada, y claro, te estresa, te estresa a ti.” (G. 8)

“Y nosotros no lo liberamos con ninguno (...).Vamos acumulando un estrés increíble...” (G. 1)

En general la larga duración de las jornadas de trabajo suponen un factor estresor y de cansancio, ya que el trato con el público es una tarea que se ve dificultada por el cansancio propio y el nerviosismo e impaciencia de los clientes.

“...se pierde mucho la paciencia. Tratar con el público cuando llevas doce horas es prácticamente, vamos, un acto heroico.”(G.3)

“Se nota mucho. El cansancio, para trabajar, lo que se dice: cara al público...”(G.3)

“Sí, porque además, después de un vuelo muy largo también ellos se vuelven impertinentes, un poco, los pasajeros; también tienen la sensación de que llevan ya muchas horas.” (G.3)

Las azafatas de tierra (facturación), tienen que enfrentarse habitualmente con el fenómeno overbooking. Es provocado por la venta de más billetes en un vuelo de los disponibles reales en un avión. En este caso, es originado por la compañía de vuelo directamente o por las mayoristas que venden los billetes. Siendo una causa ajena a la trabajadora que en este caso, debe dar la cara después con el cliente que compró el billete, produce en estas trabajadoras de facturación niveles elevados de estrés.

“Normalmente, cuando más conflicto hay es cuando es el famoso overbooking, porque se queda sin volar, entonces dicen: “oiga, que yo tengo que estar en tal sitio a tal hora, tal”, no

sé qué, pero cuando no tiene su reserva hay... También depende del tipo de pasajeros, o sea, los italianos, porque es con los que yo estoy, son como muy, no sé, enseguida levantan la voz, hay...” (G.4).

“Una de las cosas que me producían bastante estrés, era la atención al pasajero en los momentos de overbooking, porque el pasajero se enfadaba, tenías tú que templar gaitas...” (G.4).

La facturación en las compañías aéreas tiene una problemática muy específica para sus trabajadoras, puesto que deben facturar en un tiempo siempre muy limitado a todo el pasaje. Este hecho es para las trabajadoras una causa de estrés.

“Entonces es el estrés de: “no vienen, no vienen”, y todos vienen de golpe al último momento. Y estás ahí, a lo mejor te tiras media hora sin hacer nada porque te van viniendo pasajeros poco a poco, y de repente te vienen, ¡hala!, cien pasajeros, y tú: “no puedo”, porque no, no hay más gente, entonces lo tienes que hacer rápido porque el vuelo sale a una hora, entiendes, o sea, tienes hora, entonces es como ir todo el día corriendo; “venga, tal, porque tiene que salir bien.” (G.4)

“Pero eso son días de, que tienes mucho trabajo, es mucho estrés, es como todo muy rápido: “venga, venga, venga”, porque no, porque tiene que salir todo; entonces, ahí llegas como: “a ver, tranquilidad, en qué vuelo estoy”, porque ya no sabes si estás en uno, estás en otro, o que”. (G.4)

Estética vs Comodidad.

Una de las características comunes que se observan en el ámbito de la atención al público, es que a la hora de elegir los uniformes, el tipo de calzado, etc., se prioriza la estética sobre la ergonomía y la comodidad. Este hecho es una constante que afecta tanto a hombres como mujeres de diferente manera. Los hombres se quejan de que han de utilizar zapatos duros e incómodos, pero esta situación se agudiza para las mujeres que se ven obligadas a utilizar como parte del uniforme zapatos con tacón de mala calidad, faldas cortas, trajes ajustados, pañuelos, medias de nylon, etc., sin tener en cuenta que han de estar mucho tiempo de pie, aguantar altas temperaturas en verano, o bajas en invierno, y arrastrar mucho peso en algunos casos. Los uniformes no tienen un diseño ergonómico y no se tienen en cuenta las condiciones de trabajo que han de soportar estas mujeres y hombres, a la hora de diseñar, elegir e implantar los uniformes.

“Los zapatos, cuántas veces nos han hecho daño los zapatos (...). Yo he pedido dos números más, ahora se me sale.” (G. 8)

“Es que damos muy mala imagen, o sea que ya, y como ya, la imagen ya, que se supone que es lo primero, la imagen muy mal. La calidad mala y el aspecto pésima. Pero ya trabajando, es imposible. La de veces que, claro, al no poder movernos, sujetarnos bien, la de veces que me he caído yo, me he sentado encima del pasajero. Porque claro, es que si te pudieras abrir más de piernas o ir más cómoda, pues te sujetas, pero al no poder, pues te caes encima del, de los pasajeros”. (G. 6)

Un aspecto personal cuidado equivale a un trabajo que requiere poco esfuerzo.

Existe la creencia colectiva, como un estereotipo generalizado, de que el trabajo de atención al público cuyo manual de estilo exige un aspecto personal cuidado y arreglado, no puede tratarse de un trabajo que exija esfuerzo, sino que se trata de un trabajo fácil y sencillo, que no descompone la imagen, cuando la realidad de estos profesionales demuestra que han de realizar un gran esfuerzo físico y estar mucho tiempo de pie, arrastrar grandes pesos, soportar las inclemencias del tiempo o estar atendiendo al público por teléfono o personalmente una larga jornada, manteniendo al mismo tiempo la compostura y la imagen cuidada que la empresa exige, y que ellas asumen.

“No, y aparte yo creo que encima, da la sensación, yo creo que todo el mundo, prácticamente todos los pasajeros, tienen la sensación de que somos gente muy guapos y muy guapas, que no hacemos nada, que nuestro trabajo es muy sencillo, muy agradable; como siempre vamos guapos además, porque nos obligan a ir guapos y porque nos gusta ir guapos y guapas, pues: -“si total, para lo que hacéis, pues nada, dar cuatro cositas”. (G. 6)

“Además, de cara al público eso, porque si dijeras: “bueno, estás en una oficina, que bueno”, que no quiere decir que vayas con menos condiciones, ¿no?, pero ahí, cara al público, no puedes ir con unas ojeras hasta aquí, tener mala cara de “jo, he dormido poco”, y además, son cosas que tienes que resolver en el momento, o sea, el avión tiene que salir y tiene que salir; y si hay que darse la carrera, te la tienes que dar; y si tienes que facturar a quince personas corriendo, lo tienes que hacer; y si viene un pasajero a última hora, hay que hacerlo rápido, no puedes estar “ay, uf, es que me duele aquí” o “es que estoy cansada”, no, hay que hacerlo”. (G.4)

Deshumanización y robotización.

Se constata que existe una despersonalización de las profesionales, dedicados a la atención al público. En unos subsectores es más patente este hecho que en otros. Por ejemplo, los subsectores en que la comunicación es por teléfono o en ventanilla, existe el estereotipo creado de que el cliente se dirige a una “señorita”, con todo el significado simbólico asociado al término; alguien despersonalizado que le va a resolver una situación.

A la hora de dirigirse a este colectivo no se tienen en cuenta las circunstancias personales, su situación particular ni las condiciones en que están desarrollando su cometido. Detrás del uniforme y de una apariencia cuidada está una persona y una situación profesional que obvia, tanto el cliente, como la propia empresa.

“La gente, el pasajero, no se preocupan y se da cuenta de, de lo que hay detrás de una señorita que te atiende y que además es agradable físicamente, te atiende bien, ¿no?, educada... y no piensan en el, y la empresa muchísimo menos, por supuesto”. (G. 6)

“Es que no se ponen en el pellejo del otro.” (G. 1)

“Psicológicamente, acabas super machacada, porque aparte, es que no entienden, la clase de clientela, por así decirlo, que tenemos, no sé porqué, pero tienen... no sé, nos ven de una manera... como si no fuésemos personas...” (G. 1)

Además, se trata a estas profesionales como si fuesen máquinas anónimas y esto se enfatiza por el hecho de que en algunos subsectores el trabajo es repetitivo y mecánico.

“Tú no dejas de, con la mano derecha, marcar lo que piden en el ordenador; con la mano izquierda dar la tarjeta o dar el billete, pero es, es un constante, (...), que, bueno sí, que puedes en un momento dado, te levantas, (...) que no viene nadie, te puedes levantar y dar un paseo; pero no dejas de hacer el mismo movimiento (...). O sea, es un movimiento mecánico.” (G. 1)

“Se creen que somos máquinas, que no tenemos sentimientos, no, ni necesidades, ninguna...” (G. 1)

Distancia social

Otro estereotipo generalizado consiste en que cuando se interacciona con personal de atención al público, se impone una distancia social entre éstos y los clientes, que se denota a través del lenguaje, el trato, las posturas, la comunicación no verbal y sobre todo el uniforme. Existe la creencia colectiva comúnmente aceptada de que cuando alguien solicita los servicios o se dirige a estas profesionales, no está hablando con una persona, sino con un “cargo” representante de la empresa de que se trate, ya que existe esta correlación simbólica, que implica distancia social.

“Estar al servicio de los clientes”

Sigue vigente en nuestra sociedad la tendencia a confundir “servicio” con “servidumbre”, nos referimos la idea latente que está en el inconsciente colectivo, que en muchos casos provoca que el cliente se considere socialmente por encima de estas profesionales, e incluso, que tiene en cierta medida propiedad sobre ellas pudiendo disponer a su antojo.

“Servir” es un trabajo considerado socialmente femenino, existe una servidumbre en el hecho de “estar al servicio de”, que implica una apropiación de la persona. Se trata de estereotipos que las propias mujeres interiorizan, y reproducen.

“La gente ha empezado a pensar que estamos a su servicio, no para dar un servicio.” (G. 1)

“Mi caso es muy particular porque obviamente soy: mujer, soy negra, no soy fea y soy joven. Entonces, ante un pasajero de una edad media y de una clase, digamos, media, y, cuando ve una señorita piensa que esa señorita está ahí para atenderle en todo lo que le afecta; igual te dice: “siéntate aquí, morena”, que te habla con una familiaridad que no tiene por qué y demás. Pero yo creo que son casos, no muy concretos, porque la gente cada vez es más maleducada; estamos perdiendo muchísimo el respeto hacia el prójimo”. (G. 6)

Este servilismo suele acentuarse con el clasismo, que se hace patente por la diferenciación económica y social. Por ejemplo, en los subsectores relacionados con transporte de pasajeros, la compartimentación del pasaje en clase preferente, club, bussines, etc., afecta a la tripulación especialmente, reforzándose la exigencia de los clientes hacia estas profesionales, así como la desigualdad y abuso de poder.

“Lo que hacen aquí no lo hacen en ningún otro sitio. Yo no sé si es costumbre, es que se les ha dado mucho pie, es que tienen la cosa de que esto es de todos y como es de todos y nos pagan el sueldo... como nos pagan el sueldo, ellos creen que nos pagan el sueldo, pues tienen derecho a todo.” (G. 8)

“El cliente de fin de semana paga su billete personalmente. Entonces, como ha pagado un billete quiere: “café, copa, puro, la rubia que he visto, también la quiero aquí, y lo quiero todo ¡ya!, al momento, porque ¡yo! he pagado. Y si yo he pagado y yo viajo, solamente lo puedo hacer yo, porque yo tengo una clase y una categoría y dinero”. (G.6)

Sobrecarga mental

Se trata habitualmente de trabajos que conllevan una actividad física más o menos dura dependiendo del sector, pero sobre todo implican una actividad mental continua. La trabajadora debe mantener una atención constante, sin descuidos, con plena concentración durante el tiempo de relación con el cliente. Este hecho provoca generalmente un estado de sobrecarga mental que cuesta mucho tiempo y esfuerzo disminuir o eliminar después de la jornada laboral.

“O sea, a mí me quema más, tener un mal día, así de, atendiendo al público, que llevarme todo el día cargando cajas, por ejemplo, me canso físicamente, pero cansarte; el cansancio psicológico yo creo que llega a ser un poquito peor que el cansancio físico. El cansancio físico, uno se acuesta a dormir y ya está. El psicológico es, pues, depende de cómo seas, si le das vueltas al coco...”(G. 2)

Requiere vocación

Se considera como una condición previa para ejercer este tipo de trabajo que “tiene que gustar” y además, hay que tener unas características personales concretas como son entre otras: la paciencia, simpatía o “don de gentes”, capacidad de desconectar, ser amable y ser una persona equilibrada.

La aptitud para desarrollar este tipo de trabajo es entendida como sociabilidad y considerar tanto la gente como el contacto con ella, una labor agradable que satisface a las personas que la realizan.

“Yo creo además que, como siempre, siempre, siempre, hay alguien que te mira a los ojos y te sonrío, con eso ya nos olvidamos de los 211 restantes y con eso ya nos vale, ya nos vamos a casa a gusto. En el momento que una persona te mira a la cara cuando le estás dando algo y te sonrío y te da las gracias, ya somos felices”. (G. 6)

“Yo creo que lo aguantamos todos bastante, lo tenemos muy asumido eso. Es un trabajo cara al público y tienes que tener mucha paciencia; eso no quiere decir que seas una sumisa, ni que te tengas que arrastrar, no. Yo creo que con una dignidad”. (G. 6)

“Sí, es que es un trabajo cara al público y es que es muy difícil, te tiene que gustar, tienes que ser amable, y valer y tener mucha paciencia y que todo te resbale un poco porque, al fin y al cabo, es un señor o una señora que probablemente no lo vuelvas a ver o no la vuelvas a ver; a lo mejor sí, pero igual no, y dices: “para qué me voy a estropear el día, escuchando lo que esta persona dice, que no me conoce de nada, yo creo que he hecho lo correcto y ya está”. (G. 6)

Alta valoración del trabajo

Las trabajadoras que se dedican a la atención al público tienen una visión extremadamente profesionalizada respecto de su trabajo. Aparece una identidad propia en las personas que se dedican profesionalmente a la atención al público. El aprendizaje diario en el desempeño de su trabajo con clientes de todo tipo, les capacita con multitud de registros enseñándoles tanto a saber tratar a las diferentes personas con las que interactúa diariamente como a obtener recursos para resolución de problemas que puedan surgir en el puesto de trabajo. Presumiblemente, estos hechos cotidianos les hacen sentirse muy preparadas y profesionalizadas para ejecutar con éxito su trabajo.

“El trato con el público, en general, yo pienso que a todos los que estamos, a casi todos, nos gusta.” (G. 8)

“Es que atender al público es un trabajo muy bonito, Pero tener un empleado contento, es todavía tener un trabajo mejor hecho. Lo que pasa es que, somos ya tan profesionales, pero es verdad, que pase lo que pase nos vamos, nos arrastramos, y sonreímos y lo hacemos y sacamos el tren adelante, y no hay la mitad de las cosas, y la mitad no funciona, y tenemos no sé qué, y hemos tenido una bronca por no sé qué historia, y hay problemas en la oficina... Pero todavía sonreímos y lo hacemos y todo sale bien.” (G. 6)

Continuo aprendizaje, psicología

Ejercer un puesto de trabajo por el que pasan diariamente numerosos y diferentes clientes hace que la trabajadora encuentre situaciones muy dispares y actitudes muy variadas. La continua interacción con el cliente dota a estas trabajadoras de habilidades y destrezas para afrontar situaciones adversas, resolver conflictos y prevenir enfrentamientos que puedan surgir.

En un trabajo donde hay trato personal, cada uno de los clientes puede entender el servicio de forma muy subjetiva. La habilidad de la trabajadora es el factor que determina el control de la situación y la delimitación del servicio. Las propias trabajadoras denominan este hecho como “hay que ser psicóloga” para desarrollar este trabajo.

“Hacemos un curso de psicología, diario”(G.3)

Concretamente en el sector de las azafatas de vuelo, la experiencia adquirida con las horas de vuelo y de trato con el público, es un importante bagaje para estas profesionales a la hora de poder discriminar los posibles problemas y de poder anticiparse a ellos.

“Tenemos ojo clínico, ¿verdad?, y ya vemos: el pasajero tal, a mí muchas veces, mis compañeras, claro, son más jovencillas que yo: -“hay un pasajero ahí”-, digo: “¿el que iba con la gabardina verde?”, -“¿cómo lo sabes?”-, digo: “es que le he visto entrar”, -“pero, si no has hablado con él”, digo: “pero los vas viendo”, y además, normalmente no, no te sueles confundir, ya son muchas, muchas horas de avión y muchas horas de trabajo y ya sabes un poco quién puede ser problemático.”(G.3)

Entonces ya vas viendo la persona que te entra. Y bueno, ahí hay que torear.”(G.3)

Las azafatas de tierra manifiestan durante su entrevista que, el trabajo de facturación es especialmente duro, porque a veces la comunicación con el cliente se hace extremadamente difícil cuando se presentan retrasos o problemas específicos en los vuelos. Estas diferentes situaciones y actitudes, les provocan incidentes que tienen que resolver.

“Si el día está tranquilo y todos los vuelos salen en hora y no hay problemas, pues todo el mundo contento. Yo hago mi trabajo bien, el pasajero llega a su sitio, a su destino en hora, no pierde conexiones ni nada. En cuanto un vuelo está retrasado, la gente no entiende; si es

porque es un problema mecánico, pues bueno, lo pueden entender, pero no entienden por qué el avión se retrasa si hay niebla y hay, en el aeropuerto de destino, hay 200 metros de visibilidad, no entienden por qué está retrasado.” (G.4)

La gratificación procede del cliente

La labor que se desempeña en estos subsectores, se trata bien de venta de productos (tele-marketing y metro), o bien, de servicios de atención. El trabajador no espera ningún tipo de gratificación por número de personas atendidas ni un plus de productividad, la única gratificación que puede recibir depende de la relación con el cliente. Es común a todos los subsectores que vamos a analizar que la satisfacción o gratificación que siente una trabajadora es que al menos una de las personas a las que atiende muestre de forma explícita que está a gusto con el trato recibido. La sonrisa del cliente, su complicidad o su agradecimiento son además de gratificaciones, fuentes de motivación para seguir ejerciendo con agrado el puesto de trabajo.

“Hay gente maja. A mí, vinieron a traerme bombones (...). Pero eso son los mínimos.” (G. 8)

“También tienes otros vuelos buenos donde hablas incluso con los pasajeros si tienes un tiempo o si él lo tiene.”(G.3)

“(...) da gusto servirle a personas que son agradables.(G. 2)

La relación con el cliente cuando se trata de una atención directa, no telefónica, permite establecer otro tipo de lazos e incluso, utilizar habilidades profesionales para alcanzar una valoración personal al margen del servicio que ofrece la empresa. A veces la relación con el cliente trasciende lo profesional y las relaciones se amplían al ámbito personal.

“Con alguno determinado, que llegas a un trato, casi amistad, pues sí; bueno, por lo menos sabes que ese cliente te lo has ganado y que ya lo vas a tener y que te dice incluso, en un momento determinado: “oye, estoy aquí por ti”, porque si llega a ser por lo mal que me han hecho la factura ya hubiera estado con la competencia. Y eso sí, pero eso son cuatro”. (G. 7)

“(...) lo ideal es el vuelo gratificante, que, gracias a Dios, también hay muchos, ¿no?, que sale todo el mundo dándote las gracias, “muchas gracias”, que salen contentos, que han llegado bien, que han llegado en hora, que han llegado tal y un vuelo estupendo”(G.3)

Trabajadoras como cabezas visibles de la compañía

Las personas que se dedican profesionalmente a la atención al público, se convierten, durante el horario en que se encuentran en su puesto de trabajo, en la “cabeza visible” de una compañía. En la mayoría de los casos, cada vez más habitualmente, la persona va ataviada de un uniforme, que cumple dos funciones:

1.- Que todo cliente las reconozca como representantes de dicha compañía. De esta forma se encuentran a disposición visible del cliente para darles información, servicios o cualquier consulta que los clientes quieran realizar.

2.- Que las/los empleadas/os se aúnen estéticamente dentro de un uniforme, de manera que no existan estéticas personales² sino tan solo la estética de la compañía para la que trabajan.

Los uniformes, aunque depende de cada compañía y del sector al que pertenezca, contemplan todos los detalles, desde zapatos hasta medias, guantes o apliques para el pelo en el caso de las mujeres.

“(...) bueno, bueno, éste (el pasajero) sí ya se ha bajado, ya no lo vuelvo a ver a lo mejor nunca más; eso es lo que te ayuda un poco, mentalmente a decir, bueno, pues mira, como llevo el uniforme y es la cabeza visible de la empresa que ven y demás, y tienen sus enfados, pues bueno..”. (G.3)

“Tienes que estar siempre con la sonrisa en los labios, como aquel que dice, ellos te pueden decir: “no, no, usted señorita, es que es tonta y no sabe nada”, y tú no les puedes decir nada, porque no. Ellos pueden llegar, gritar y tal y tú, decirles las cosas con toda la educación del mundo, que, tú no puedes ponerles mala cara, porque no, no se la puedes poner, porque luego llegan: “señorita, deme su nombre, que le voy a poner una reclamación”. (G.4)

² Estereotipos Sociales. Socialmente existen determinados estereotipos estéticos y la imagen colectiva, asocia estéticas personales con otros referentes culturales. De esta manera, cada persona tiene una imagen estética que guarda cuidadosamente y que puede corresponderse con representaciones colectivas arraigadas socialmente y que no interesan a las compañías.

Manual de estilo

De la misma manera, las compañías, habitualmente, tienen un manual de estilo para todas sus trabajadoras. En estos, se dan directrices en la forma de actuar en cada situación respecto a los clientes. Se contemplan los comportamientos en determinadas situaciones, el lenguaje a la hora de dar información a un cliente, las actuaciones concretas ante clientes con actitudes más exigentes, resolución de problemas, cómo hay que llevar la chapa nominativa en el uniforme, o el peinado predeterminado por la compañía para trabajar.

Normas de comportamiento, en definitiva, que afirman, el **corporativismo**, y que contribuyen a la despersonalización de las trabajadoras en beneficio de la compañía a la que representan. Este hecho resulta bastante paradójico si tenemos en cuenta que la “despersonalización” durante el horario laboral se produce a cambio de un salario, convirtiéndose estas personas, metafóricamente, en siervas/os de la compañía a la que representen o para la que trabajan.

El término “Corporación”³ transmite un significado en el que los componentes del cuerpo, al que se refiere el término, han perdido ya su independencia y autonomía para pasar a ser miembros de ese cuerpo. El corporativismo, como espíritu del cuerpo es esa actitud de defensa a ultranza de todo aquel o aquello que tenga que ver con la corporación. La actitud que caracteriza al corporativismo, es impedir por todos los medios que sea tocado ninguno de sus miembros, de hacer piña en torno a cualquier miembro que sea atacado, porque se siente atacada en él toda la corporación.

“Está claro que yo estoy llevando un, mi trabajo a una compañía y que, la que represento, ¿no?, entonces no puedo hablarles de mala manera.”(G. 2)

“Como llevo un uniforme, no le puedo contestar de la manera que a mí me gustaría y de la manera que usted se merece”. (G. 6)

“(...) al estar cara al público hay veces que me imputan cosas que no son mías, pero bueno, tengo que ser el chaparrón, porque es la cara visible que ven; tienen un retraso de siete horas, porque el avión se ha roto no sé dónde, o venía de no sé qué conexión.”(G. 2)

³ Del latín Corpus

Sistemas de control

Las compañías tienen sus propios sistemas de control para las trabajadoras. En el subsector de telemarketing se trata de mecanismos informáticos de control que se analizan más profundamente en el apartado del sector. Generalmente las compañías contratan los servicios de empresas ajenas a ellos, suelen ser consultoras, que hacen evaluaciones puntuales de los trabajadores en sus puestos de trabajo de atención al cliente. Con ello obtienen información cualitativa sobre como es el trato de sus empleados hacia el cliente y si cumplen con los objetivos preestablecidos respecto a la atención al cliente.

En los subsectores de avión y tren las empresas disponen de personal que controla la calidad del servicio de atención al pasajero y que, se encuentran camuflados entre el pasaje. Cuando se verifica que el servicio es correcto la empresa felicita a sus trabajadores, lo cual es fuente de gratificación y orgullo.

Tenemos también servicio, nosotros, la empresa, tenemos unos servicios de calidad y personas que te coloca la empresa para, le llamamos “espías”, vulgarmente entre nuestro argot, ¿no?, que vigilan cómo ha ido el servicio desde que suben hasta que bajan y demás; y bueno, cuando te mandan cartas la empresa, de que, bueno, pues, el vuelo ha salido 100% de satisfacción y demás, pues bueno, te llena y te hace seguir adelante también” (G.3)

Las quejas, trascienden de forma más importante que los halagos

Las compañías, con los sistemas de buzones de sugerencias y otro tipo de atenciones al cliente, obtienen un “feed-back” por parte de los propios clientes, de forma que si alguno de ellos está contento o descontento con el servicio de la compañía, representado por la persona a la que le corresponda atenderle en ese momento, puede responder nominativamente, puesto que todas llevan una chapa identificativa, presentando una queja o felicitación, respecto de dicha persona. Esta identificación tiene otra función muy importante que es la de “personalizar” el trato, es decir, que el cliente le ponga nombre a una persona con la que está interactuando durante un tiempo determinado, sea cual sea, acercando más aún al cliente con el profesional.

“Pero es que te tienes que hacer a la idea de eso, que tú eres la cara que él ve de la empresa, y tienes que asumir que las llamadas que son, son para recibir marrones, es decir, yo, cuando recibo una llamada de las escasísimas que te dicen: “oye, muchas gracias, que me ha lle-

gado el teléfono en dos días, muchas gracias, que ya lo tengo aquí”, y, jo, qué bien, qué gusto, me llaman para darme las gracias, no para...! Pero es que lo normal en nuestro trabajo, es recibir llamadas porque tienen problemas, es que es lo normal, es nuestro trabajo”. (G.5)

No obstante, aunque los clientes puedan presentar tanto informaciones positivas como negativas de las/os trabajadoras/es de las compañías, la acción retroactiva que provocan es mucho mayor si se trata de protestas.

“Si en ese momento el señor quiere el periódico, pues, o lo llevo metido en el escote, cosa que es muy poco probable, o le tengo que decir que se espere porque llevo una bandeja con zumos. Pues si está enfadado ese señor pone una reclamación; entonces, no hay nadie que me saque a mí la cara y que diga: “ese señor se tiene que esperar, porque las azafatas salen con la bebida y cuando terminan de dar la bebida, dan la prensa”. (G. 6)

A las compañías o empresas les asusta mucho que un cliente solicite la “Hoja de Reclamaciones”, puesto que consta por escrito y pasa después a los Ayuntamientos o autoridades competentes, el descontento y la reclamación concreta del cliente que firma el documento.

“Los pasajeros hacen muchos escritos de alabanzas para nosotras y dándonos las gracias personales, o sea, con nombre y apellido: “la señorita que me ha atendido hoy, nos aportan muchas cosas positivas, pero, la empresa se encarga de taparlas, sólo te saca las negativas, porque ahora mismo han hecho un curso de (refresco) y me han comentado que en el curso han sacado un montón de reclamaciones de pasajeros”. (G. 6)

En algunos casos, las personas empleadas pueden llegar a convertirse en auténticas cabezas de turco de este sistema organizativo, puesto que una queja se puede utilizar como causa justificada de despido porque el/la trabajador/a no ha cumplido con las normas establecidas en cuanto al trato con los clientes.

La contradicción que se produce entre este corporativismo y la personalización de los trabajadores respecto del cliente puede explicarse por un razonamiento obvio. La personalización es un medio de las compañías para acercarse al cliente y así reafirmar su carácter corporativista. De la misma forma, los trabajadores son profesionales de la Atención al Público, independientemente de la compañía para la que trabajen. Forman parte de dicha corporación mientras están en su puesto de trabajo o durante el tiempo que formen parte de la compañía, dejando esa pertenencia en el momento en que cambian de trabajo o durante su tiempo de ocio.

“Pero es que te tienes que hacer a la idea de eso, que tú eres la cara que él ve de la empresa. (G. 2)”

Tratar a toda persona por igual, todos son clientes

En estos términos, da igual como sea cada cliente porque existe la obligación de tratar a todos igual. No existen diferentes categorías de clientes, todos pagan por los servicios prestados y son tratados de la misma manera institucionalizada o protocolizada por las compañías tal como hemos visto anteriormente (manual de estilo). No importa que el cliente sea amable o déspota, de mayor o menor poder adquisitivo, a todos se les considera igual y el trato a cada uno debe ser el mismo.

“Entonces, viene la señora de tal, o la na ná, o la patatín y te pide no sé qué y te dice: “¿es que tú no sabes quién soy?”, “no, señora, discúlpeme, sé quién es usted y a usted le trato igual que a la persona que tiene...” (G. 6)

De una forma más amplia, la frase “el cliente siempre tiene razón”, se ha convertido en lema “institucionalizado” de la atención al público.

“La cosa de que el cliente siempre lleva la razón, y el cliente tal y hay que cuidar al cliente; se ha llevado hasta, hasta extremos, extremos; entonces, la gente ya está por encima de nosotros...” (G. 1)

El fondo dogmático de la atención al público ha llevado a las empresas a primar este principio en sus trabajadoras por encima de cualquier otro, sin tener en cuenta las posibles necesidades de este sector y manteniendo así el sometimiento de la atención a la razón del usuario.

“Sí, sobretodo cuando la empresa, en vez de darte otros tipos de cursos, te da cursos de atención al público, como diciendo que, encima, todavía no sonríes lo suficiente...” (G. 1)

El trato con el público acaba quemando

Otro de los aspectos generales que se observan en las profesionales de atención al público, es que esta tarea termina por quemar. El paso del tiempo produce una sensación de saturación que se aparece en un período más corto que en otras profesiones, porque las relaciones personales son difíciles, generando situaciones insostenibles y de difícil rectificación.

“Este trabajo quema. Yo creo que por mucho que le guste a la gente... cuando llevas unos años estás quemado...” (G. 8)

“Vienes, gustándote el público; porque, por ejemplo, vienes, habiéndote gustado el público en general, ¿no?, pero cuando ya llevas un cierto tiempo te has saturado...” (G. 8)

Factores comunes relacionados con género

En el caso de las mujeres que trabajan en atención al público, podemos hablar de un cuarto factor estresor que viene dado en el hecho mismo de ser mujer. Como se pone de manifiesto a continuación, el elemento género va a condicionar la interacción entre las trabajadoras y los usuarios o clientes, sobre todo en aquellas situaciones relacionadas con el poder y la jerarquía.

- Las mujeres no tienen poder

Otro de los estereotipos de género que se pone de manifiesto en la atención al público está relacionado con la voz y el ejercicio del poder o la autoridad.

Puede parecer una obviedad afirmar aquí que la cualidad física de la voz masculina y de la voz femenina es diferente, y que esa diferencia tiene unas causas anatómicas, es decir, que es consecuencia de una configuración diferente del aparato fonador. Esto hace, en términos generales y salvo excepciones, que los hombres tengan la voz más grave y las mujeres más aguda.

Ahora bien, una cosa es la constatación física de esta realidad, y otra cosa es el valor que se asocia a esa diferencia, el cual es un hecho sociocultural significativo y que afecta al sector laboral que nos ocupa.

Influye debido primordialmente a que el valor que se asocia a las cualidades de las voces está profundamente relacionado con los papeles que socialmente se atribuyen a hombres y mujeres.

En este sentido, la voz pública es una voz grave. Una voz grave suena seria, responsable, con autoridad, digna de crédito. Por el contrario, una voz aguda denota ligereza, superficialidad, informalidad, es decir, poco autoritaria.

Los valores asociados a las voces de las mujeres son la dulzura, la sensibilidad, la ternura, la prudencia. Valores que están en concordancia con las funciones social e históricamente asignadas, relacionadas con el cuidado y la atención a los demás y alejadas del ejercicio de la autoridad y el poder.

El sector de la atención al público no es ajeno a este hecho. El usuario o cliente de un servicio de atención supone de antemano que el personal femenino carece de la autoridad necesaria para resolver determinadas situaciones, exigiendo la presencia de un superior, que se supone detenta un hombre.

Por otro lado, los valores asociados a la voz femenina se encuentran entre las cualidades requeridas para un puesto de trabajo de atención al público. Cualidades que están además reflejadas en los cursos de formación de calidad del servicio y atención al cliente.

De nuevo constatamos así la “naturalización” de las funciones de atención al público en relación a las mujeres, despojándolas y negándolas del ejercicio del poder, y que contribuye a la desvalorización y falta de reconocimiento del trabajo que desempeñan.

“A todo y a llamarte gilipollas, y aunque luego, a la media hora vengan: “perdone usted señora”. Luego viene el siguiente; y el que viene: “oiga usted, señora o señorita”; y cuando le dices que no, porque no tiene razón o por lo que sea: -“alguien por encima de usted”-, y si alguien por encima de usted resulta que eres tú, se acabó, porque quieren hablar con un hombre, quieren un hombre.” (G. 8)

Erotismo simbólico

Nos encontramos con que el estereotipo de servidumbre con derecho a tratos vejatorios, por parte del cliente hacia este personal, se refuerza con varios estereotipos sexuales, tales como el uniforme que la empresa obliga a utilizar y que lleva una gran carga de sexualidad implícita: falda corta, trajes ajustados, etc., que subrayan el carácter de la mujer como un objeto sexual, para delectación de los clientes.

Además el uniforme por sí mismo también tiene un significado erótico y reviste sexualidad, simbólicamente representa poder, dominación, y otros atributos erótico-sexuales, que están presentes en la imaginación colectiva.

“Llevar unos zapatos de tapita, que te hacen daño, pues ya te fastidia todo el cuerpo y ya no, no estás igual... Y el uniforme no está pensado para el trabajo que tenemos. Con una falda recta no puedes moverte en condiciones, no puedes agacharte, ehm, frente al público, o empujar un carro”. (G.6)

Como ya se ha comentado, este erotismo latente en la relación cliente/profesional, refuerza las actitudes de dominación y subyugación hacia estos profesionales, que afecta especialmente a las mujeres convirtiéndolas en “objeto de deseo disponible”, legitimando y reforzando las actitudes de falta de respeto y vejaciones hacia estas profesionales, que habitualmente reciben.

“Piensan que porque soy una chica, “Ahhh, no sé qué”. Yo les corto, porque digo que soy una azafata, y nada... es que no sé qué decirles, sinceramente. Yo intento llevar un trato, o sea, a mí me respeten...”(G.2)

“Son hombres que vienen aquí, cogen las máquinas, se toman cuatro copas... Pero que, no me conocen, también es eso, llevo tres semanas aquí, entonces me tratan con respeto, ¿no?, bien, y porque yo se lo pido así, ¿sabes? Yo, intento darles confianza, pero, cortársela a la vez, para que no puedan, para no darles pie(...)? Entonces, nunca tiran más “palante” porque yo no les doy más recibo (G. 2)

“Es que, está claro, no es lo mismo un hombre que una mujer y los hombres siempre han sido así, ¿no?, y siempre, ¿sabes?, yo no estoy diciendo que vengan y, ¿sabes?, que les parezca guapa y vengan a ti y te digan cosas, no, sino que, oye, siempre notas...(G. 2)

“... dos copas o siete. Y ya vienen en plan lío y ya, el simple y mero hecho de ser una mujer, ya está, ya es al cachondeo total y a faltar el respeto y cualquier cosa, vamos, armarla; armarla y...” (G. 2)

Socialmente las mujeres se consideran más desamparadas, inseguras, indefensas y vulnerables que los hombres.

Sigue estando vigente el estereotipo social generalizado de que las mujeres son más débiles, desamparadas, indefensas, vulnerables, que los hombres. En esta sociedad donde impera la “ley del más fuerte”, es una constante que la mujer se sienta en peligro, ya que, está en juego

la propia integridad física e incluso la supervivencia. En situaciones de inferioridad física las mujeres son víctimas propicias para que se descargue sobre ellas la violencia, así como recibir agresiones de todo tipo.

“Sí, pero es que ya: robos, atracos, este señor, un señor, la empujó y la tiró a las seis de la mañana cuando venía a trabajar con la maleta. Y yo vivo ahí al lado y es que voy y vengo todos los días caminando porque tardo tres minutos en llegar a mi puesto de trabajo. Bueno, pues esta mañana he hablado con mi superior para que pongan una luz y alumbre, y por lo menos el vigilante nos podrá ayudar o algo”. (G. 6)

Este es un hecho que afecta a toda la sociedad y está reflejado en los diferentes discursos que desarrollan las mujeres y hombres del sector de atención al público. Estas profesionales prefieren que entre la plantilla haya compañeros de trabajo varones, ya que socialmente sigue estando vigente tanto en la imaginación colectiva, como en la vida real, el hecho de que el hombre ejerce un rol protector hacia las mujeres y que las mujeres están indefensas y pueden ser agredidas, con mucha mayor impunidad.

Las azafatas de vuelo mencionan la desprotección a las que ven sometidas, ya que muchas veces se encuentran con situaciones en las que no poseen autoridad legal para poder reprender a los viajeros en situaciones que pueden ser potencialmente peligrosas para todo el pasaje, como el hecho de fumar a escondidas en los lavabos del avión.

“ Lo trasladas al comandante, ¿no?, la máxima autoridad de aeronáutica en el avión, y, a veces, pues bueno, hay algún que otro compañero, ha intentado pues vamos a bajarle ahora en tierra, vamos a llamar a la policía...” (G.3)

“Y luego, también, nos encontramos un poco, a veces, desprotegidas, ¿no?, en el avión.”(G.3)

“(...) el llevar un hombre a bordo, dos, o dos chicos, ¿no?, jóvenes y tal, también te da un poco más de seguridad.”(G.3)

Agravios, tratos vejatorios y abusos

Las trabajadoras de atención al público, con independencia del sector en que se encuentren realizando su trabajo, padecen frecuentes agravios y tratos vejatorios por parte de los usuarios,

que se sienten amparados bajo la máxima “el cliente siempre tiene la razón”. En ocasiones, las formas esgrimidas por los usuarios de un servicio les llevan a la afrenta desacertada, atentando contra la dignidad y consideración de las personas que procuran un servicio.

Eres agradable, te sonríes, eres agradable y ya la persona directamente, piensa lo que quiere; luego te viene también el tipo déspota, que vamos, ni los buenos días te da. Tú eres agradable, “buenos días, qué le sirvo”, -“Ponme esto”-; bueno, como no sea la cosa como quiere, ya, poco menos, a mí me han ridiculizado aquí clientes exigentes, muy exigentes, muy perfeccionistas, pues hasta el punto de ridiculizarme y, yo intento hacerlo lo mejor posible, pero está claro que no lo sé todo.(G. 2)

La argumentación de las trabajadoras en contra del usuario impertinente es contestado a veces con el insulto o con la reclamación y queja a un superior que suponen pertenece al género masculino. Aparece así el estereotipo de la autoridad: el hombre como detentador del poder y la autoridad y la mujer como mera subalterna sometida a la razón masculina.

“Que te insultan también...” (G. 1)

“Pero bueno, que yo creo que va en el tripulante y en la espontaneidad del momento para saber contestar con educación, para que no te pongan una reclamación, pero diciendo: “yo le atiendo lo que quiera, pero haga el favor de no tocarme el culo”. El otro día estamos y me coge de aquí y le digo: “disculpe, si usted necesita cualquier cosa, pídamelo, pero no me toque, no me toque el culo”, -“¡pues sí que eres fina!”- me dijo, -“sí que eres tú fina”-, digo, pero, oiga, encima”. (G. 6)

Peculiaridades de la atención al público en el sector de azafatas de vuelo

Estereotipos: Elitismo y alta exigencia

En relación con los estereotipos sobre estos profesionales que existen en la imaginación colectiva, cabe destacar que los medios de comunicación contribuyen en la creación de los mencionados estereotipos así como fomentar determinadas conductas como por ejemplo la pre-

disposición a protestar por nimiedades, así como una elevada exigencia respecto a la calidad del servicio que se ofrece. Así lo expresa este colectivo de azafatas/os, poniendo el énfasis sobre los medios de comunicación como uno de los factores que inciden sobre un público muy exigente. Otra imagen colectiva podría ser el hecho de que viajar en avión es un hecho elitista, (al menos lo era en tiempos pasados y sigue persistiendo esa idea en la imaginación colectiva) lo cual convierte al pasajero en parte de esa élite social simbólica y cuya participación simbólica se expresa muchas veces en un alto grado de exigencia hacia estos profesionales.

“Y lo que pasa ahora, yo lo que veo que, creo que los medios de comunicación hacen mucho hincapié en todo el tema de aeropuertos, de aviones... y la gente está mucho más predispuesta siempre, sobre un avión, a protestar por todo, o sea, de unos años para acá, yo veo que son muy exigentes, excesivamente exigentes, y yo creo que en esto, vamos, los medios de comunicación tienen mucha culpa porque siempre están potenciando que la gente se queje por todo.” (G.3)

Democratización del uso de los aviones

Estos profesionales también refieren un fenómeno social que de alguna manera podría llamarse de democratización del uso del avión. El acceso al mismo como medio de transporte, se ha extendido a las clases medias y proletarias, hecho éste que, hace unos años estaba limitado a las clases más pudientes, ya que se trataba de una forma elitista de viajar. Este hecho social es mencionado por los profesionales del avión como causante de deterioro del servicio y de sus condiciones de trabajo.

Se constata por lo tanto que, de forma latente en el inconsciente colectivo está vigente la asociación entre el nivel económico alto y el nivel elevado de educación. Esta asociación tiene una correspondencia con la realidad pero, no tiene en cuenta que los estudios superiores también se han “democratizado” y ahora tienen acceso a éstos servicios de la sociedad que hace unos años estaban excluidos por barreras de tipo económico. Hoy en día siguen existiendo las diferencias sociales y de clase social, ya que, existen otros mecanismos o filtros de diferenciación social y otras expresiones de poder. Lo que desaparece es la conciencia de clase. En definitiva, la imaginación colectiva sigue asociando clase social alta, con nivel económico alto, con gran nivel de estudios y educación refinada.

“Todo el mundo viaja, antes viajaba un sector, como si dijésemos, que tenía un poder adquisitivo más elevado, ahora viaja todo el mundo y eso también se nota en cuanto al trato hacia nosotros.”(G.3)

Estos estereotipos también se hacen extensibles a los jóvenes, aunque a veces coincidan y se corresponden los estereotipos sociales con la realidad que los produce, otras veces estos estereotipos no se corresponden con la vida real. Este hecho lo interpretan como una falta de respeto y una degradación en el trato hacia ellas.

“Viaja gente muy joven, sin educación ninguna.” (G.3)

“Cuando llegaba al avión, como viajaba solamente un tipo de público, por decirlo de alguna forma, pues tenía esto como un poco más, y el tema de volar y todo eso, estaba un poco más idealizado y no todo el mundo tenía acceso; pues el que tenía acceso llegaba a un sitio y se comportaba. Pero es que ahora la gente, sabes, yo pienso que sí, que se ha perdido muchísimo el respeto, que eso de llegar y ponerte los pies encima y otras cosas... Y yo empecé hace 18 años, entonces he visto...”(G.3)

Consumo de alcohol

El consumo de alcohol no está restringido dentro del avión, lo cual puede ocasionar problemas con las azafatas/os, clientes que pierden el control y el respeto.

“El alcohol, el consumo de alcohol no está, de alguna forma no está restringido”. (G. 3)

“Tenemos potestad de que cuando tú creas oportuno que a una persona, ya la ves que no debe tomar más alcohol, dices, pues no le voy a dar más alcohol, y entonces tengo un enfrentamiento personal: “porque usted no me lo da, porque usted no me lo quiere dar, porque yo estoy perfectamente...”, y entonces, claro, si es un vuelo corto, digo: “bueno, vamos a aguantar el chaparrón, ya no le doy más, quedan veinte minutos, tal”, pero si es un vuelo que tenemos por delante un montón de horas, ahí es un problema serio.”(G.3)

Agresiones

Cuando hay retrasos o problemas con los vuelos, las agresiones verbales e incluso físicas, que suelen producirse con cierta frecuencia, los ataques verbales son más frecuentes que las agresiones físicas que suelen darse cada dos o tres años, donde según ellos comentan se convierten en “cabeza de turco” o figuras expiatorias que han de sufrir escarnio por los males que sufren los pasajeros, siendo éstos sus agresores, y donde no hay ningún tipo de protección policial.

“Y en ese momento, pues ya empiezan las descalificaciones, los insultos, incluso a veces, las agresiones, que puede haber; que de hecho, hemos tenido compañeras que las han pegado y compañeros, ¿no? Entonces, pues esos son los límites, pero gracias a Dios, son cada tres años uno, que ya de verdad es el límite, ya no puedes más, o sea, yo en esa situación llamé a la guardia civil para desembarcar, que pensé que nos pegaban, realmente querían saltar a por el comandante para insultarle, para pegarle... para buscar una cabeza de turco más grande que la mía, ¿no? Y entonces, se llamó a la guardia civil, que llegó tarde, cuando ya todos habían bajado. Pero, bueno, son situaciones límite.”(G.3)

Las azafatas/os son objeto de agresiones verbales e insultos, cuando hay complicaciones retrasos en los vuelos o se ha de suprimir el vuelo por los motivos que sea, condiciones metereológicas o averías, etc.

“(...) la gente ya te insulta porque -“Ah, ustedes nos han quitado el avión”-, bueno, ya la gente se desahoga, pero se empieza a desahogar... además, en cuanto hay un colectivo, cuanto haya dos o tres cabecillas...(G.3)

Cuando se producen incidencias, retrasos en los vuelos, pérdidas de enlaces, de equipajes y otros factores, afectan a la relación que se da entre tripulación y los pasajeros.

“Aunque sea un vuelo normal, no haya tenido ninguna incidencia, todo en hora, todo bien, todo... pero son muchas horas y se van poniendo también nerviosos, ya quieren también acabar, ya quieren también llegar; y entonces es cuando ellos se empiezan también a cargar y, y nosotras también, ya estamos cansadas.”(G.3)

Peculiaridades de la atención al público en el subsector de telemarketing

El teléfono como medio

En el subsector de telemarketing, la función principal a la que está destinado el puesto de teleoperadora es para recibir quejas y notificar problemas con el servicio. El 90% de las llamadas son por motivo de protesta por lo que, el trato recibido por la teleoperadora es casi siempre

de mal talante y crispación. El hecho de ser un trato indirecto da pie a que el cliente se desfoque ante una persona desconocida a la que no ve, a la que no le importa dirigirse con malos modales ya que no puede ni reprenderle ni colgarle. Este tipo de atención al público tiene de peculiar que el medio de comunicación por el que se realiza la relación con el cliente es el teléfono y ello conlleva un código diferente y un trato diferente.

“Es que, el trato personal es diferente, porque yo te voy a decir una cosa(...) La gente se sube más al teléfono que a venir directamente, porque no le estás viendo la cara.” (G. 5)

“La gente se crece mucho porque no te está viendo la cara y está enfadado con la compañía. Pero si te estuviera viendo a ti la cara, no se pone la gente como... no se grita a nadie. Te grita uno, pero no, treinta y tres”. (G.5)

Trato con el cliente

El trato vejatorio y los malos modales son recibidos por la teleoperadora en primera instancia, cuando pasan al segundo nivel de jerarquía, el coordinador, el cliente ya ha descargado la ira, el enfado y se suaviza el tono con que se dirige la queja.

“Fíjate tú qué curioso, incluso la gente cuando entra muy cabreada, muy cabreada, y lo coge el teleoperador, ¡bueno!, lo ponen a parir: “¡quiero hablar con un responsable, con un coordinador!”; y cuando se lo pasas al coordinador, el cliente está tres escalones más abajo ya, pero, tres escalones más abajo. Que dice el teleoperador cuando suelta los cascos: “mira..., y qué pronto”. Porque ya habla de otra forma” (G. 5)

Jerarquía interna

El sistema jerárquico de este tipo de empresas coincide con el resto de grandes empresas de otros sectores, la distribución de mujeres es más frecuente en los escalones más bajos, siendo muy bajo el número de mujeres que desempeñan altos cargos, puestos de responsabilidad o mando.

“Y algún supervisor ha dicho que lo ve una tontería porque él sabe perfectamente cómo trabajan sus chicas y porque lo ve, tiene su programa y él sabe quién trabaja y quién no, y quién dedica sus horas y quién no”. (G. 5)

“En el departamento de ingeniería son todo hombres y sin embargo el Call Center está lleno de mujeres. Claro, porque es atención al cliente y es lo de siempre, donde vamos las mujeres”. (G. 7)

El teléfono como medio erotizado

El teléfono como medio de comunicación entre cliente y trabajadora está cargado de muchos matices simbólicos relacionados con el erotismo. Se trata de una relación que no es presencial, hay un ocultamiento entre cliente y profesional que le atiende, que puede favorecer la imaginación, así como situar a estos profesionales en una situación de poder desigual frente a los clientes, otorgado por la distancia y el anonimato.

Peculiaridades de la atención al público en los subsectores de metro y cercanías

La taquilla como barrera

La relación entre cliente y profesional en el metro y en algunos puntos de venta de cercanías se diferencia del resto porque se establece a través de una taquilla, que además de cierta impunidad, otorga distancia y anonimato.

En algunas dependencias del subsector de cercanías la barrera entre cliente y profesional se establece a través de un mostrador, ideado para ofrecer al vendedor más privacidad o protección frente al usuario.

“Es como una transformación, la gente baja al metro y no tienen el mismo comportamiento que tendría en una panadería” (G. 1)

Personal de metro y cercanías (taquillas)



Personal de metro y cercanías (taquillas)

Se ha considerado oportuno analizar conjuntamente los subsectores metro y cercanías de tren, aunque entendemos que se trata de dos subsectores que presentan características diferenciales en cuanto a su organización. Esta decisión viene motivada por el hecho de que en los grupos de discusión realizados se pretendía profundizar principalmente en la situación de las trabajadoras de atención al público en relación a un puesto en concreto: taquillas. Como podremos verificar, aunque las tareas asignadas sean múltiples, la venta de billetes, así como el espacio físico en el que realizan sus funciones son los elementos comunes de este puesto en ambos subsectores y, que van a regir el tipo de atención o servicio prestado.

Además, la necesidad de procurar un servicio continuo durante una dilatada franja horaria, hace que las organización del trabajo en cuanto a horarios, turnos y descansos muestre formas similares.

Condiciones laborales

Organización de los tiempos de trabajo

Horarios

Las trabajadoras en atención al público, en taquillas, trabajan en su mayoría en horario continuo y en turnos rotatorios, siendo este último factor el que es percibido con mayor carga negativa, debido sobre todo a las alteraciones en el ritmo de vida.

“Es lo peor, los turnos, y los madrugones, eso es lo peor. Eso es lo peor que hay, los cambios de turnos.” (G. 8)

Turnos

Cambios de turno que menoscaban su salud al trastornar tanto las horas de comida como las horas de sueño.

“Y los cambios de turno afectan, en cuanto a la salud laboral, yo creo que afectan a todo el mundo.” (G. 8)

“Y los de dormida (...).”(G. 8)

El cambio desde turnos rotatorios a un turno fijo mejora no sólo el estado de salud, sino también el estado anímico de la trabajadora.

“Estoy de turno de mañana. Y es que eso me da la vida (...). (Antes) estaba a turnos (...), yo estoy mucho mejor, de salud, lo noto en todo, lo noto en el estómago, lo noto en todo. Estar a turnos es lo peor que hay para la salud.” (G. 8)

A este deterioro de la salud como consecuencia de los turnos movibles de trabajo, se une además la insatisfacción laboral, puesto que esta perturbación no está reconocida ni compensada a nivel económico, a pesar del deterioro de la salud que produce. Además, a esto último se unen sus repercusiones en el ámbito personal en relación principalmente a la familia, la organización familiar y el tiempo de ocio, ya que trabajan los festivos incluidos.

“Y además, y peor todavía es pensar que no está reconocido, que tú cobras exactamente lo mismo o menos que una persona que está de mañana de ocho a tres, o de ocho a dos o de lo que esté; (...). Ya con hijos es imposible (...), a menos que tengas mucha ayuda (...). No puedes contratar a una persona que un día te venga por la mañana, otro día te venga por la tarde, otro día te venga a tal hora... o si la encuentras, gana más que tú, y si gana más que tú no trabajas, evidentemente. Pagas más dinero del que ganas.” (G. 8)

“Tenemos un fin de semana al mes, trabajamos siete días seguidos. Nuestro sistema de fiestas es rotatorio (...) trabajas todas las fiestas que te toquen (...). Eso a nivel, pues externo, pues también te afecta bastante, no, no es fácil... no tenemos domingos, trabajamos...” (G. 1)

Descansos

No solamente los turnos son rotatorios, también lo son los descansos convenidos.

“Nosotros tenemos veinte minutos de descanso solamente. Veinte minutos en turnos rotatorios, o sea, que a uno le puede tocar bien, a las cuatro y media y otros tantos no pueden hacer un descanso hasta las seis, seis y pico de la tarde, ¿no?” (G. 1)

Por lo demás, el tiempo de descanso estipulado no está establecido como tiempo para comer, ni se permite salir a la calle, es decir, no se pueden alejar del puesto de trabajo.

“En tus veinte minutos, que yo no lo sabía, me enteré hace poco; que en tus veinte minutos de trabajo, tú no puedes salir a la calle (...) O sea, nosotros tenemos veinte minutos de descanso y si en esos veinte minutos nos apetece salir a que nos dé la luz del día, no podemos salir, con el reglamento en la mano, no nos podemos mover de la estación.” (G. 1)

“Y tampoco puedes comer dentro de la estación, entonces esos veinte minutos no son para comer.” (G. 1)

Ritmos de trabajo

Pero estos veinte minutos de descanso no siempre son respetados, debido sobre todo al ritmo de trabajo.

“Cuando se puede.” (G. 8)

“Y cuando tengas que ir a hacer un pis...” (G. 8)

En cuanto al ritmo de trabajo, éste viene en cierto sentido impuesto por los usuarios y es percibido como un factor estresante.

“El ritmo de cercanías no lo puedes implantar (...). En cercanías es: uno detrás de otro y dos al lado, al mismo tiempo, preguntando...” (G. 8)

Organización de tareas

Aunque existe una jerarquía de tareas en relación al puesto de trabajo, la venta de billetes es a lo que más tiempo de trabajo dedican y paradójicamente esta actividad es la mayor fuente de insatisfacción, como veremos más adelante.

Aparte, (...) nuestra categoría de jefe de estación, lo último que tú tienes que hacer es vender un billete...” (G. 1)

“La venta es secundaria, eso lo dicen...” (G. 1)

“Tienes que mirar incidencias de la estación, ehm, problemas que haya habido con el pasaje... Todo lo que haya podido pasar está prioritariamente antes de coger y vender un billete.” (G. 1)

Desarrollo de la actividad

A pesar de la multiplicidad de tareas, la venta de billetes se convierte en la actividad principal del puesto de trabajo. Esto supone que la persona que trabaja en taquillas se pasa casi la totalidad de su tiempo de trabajo sentada, con los problemas de salud que implica, unido a unas condiciones medioambientales poco saludables.

“La mayor parte de problemas que solemos tener en nuestro puesto de trabajo son problemas de obesidad, problemas de oído, problemas de vista, problemas de circulación. espalda, brazos, cuello...” (G. 1)

“Todas estas horas que estás sentada, o estás limitada a unos metros cuadrados muy pequeños y estás ocho horas ahí con ruidos, falta de luz, nervios...” (G. 1)

“Sí, todo lo que es cervicales, espalda, las lumbares, los hombros... todo, y la circulación en las piernas, la tenemos apoteósica, genial...” (G. 1)

“Y la vista, porque el ordenador, no dejas de estar mirando...” (G. 1)

Conjuntamente, se realizan tareas que requieren destrezas físicas que ponen en peligro la salud laboral de las trabajadoras y suponen un riesgo máximo en situaciones excepcionales como es durante el embarazo.

“Estoy en estado y bajo mi punto de vista, la empresa no tiene en cuenta, (...) que estoy en estado, ¿no?, (...) estoy en una estación, pues que se trabaja muchísimo, estoy sola, soy jefa de estación, me tengo que hacer cargo de todo (...). Estoy sin ningún tipo de apoyo. Hay veces que sí, que lo he tenido; puede ser que, a lo mejor, algún día puedan poner una persona cuatro horas, pero, pero eso es como mucho lo que yo puedo tener, y lo que yo puedo pedir.” (G. 1)

“Hay embarazadas también cerrando estación, con lo que conlleva el tener que tirar de una puerta, que la mayoría funcionan de pena (...) tienes que encaramarte a la puerta para poder tirar del candado de arriba...” (G. 1)

“Igual sin estar en estado, es un peligro una persona sola cerrando una estación.” (G. 1)

El trabajo de venta de billetes es valorado por las propias trabajadoras como más estresante que la atención exclusivamente informativa al cliente. El acento se pone en el manejo de dinero, ya que las posibles equivocaciones repercuten en la trabajadora, que en ocasiones se ven obligados a poner de su bolsillo el dinero que falta, mientras que si sobra corre a favor de la empresa.

“Que la diferencia de vender billetes a dar información, para el trato y para el trabajo es...” (G. 8)

“Para el trato sí, para el trabajo no. Porque, entre otras cosas, con los nervios que te pones, se te puede ir dinero; pero en información no se va dinero; y ahí se puede ir mucho dinero. No es lo mismo.” (G. 8)

Movimientos repetitivos

En relación a la venta de billetes, esta actividad, al ser la que ocupa el mayor tiempo de trabajo, provoca la repetición de una serie de movimientos encadenados hasta la generación del billete. Algunos de estos movimientos repetitivos y de difícil ejecución ocasionan problemas de salud relacionados con las articulaciones.

“Entonces es: fabrico la tarjeta con la mano derecha, la saco con la mano izquierda, le doy el cambio con cualquiera de las dos manos, pero a su vez, tengo que retirar la silla, que no rueda, ojo, no rueda en el suelo, con lo cual tienes que hacer esfuerzo para atrás, abrir el cajón, saco el billete, cierro el cajón, me arrimo con la silla para adelante, le doy el cambio y a todo eso, vuelvo a mi posición del principio. Si eso fuera una posición que, yo estoy así y me limito a hacer: mano derecha, mano izquierda, mano derecha, mano izquierda... hasta ahí, en principio, no tendría que haber mucho problema, que igualmente, habría gente que padecería de muñeca, de espalda o de hombros...” (G. 1)

“Yo tengo que desplazar la espalda para adelante, la espalda para atrás, las cervicales, que si hago...” (G. 1)

“Es un continuo movimiento de que la espalda, las cervicales y los hombros, estás forzándolo.” (G. 1)

El trabajo es tan repetitivo que llega a ser comparado con el realizado en una fábrica de producción en cadena.

“El trabajo se asemeja a un trabajo en cadena. Tú no dejas de, con la mano derecha, marcar lo que piden en el ordenador; con la mano izquierda dar la tarjeta o dar el billete, pero es, es un constante, (...), que, bueno sí, que puedes en un momento dado, te levantas, (...) que no viene nadie, te puedes levantar y dar un paseo; pero no dejas de hacer el mismo movimiento. O sea, es un movimiento mecánico: “pum, pum, pum”. Entonces, lo típico: las articulaciones, todo lo que son de brazos hasta el cuello... y luego, de estar sentado, las sillas dejan mucho que desear; y las piernas. O sea, es horroroso el tema ese.” (G. 1)

Ergonomía

Que el diseño del puesto de trabajo se adecue a las necesidades y particularidades de las trabajadoras de este sector, es una reclamación y una demanda no atendida por parte de las personas encargadas de su elaboración. Este hecho repercute en la salud laboral de las trabajadoras, además de traslucir la falta de comunicación vertical dentro de la empresa y la desconsideración hacia las bases.

“Se está haciendo una estación nueva y estaban, tenían que diseñar lo que era la cabina del jefe de estación, y ya la habían diseñado sin contar con un jefe de estación que les dijera cómo queremos tener las cosas, y cómo es mejor para nosotros y para nuestra salud tenerlas.” (G. 1)

“Y los mostradores de aquí (...). Aquí están puestos de tal manera, que es que invitan a que el señor se venga contigo, ¿no?, observan la pantalla contigo (...). Tendrían que ponerlo a diferente nivel y más separados (...), la gente se te mete dentro.” (G. 8)

Incluso en relación a la silla se refleja la falta de deferencia hacia el trabajador. La silla representa el mobiliario más importante dentro de la cabina, sobre el que más horas va a realizar sus actividades el trabajador, y es el que presenta mayores contrariedades, ya que lejos de hacer comfortable la ejecución de las tareas, las convierte en una pesadumbre con consecuencias para la salud.

“La empresa decidió sacar dos ruedas y poner dos tacos para que no hubiesen accidentes en el trabajo.” (G. 1)

“Sí, pero es que las sillas son muy altas, porque claro, para estar al nivel de lo que es el escritorio, son muy altas. Nosotros nos quedamos con los pies en una plataforma que tiene, a veinte centímetros del suelo. Entonces, el problema es que la gente que se iba a sentar y era bajita, se sentaba justo en la ranura y le hacía salir para atrás y se cayeron; en vez de agarrar la silla... entonces, quitaron las ruedas y pusieron los tacos; y yo creo que hemos salido perdiendo la mayoría.” (G. 1)

“Pero el problema es que con el tiempo, ha habido ruedas que se han ido estropeando, y en vez de sustituir una rueda por una rueda, la rueda que se estropea te la sustituyen por un taco, sí.” (G. 1)

“Y es imposible moverse. “Y el suelo es de goma, con tacos, sí. Con lo cual, arrastrar la silla es una pelea. Aparte, aparte, el tema de los dolores de espalda.” (G. 1)

“Es que, los mostradores que tenemos ahí y las sillas que tenemos ahí no son demasiado cómodas tampoco. Los pies los tienes que tener donde puedes.”(G. 8)

“Sí, los problemas de salud son comunes, comunes tanto para nosotras como para el resto de nuestros compañeros, o sea, que...”(G. 8)

Tan importante es este elemento que alguna trabajadora, por problemas de salud, ha tenido que comprarse una adecuada.

“Sí. Las sillas no son las más adecuadas, ¿eh?, yo por ejemplo, tengo una silla especial, que me la compré yo, porque tengo problemas de lumbalgia.”(G. 8)

Retribuciones

En términos generales, consideran que el salario que reciben es aceptable aunque, si se tienen en cuenta las funciones que realizan, así como, las condiciones en las que trabajan, las alteraciones que producen en la salud y en su vida extralaboral, creen que no está bien remunerado.

“Es un trabajo fijo, tienes un buen sueldo... bueno, entre comiiiiillas... No, no es que esté valorado dentro de la empresa. Pero no es un mal sueldo. No, a ver, no estamos cobrando mal, eh, si nos ponemos a valorar lo que cobramos con lo que hacemos, estamos cobrando de pena; pero, mirando simplemente el sueldo, no está mal.” (G. 1)

Piensan que sería razonable, al menos, que el hecho de trabajar siete días seguidos, incluidos los festivos, estuviera recompensado.

“En otras empresas, al trabajar un festivo, te pagaran el dinero, vale, pero aquí te pagan lo mismo.” (G. 8)

“Lo peor de eso es que no está reconocido, no está pagado. Estás cobrando tú lo mismo que una persona que no tiene ninguna de estas condiciones, negativas. Es que consideran que eso no es negativo, debe ser. Es que, en ningún convenio, ni en ninguna plataforma de convenio, se pide ni un plus de (turnicidad), ni un plus de festivo, ni un plus de nada.” (G. 8)

Condiciones medioambientales

Las condiciones físicas en las que realizan su trabajo no son ni mucho menos agradables, más bien éstas contribuyen a intensificar la sensación de pérdida de salud tanto a nivel físico como psicológico.

“Taquillas, sobre todo la de cercanías es mortal, es mortal entrar allí. Muchísima gente, muy poco espacio, muy pocos metros cúbicos de aire y muy mal, vamos, muy mal.” (G. 8)

Trabajan en espacios reducidos, con ruidos constantes, con falta de ventilación y luz natural, lo cual tiene consecuencias para la salud, en especial la vista.

“El ordenador, el fluorescente, no hay luz natural...” (G. 1)

“Exacto, el problema son los fluorescentes, que queman mucho la vista. Porque no tenemos luz natural, es que allí estamos encerrados...” (G. 1)

A la falta de ventilación se agregan problemas de olores.

“En muchas estaciones estamos aguantando olores, olores muy fuertes...” (G. 1)

Pero sobre todo denuncian la falta de unas instalaciones adecuadas. El simple hecho de ir al servicio supone un problema añadido, debido a que se encuentran lejos del puesto de trabajo e ir implica cerrar momentáneamente la taquilla con el consiguiente menoscabo para los usuarios. Esta situación acrecienta la irascibilidad de los usuarios convirtiéndose en un factor estresante.

“Hay estaciones que el servicio lo tienes... en la otra punta.” (G. 1)

“Sí, cuando vuelvas tienes la correspondiente retahíla de gente.” (G. 1)

“Porque hay, o que subir dos plantas y bajar una” (G. 8)

Evidencian asimismo la discriminación por puesto de trabajo y género.

“Tampoco tenemos un espacio común. Los 20 minutos tenemos que hacerlos en una cafetería de un bar.” (G. 8)

“Que los maquinistas y los interventores, menudos cuartitos tienen.” (G. 8)

En relación a lo uniformes, éstos son poco adecuados e incluso en ocasiones se convierten en un problema para la salud.

“Y a mí no me pican y no me dan alergia. Son malísimos, el uniforme vale un dineral y desde luego, no vale absolutamente nada. Los zapatos, cuántas veces nos han hecho daño los zapatos. Yo he pedido dos números más, ahora se me sale.” (G. 8)

Las condiciones medioambientales en las que realizan su trabajo tienen consecuencias para la salud que son percibidas por las trabajadoras y que luego no son tenidas en cuenta en las revisiones médicas.

“Yo creo que eso deberían tenerlo más estipulado y lo que deberían es ser más concretos, o sea, si en nuestro trabajo tenemos problemas de circulación o de otro tipo, de oído por ejemplo, pues que los exámenes de oído, los de circulación, de todo eso fueran más concretos.” (G. 1)

Relación con los mandos

Existe un antes y un después claramente generacional en cuanto a la relación con los mandos, a pesar de que estos puestos siguen ocupados mayoritariamente por hombres, es decir, que existen diferencias de género persistentes relacionadas con la jerarquía de puestos dentro de la empresa.

“Son gente joven, abierta, tienden a entenderte, no te ven como a una persona que van a examinar; cuando antiguamente, al menos cuando entré yo, con las personas mayores que me encontraba sí que venían a examinar cómo trabajabas; pero no a examinar a ver si te podían ayudar, sino a echarte bronca, o sea, venían a... A controlarte. (G. 1)

“La gente joven que va entrando de mando no tiende a ser el típico mando latiguero que había antes.” (G. 1)

Trabajo en equipo

El sentimiento de pertenencia a un equipo apenas es palpable, ya que las propias condiciones de trabajo mediatizan las relaciones tanto horizontales como verticales. Paradójicamente, son las propias condiciones de soledad en las que la mayoría ejerce sus funciones y la alteración en los ritmos de vida que provocan los turnos rotatorios, las que promueven una disposición a relacionarse y conocer a las personas con las que están trabajando.

“No, porque nosotros no tenemos relación directa con los compañeros, cada uno está en una estación, la única relación que tenemos es el teléfono, nosotros no nos vemos, te ves con la persona a la que tú relevas o la persona que te releva a ti; pero no tienes más relación con ellos, o sea, amistades por teléfono, aquí han salido...” (G. 1)

“Y parejas por teléfono...” (G. 1)

Percepción propia - Visión de sí mismas

Vida extralaboral

El tiempo de trabajo, principalmente el establecido en turnos rotatorios, restringe el tiempo personal y familiar, invadiéndolo y desestructurándolo inexorablemente.

“Y qué vida familiar te deja eso; a quién dejas a los niños, cuándo ves a tu marido... todo, o sea, eso te implica.” (G. 1)

Pero esta realidad no sólo afecta a la trabajadora. El núcleo familiar debe ajustarse a los ritmos que la propia trabajadora tiene establecidos.

“Es que, el empleado de metro, para hacer una vida familiar en metro, se te tiene que acomodar toda la familia a ti, no puedes tú acomodarte a nadie de la familia.” (G. 1)

La familia, por los lazos afectivos creados y por sus propias características terminan ajustándose al orden que el trabajo impone. Pero no sucede lo mismo con el resto de las relaciones sociales que se encuentran alrededor de la trabajadora .

“Y quien dice alguien de familia, dice vida social.” (G. 1)

El mantenimiento de estas relaciones implica una disposición y flexibilidad de la que el trabajador carece. Surge de este modo la sensación de pérdida y abandono.

“Sí, sí, todos los amigos, acabas perdiendo los amigos de fuera.” (G. 1)

“O la persona se amolda a tu, a tu ritmo de trabajo, a tus fiestas, o... o acabas perdiéndolo.” (G. 1)

A esto se une el hecho de la doble jornada. Para la mujer, el tiempo disponible fuera del ámbito de trabajo se convierte en tiempo de trabajo dentro del hogar, provocando un aumento de estrés y cansancio como consecuencia de esta doble carga.

“Para yo entrar a las doce y veinticinco, yo tengo que salir de mi casa a las once, once y cuarto como mucho. Entonces, si yo necesito comprar algo, o necesito ir a mirar algo, las tiendas me abren a las diez, con lo cual, yo, antes de irme, tengo que dejar las cosas de casa hechas; entonces yo me tengo que levantar a las ocho o antes. Te levantas, te preparas el desayuno, te preparas lo que te vas a llevar de comida, haces algo en la casa, que tampoco te da tiempo a hacer mucho, coges, si tienes que ir a alguna tienda o tienes que arreglar algún papeleo o tienes que ir al banco, vas corriendo; preparas lo que tengas que preparar o arreglas lo que tengas que arreglar y corriendo, vete a coger el metro o vete a coger el coche porque te tienes que ir a trabajar. Te pegas ocho horas sentado, Y estás ahí aguantando: broncas, problemas, averías, gente que se te cae, que te pones a hacer las cuentas y te falta dinero y empiezas a darles vueltas si tienes que poner dinero... Y a las ocho y cuarto sales.” (G. 1)

“Eso, sales a las ocho y cuarto; y sales a las ocho y cuarto y te vas para casa pensando: “tengo que preparar la cena.” (G. 1)

El tiempo libre y de ocio se transforma en tiempo laboral doméstico.

“Mis descansos son trabajo en casa, y si no es trabajo, yo madrugo igual porque uno entra a las ocho, o sea, tú...”(G. 8)

Todo esto es percibido con consternación y desaliento. No existe un mecanismo de compensación frente a la pérdida del tiempo de descanso y de ocio.

“La verdad es que no te compensa, no vives a tu familia, no disfrutas de ella, porque es que no te da tiempo. Entonces, todo lo que yo he ido acumulando durante veintiún días de estrés, porque en mis dos días de fiesta no me ha dado tiempo a descansar tampoco porque voy haciendo cosas, pues, en cinco días no lo recuperas y vas acumulando.” (G. 1)

El sentimiento de quebranto se acrecienta. La renuncia aparece como dispositivo adaptativo frente a una situación nada gratificante.

“No puedes tener familia. Ni familia ni amigos.” (G. 8)

El mundo familiar aparece como residual frente al mundo del trabajo.

“Yo sólo coincido quince días con mi familia. Mis hijos y mi marido sólo coinciden quince días de vacaciones conmigo.” (G. 8)

En ocasiones, la liberación del estrés acumulado se traslada fuera del ámbito laboral, afectando a la vida personal de las trabajadoras.

“Hombre, porque los gritos que no le has podido dar al cliente se los das a tu hijo.” (G. 8)

Endogamia

Ante la pérdida o imposibilidad de mantener las relaciones personales fuera del trabajo, el grupo de compañeros es percibido como la única opción donde establecer lazos de amistad o sentimentales.

“Si quieres tener amigos, tienes que coincidir que sean ferroviarios y que lleven tu turno.” (G. 8)

“Terminas saliendo con gente de metro.” (G. 1)

Esta situación es sentida como algo inevitable, para la que no hay decisión personal alguna ni sensación de libertad.

“Que tengamos un grupo en metro es necesidad, llega un momento que es necesidad, no es, a lo mejor no es por gusto, es porque no te queda más remedio, que, o sales con esa gente o es que no sales, te quedas en tu casa.” (G. 1)

Equilibrio personal (“Inteligencia Emocional”)

El sentimiento de no asistir adecuadamente a las necesidades de la familia provoca culpabilidad y una constante preocupación por aquello a lo que no pueden atender. Se revela así el fantasma de la mala madre.

“Lo que, a veces no es tan fácil desconectar es al revés, por ejemplo, si has tenido algún problema en casa o tienes, yo qué sé, algún hijo malo o alguna así, al colegio pero no tienes con quién dejarle. Cualquier cosa, de verdad, pues no es tan fácil olvidarte en el trabajo, estás pensando todo el día.” (G. 8)

Sentimientos

El dinero que reporta el trabajo, no parece compensar la sensación de pérdida de calidad de vida y renuncia de aquello a lo que confieren mayor valor, es decir, su vida personal y familiar, la posibilidad de disponer de su tiempo de una forma gratificante y coherente con sus aspiraciones de desarrollo y bienestar.

“Se pierde calidad de vida y... yo a veces perdería calidad monetaria por tener algo más de calidad de vida, ¿eh?, se pierde muchísima calidad de vida entrando a trabajar aquí, muchísima.” (G. 1)

Las personas situadas en el exterior de esta vivencia son percibidas de forma poco solidaria y comprensiva, sin la empatía suficiente como para entender sus sentimientos y pesares.

“Pero eso sólo lo sabe quien, quien está aquí, porque la gente no lo entiende. La gente de fuera, eso no lo ve.” (G. 1)

De nuevo la sensación de soledad aparece poniendo en evidencia un tiempo de trabajo que marca y limita los ritmos personales, obligando a compartir el tiempo libre con aquellos que se encuentran en la misma situación forzada.

“Coincides con tu familia en la puerta de casa, ellos entran a descansar y tú te vas a trabajar. Has estado todo el día sola, o con gente de metro, lógicamente, que tiene el mismo horario que tú.” (G. 1)

Soledad que no desaparece ni siquiera durante el tiempo de trabajo, ya que las condiciones del mismo refuerzan este sentimiento, facilitando pensamientos obsesivos y recurrentes.

“Luego que, además, estás ocho horas al día metida en la cabina tú sola, o sea, por mucho que te venga gente a comprar, tú estás dentro de la cabina sola; entonces, lo que te lleva a seguir pensando los problemas diarios.”(G. 1)

Los agravios y agresiones de los usuarios, las faltas de respeto, incrementan el estrés acumulado, el cansancio psicológico y la fatiga.

“Y acabas pensando, bueno, pero por qué tengo que aguantar yo a alguien que te falte el respeto cuando yo no le he dicho nada. Y eso son todos los días, a todas horas.” (G. 1)

Hasta el punto de que el hecho del agravio, sea éste puntual o no, es experimentado como una constante repetida, una condición extrínseca a sus propias funciones.

“Cada día de los que he ido a trabajar los doce años de mi vida, siempre ha habido alguien que te ha faltado el respeto, que te ha montado una tangana.” (G. 1)

De este modo, el trato correcto es acopiado como una anécdota gratificante, excepción que hace la norma.

“Pero si nos quedamos alucinadas cuando alguien te pide un billete como Dios manda.” (G. 1)

Su labor no sólo no es reconocida, sino que además es desvalorizada y denigrada. Los usuarios desprecian el valor de su trabajo a través de la ofensa verbal y la agresión a la dignidad de estas trabajadoras.

“Para la gente de fuera somos parásitos, porque estamos ahí sentadas.” (G. 1)

El círculo en el que se mueven, sobre todo psíquico, imposibilita que se planteen otras posibles salidas laborales dentro o fuera de la empresa, e incluso la probabilidad del desarrollo personal a través del trabajo. La única posibilidad de cambio o ascenso se sitúa en el exterior, por gracia de alguien influyente o con poder, lejos del mérito personal.

“Si tú vas y te buscas la vida, te hacen buscarte la vida, pero si tú te buscas la vida, al final te vas.” (G. 8)

“Desde hace unos años no hay quien se mueva de aquí, a no ser que puedas porque conozcas a ...” (G. 8)

Construcción de la persona

El trabajo forma parte de la realización personal y configura en parte su identidad. Pero esta

afirmación no se cumple para las trabajadoras de este sector. El tiempo laboral satura de tal modo toda su vida, en todas sus facetas, que no contribuye al desarrollo personal, sintiéndolo como algo externo a la propia identidad y rechazándolo, al tiempo que se reclama una vida personal autónomamente escogida.

“Yo pienso que el mundo es algo más aparte de metro, mi vida personal no es una continuación de mi vida laboral. Yo tengo una vida privada.” (G. 1)

Las trabajadoras juzgan que este trabajo les requiere un coste desmesurado e ineludible, sobre todo en la esfera privada. No sólo ellas tienen que adecuarse a estas circunstancias, también las personas cercanas. Si este proceso de adaptación no se da, la única solución es la ruptura o la pérdida.

“Me parece que estoy pagando un precio muy alto por trabajar dentro de una empresa y de la manera que la empresa está estipulada en estos momentos, o te llevas todo el bloque dentro de lo que es tu vida laboral o cambia el bloque. Pero tus amigos y tu pareja; o se adaptan ellos a ti o piensan cambiar porque no hay vuelta de hoja.” (G. 1)

La resignación que esto produce favorece la aparición de una conciencia alienada. Se pierde la conciencia de libertad, sometiéndose a la arbitrariedad del trabajo, con sus renunciaciones y sus frustraciones.

“Pero a eso ya nos hemos acostumbrado un poco todos. El problema es que nos hemos acostumbrado, porque no te queda más remedio.” (G. 1)

La ausencia de sentido y alejamiento, además, se refuerza con las propias características de las tareas.

“Es monótono, es cansado, es aburrido, todo el día sentado.” (G. 1)

La estructuración del tiempo alrededor del tiempo laboral impide que la trabajadora se desarrolle o progrese en otros aspectos de su vida, que podrían contribuir a la mejora de su calidad de vida y bienestar, introduciendo la posibilidad de cambio o realización.

“Ni puedes estudiar nada, ni...” (G. 1)

Conciencia de género

El puesto que ocupan, o el cargo que desempeñan, con sus funciones correspondientes, es percibido por los usuarios vacío de poder y responsabilidad. Se pone en evidencia el estereotipo masculino socialmente creado relacionado con la autoridad y su desempeño.

“Antiguamente, veían a una mujer en la taquilla y preguntaban por el jefe de estación. Y ahora, cuando te preguntan por el jefe de estación, uhm, pues oye. Y eso a mucha gente le choca, que una mujer sea un jefe de estación... Quizá no entienden la palabra, lo que significa o lo que conlleva ser un jefe de estación, que tampoco es nada del otro mundo, pero la palabra “jefe” ya te impone, ¿no?”

“¿Y el jefe de estación?”

Y digas: “bueno pues soy yo”.

“No, no me refiero a la taquillera, me refiero al jefe de estación”.

Sí, sí, está hablando con él, no se preocupe.

“O sea, eso, se ha ganado en ese sentido con los años; de ser jefe de estación hombre, a ser una mujer, “una simple mujer”, como piensan algunos, Y encima joven, que eso ya..., te molesta todavía un poco más.” (G. 1)

Esta situación se agrava cuando la trabajadora, además de mujer, es joven.

“El hecho de ser mujeres y ser jóvenes, eso influye, pero de una manera bárbara.” (G. 1)

Ser mujer y ser joven propicia la falta de respeto del usuario hacia las trabajadoras, favoreciendo la agresión y la provocación en los modos de dirigirse y hablar.

“O sea, no hay nada más ofensivo que no te conozcan: -“mira, nena”-, o sea, a mí no me digas esto, dices: “oiga, señora, usted no me conoce a mí de nada, ¿y me tiene que llamar nena, como si fuera aquí...”, o sea, es que, yo a las personas les hablo de usted, y ellos a mí, en cambio, me dicen nena, por ser joven y por ser chica.” (G. 1)

Lo velado, el doble sentido, ofende más que la ofensa directa.

“Ya no es tanto lo que te puedan decir, sino lo que te puedan insinuar.” (G. 1)

En ocasiones, el usuario, ante la presencia en el puesto de trabajo de un hombre mayor, actúa con la mujer como si ésta no existiese. Este hecho pone en evidencia la invisibilidad de la mujer, desposeyéndola de su ser de actor social.

“Yo estoy en una cabina con un jefe de estación, un señor mayor, y estoy yo, y las personas, cuando preguntan algo se dirigen a él.” (G. 1)

“Y dices, bueno, si estoy yo sentada delante de usted, que le estoy vendiendo yo las tarjetas, ¿por qué se tiene que dirigir al hombre que está detrás de mí?, ¿por qué?, ¿porque es más mayor y porque es hombre?.” (G. 1)

Reivindicaciones y soluciones

Falta de personal

Las trabajadoras de este sector consideran que la atención al público y el trato con el cliente mejoraría con el aumento de la plantilla dedicada a esta tarea. Puestos vacíos y cerrados favorecen la idea por parte del cliente de que no están siendo atendidos en condiciones óptimas y efectivas, justificando así sus salidas de tono y exigencias.

“Yo, mi trabajo lo podría encontrar gratificante si donde tenemos que ser ocho fuéramos ocho, pero cuando somos cuatro, el público se cabrea, se cabrea con nosotros y a su vez, nosotros nos cabreamos. Entonces, es poco gratificante.” (G. 8)

Otra posible solución que se apunta ante la falta de personal, la multiplicidad de funciones, las necesidades de descanso, etc., es colocar máquinas expendedoras allí donde no hay.

“Si hay máquinas en casi cada estación, y si no hay, que las pongan, porque para algo están las máquinas; que me expliquen a mí qué hace una estación con cinco o seis máquinas y una estación sin ninguna, pues que pongan, como mínimo, una máquina por estación. Y a un jefe de estación, yo no digo que se nos amplíen los veinte minutos que tenemos, pero por favor, estableced un criterio.” (G. 1)

Ajuste de los tiempos de trabajo

En relación a los turnos y tiempos de trabajo, consideran que trabajar un fin de semana seguido de otro fin de semana libre, mejoraría el nivel de estrés y satisfacción, además de favorecer la calidad de vida y bienestar.

“Pero simplemente, pasando a tener uno sí, uno no... bueno, ya es que ganaríamos media vida.” (G. 1)

“Mira, yo creo que el tema éste del estrés, eh, pienso que parte de la solución sería eso, el meternos, es que, simplemente, metiéndonos un fin de semana sí, uno no, madre mía. Nos cambiaría el chip por completo, porque...” (G. 1)

“Y eso es lo que deberíamos exigir a la empresa.” (G. 1)

En cuanto a los descansos, demandan que no se realicen en turnos rotatorios, sino a una hora determinada, estipulándose además una hora para comer.

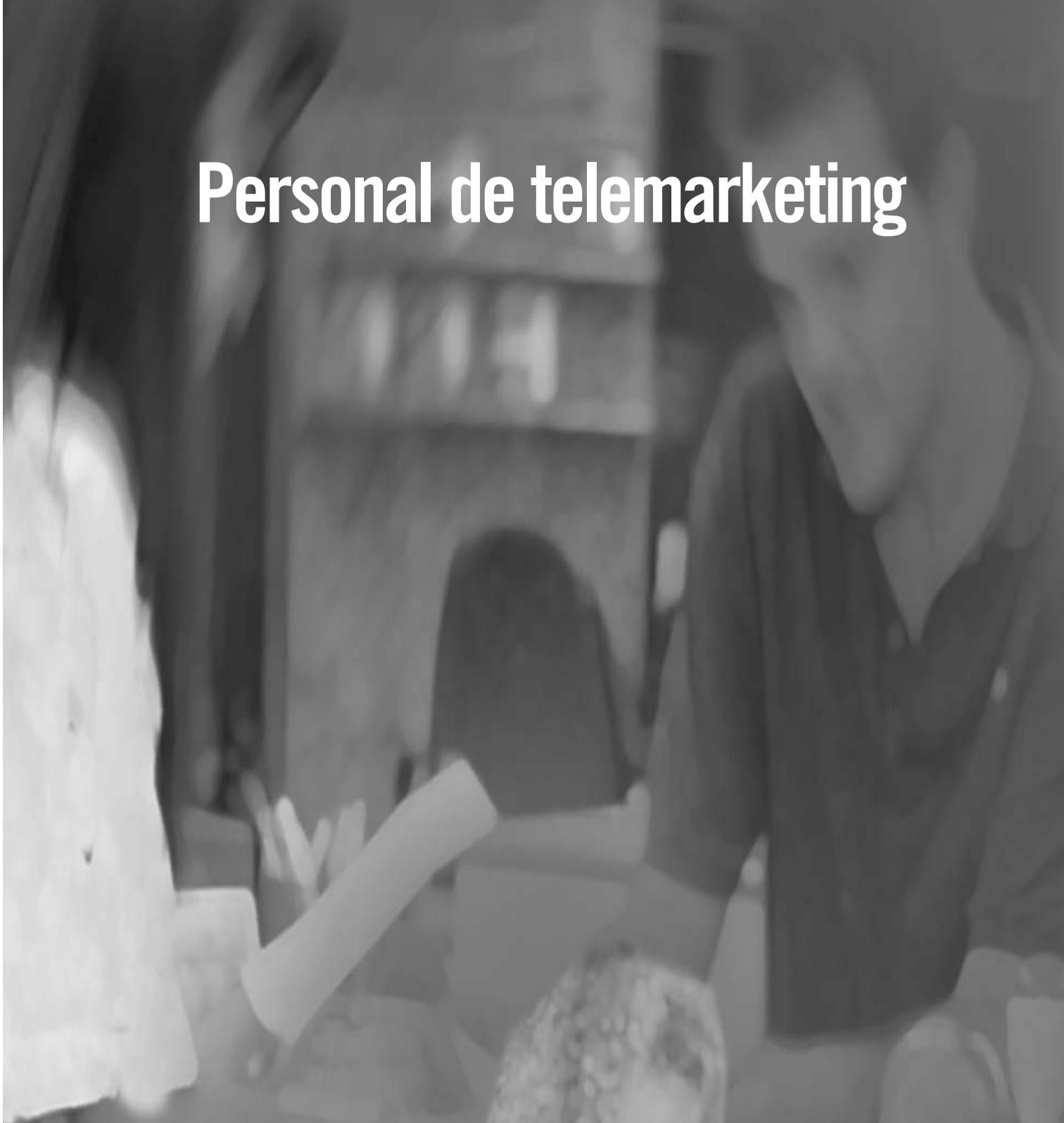
“Tener la comida a una hora.” (G. 1)

“No, y que produce muchos problemas digestivos (...). Que comes cada día a la hora que puedes y como puedes.” (G. 1)

Los descansos juzgan que deberían ser más frecuentes en el tiempo, aunque eso implique que sean más cortos.

“Lo que vemos mal es, lo que (...) veinte minutos reglamentarios, eso cansa a cualquiera (...). Cada dos, cada tres horas, diez minutos.” (G. 8)

Personal de telemarketing



Personal de telemarketing

Breve descripción del subsector

Se trata de un sector de alto crecimiento de empleo. Está ocupado mayoritariamente por mujeres entre 25 y 30 años.

En zonas donde hay mayores índices de paro y donde no se genera empleo, se encuentran en plantilla trabajadoras con altas cualificaciones que optan por estos puestos porque no hay oferta de empleo relacionada con su formación. La situación de demanda de empleo hace que el proceso de selección de la plantilla se realice a favor de los más cualificados y que las trabajadoras mantienen el puesto hasta que encuentren un puesto de trabajo mejor, hecho que ocurre difícilmente.

En provincias o zonas donde hay mayor oferta de empleo existe una gran movilidad de puestos. El trabajador/a con edades menores de 25 años no alcanza una antigüedad superior a tres años, y el perfil profesional no es tan cualificado.

Organización empresarial

Las compañías telefónicas analizadas encuadradas en el sector de telemarketing presentan una estructura muy jerarquizada. El organigrama está diseñado en forma piramidal en cuyo último escalón se sitúan los Call Center (atención directa telefónica con el cliente y captación). A continuación se sitúa el departamento comercial (gestión de cuentas); a continuación, otro de coordinación y así sucesivamente. Cada departamento a su vez se divide en subdepartamentos, por lo que, la estructura piramidal está ramificada y todas las funciones se relacionan pero los trabajadores de cada uno están separados físicamente. De esta manera lo expresa una trabajadora:

“Y yo veo aquí que un poco eso, entre departamentos, como que no nos hablamos, no sé, yo ahora mismo, para eso, para gestionar un proyecto o lo que sea; marketing está sentado al

lado de control económico y no hablan con ellos. No conoces, no saludas ni al de al lado. Y la otra de las cosas que me chocó más, es que aquí todas las puertas estaban cerradas.” (G. 7)

En general se trata de empresas de reciente creación, con baja trayectoria sindical que utilizan técnicas de recursos humanos y marketing empresarial para organizar y motivar al personal. Excepto el call center, el resto de departamentos está formado por personal con cualificaciones muy específicas relacionadas con el mundo empresarial, por lo que no existe la conciencia de clase y hay poca confianza en organizaciones que puedan canalizar las reivindicaciones.

“Como que no se tiene, a lo mejor, es mucha, mucha confianza en los sindicatos, no sé, yo veo eso. Pero porque pasa lo mismo de siempre, es decir, la empresa promociona el hecho de que se genere mal ambiente y de que no haya buena prensa de los sindicatos. No les interesa, (pero por otro lado están) firmando acuerdos con ellos, o sea, es que está ahí jugando un poco a doble banda. Claro, pero no les interesa tampoco que la gente funcione, se sindique y dices que tú está sindicada y parece que, jo, te miran como si dijeras... ¿verdad?” (G. 7)

Condiciones laborales

Organización de los tiempos de trabajo

Este sector suele prestar un servicio de 24 horas al día, 365 días al año, por lo que los tiempos de trabajo se organizan por turnos, la mayoría de los casos rotatorios. Este tipo de horario produce trastornos físicos y psíquicos similares en todos los departamentos y sectores.

“Yo llevo muy mal también los turnos rotativos, o sea, estar una semana de tarde, otra de mañana y cuando hacemos noches, de noche, para mí supone un trastorno en... de horarios, el cuerpo... de todo”. (G. 5)

La jornada es variable dependiendo de cada empresa y de cada departamento. Lo habitual es que ocupe ocho horas diarias con una intermedia de descanso.

La forma de recuperar horas también es variable. Cuando un trabajador se encuentra mal puede irse a casa, pero debe recuperar las horas perdidas. Acumulando al horario habitual una o dos horas más, se incrementa la fatiga y la sobrecarga mental.

“Por otra parte, si quieres que te lo paguen, tienes que recuperar las horas; y muchas veces dices: “bueno, si estoy mal, prefiero acostarme ahora, a ver cómo estoy mañana y no tener que recuperar ahora toda la semana que viene entrando una hora antes” Y eso hace, eso está haciendo estragos”. (G.5)

Ritmos de trabajo

Los ritmos de trabajo son tan rápidos que producen estrés no solo durante la jornada laboral sino que se mantiene después de terminar el trabajo.

“Y yo he llegado a casa, luego, he intentado desconectar, porque además, bueno, es lógico, nosotros como coordinadores no estamos (amarrados al casco), pero tenemos otro tipo de presiones, otro tipo de responsabilidad. O sea, llega a casa con un estrés de narices, porque además tienes que hacer... el trabajo de tres, no de uno, sino de tres; y llegas a casa como una moto”. (G. 7)

Organización de las tareas

Las tareas que se realizan en el puesto de trabajo de teleoperadora/or, supone estar continuamente con el teléfono en el oído produciendo síntomas de sobrecarga mental tales como ruidos en los oídos, y, otras manifestaciones en el deterioro de la salud, enfermedades y molestias.

“Otitis, afonía y la espalda. La espalda, mucho. Y dolores de cabeza. Pero por eso no se suele dar, no nos solemos dar de baja; solemos tomar paracetamol... No, pero lo más normal son los dolores de espalda, afonías, otitis y la depresión.” (G.5)

“Yo, yo me meto en mi cuarto ahora y pego chillíos, porque tengo el zumbío, lo tengo aquí, “uaaaaaaaaa”, estoy desconcentrada. ¿Sabes lo que me pasa a mí? Yo no sé si eso será por el estrés o es porque ya está una alucinando de verdad. Cuando voy en el coche, porque yo vivo en un pueblo, vivo fuera; voy escuchando voces. Es como cuando entras en una discoteca y el sonido, luego, cuando sales, sigues escuchando... dentro de la cabeza. Pues a mí me pasa eso, voy conduciendo y voy, y aunque lleve radio, voy “buuuuuuu”. (G.5)

El desarrollo de la actividad está diseñado a priori de una manera que en condiciones normales es imposible cumplir, ya que, sobrepasa las capacidades físicas-psicológicas normalizadas. Este hecho genera un elevadísimo número de depresiones incluso de larga duración, altos niveles de estrés y, frustración anímica ya que, por mucho que te esfuerces es imposible realizar la tarea correctamente y el sentido de la responsabilidad poco a poco va minándose hasta desaparecer. Estos síntomas están muy relacionados con los que se asocian al síndrome de burnout que sufren profesionales de la enseñanza, sanidad y trabajo social, sin llegar a ser similares.

“Tenía una compañera que era la tranquilidad en persona y está últimamente, que yo la veo superacelerada. Y es que ella, como es una madre de familia y no quiere darse de baja y eso, la veo que está muy mal, porque cualquier día va a pegar el reventón, porque ella es una persona muy, muy responsable, que se toma su trabajo en serio. Y tomarte este trabajo totalmente en serio, de atender todas, todas la llamadas que te toquen, y atenderlo con los parámetros que te ponen; que ella es un ejemplo de este tipo de persona que se le dice que tiene que decir esto y lo hace así. Y la veo, que como está tan sometida a lo que es la directriz, está estresada pero... De hecho, la baja que tuvo fue por tensión alta; y en su vida había padecido de tensión”. (G.5)

“Sí, muchísimas bajas. Y además de larga duración, ¿eh?. Yo conozco una baja de una depresión, que la chavala no estaba, o sea, yo la conocí, (no era para ese cuadro), y lleva ya de baja seis meses y está mala anímicamente, es decir, que no está falseando. Lo que pasa es que, me lo ha explicado, dos o tres veces que ha venido la chavala, y me dice: “mira, Rocío, yo me encuentro en mi casa medianamente bien, pero cuando sé que el médico me va a decir que otra vez tengo que ir para allá, no sé qué se me pone por el cuerpo, que me pongo fatal otra vez” Es el estrés acumulado, que todavía no lo habrá sacado fuera”. (G.5)

La sobrecarga de trabajo, que conlleva ejercer una tarea continuada exclusivamente mental y visual les impide realizar alguna otra actividad intelectual en el resto de la jornada.

“Porque un libro no puedo coger, porque yo me llevo las seis horas y media leyendo la operativa, lo que tengo que hacer; entonces, lo que menos tienes ganas es de ejercitar más la mente ya con cosas. Entonces, eso es lo que yo he notado, que siendo un trabajo que se podría compatibilizar con mejorar tu empleo para unas oposiciones o para otra historia, no te permite desconectar, no te permite desconectar”. (G.5)

El departamento comercial que se encarga de la visita a clientes fijos está relacionado indirectamente con otros compañeros. Las incidencias deben resolverlas en la oficina poniéndose en contacto telefónico con el departamento que las resuelve, pero su trabajo se desarrolla prioritariamente haciendo visitas. Este tipo de trabajo permite mayor flexibilidad de horarios, pero tienen que estar permanentemente localizables, a veces teniendo que atender al cliente durante el tiempo libre. Además están expuestos a presiones por parte del cliente, presiones de la empresa y de la dependencia de otros compañeros para resolver problemas, por lo tanto sufren un elevado grado de estrés.

“Sí, porque no me llamaba el cliente a lo mejor un sábado a las dos de la mañana, o sabía que tenía un pollo grandísimo y que aunque fuese el domingo tenía que resolvérselo. Eso es lo que yo no hecho de menos, o sea, lo demás sí, porque tienes muchísima más flexibilidad; un día te escapabas a la una o a las seis de la tarde y no pasa nada, porque al día siguiente lo haces doble”. (G.7)

“Estresa mucho el no poder resolver incidencias por, porque llegas a la oficina y una cosa que sabes que es relativamente fácil de resolver resulta que estás colgada al teléfono una hora para que te la resuelvan o peleándote con el compañero de al lado para que te la resuelvan. El estrés muchas veces lo genera las prisas el corre para acá, corre para allá, resuelve esto, haz lo otro y las presiones que te genera un cliente que te dice que si no me lo haces hoy, mañana estoy dándote baja”. (G.7)

Ergonomía

El espacio de trabajo está diseñado para conseguir aislamiento entre cada empleado, utilizando mamparas, cabinas o acristalamientos que hacen sentir a la persona apartada del resto de los compañeros, aislada y encogida.

Los útiles de trabajo no presentan un diseño ergonómico pensado para permanecer durante toda la jornada sentado frente a un ordenador. El mobiliario de la empresa no está adquirido habitualmente para la comodidad de los trabajadores sino, basado en criterios estéticos o económicos.

“Todo ese departamento se hizo para tener una atención hacia el cliente, o sea, telefónica, directamente con el cliente, llamar, resolver, llamar, resolver.... Entonces, divididas por cabinas acristaladas, completamente aisladas”. (G.7)

“Estamos todo el día sentados y realmente estamos en una silla pues como éstas, de éstas que había aquí, y sin reposapiés ni nada. Y para solicitar una silla que sea decente, o sea, que puedas apoyar las lumbares, las cervicales y todo, necesitas un parte médico, ¿no?”. (G.5)

El mantenimiento de los equipos de trabajo no suele ser muy eficaz o no se dispone de una vía rápida para cambiar un elemento deteriorado.

“Por ejemplo yo he estado un año con un ordenador que la pantalla estaba borrosa, yo pensaba que era yo... (sonríe), pero hasta que me han cambiado la pantalla ha pasado un año entero, pero bueno, como no lo controlan, no se controlan esas cosas, pues...”. (G.7)

Retribuciones

El sistema de remuneraciones no permite que se cojan bajas a no ser por una urgencia porque el trabajador pierde dinero y tiene que recuperar las horas. Este hecho produce que aguanten molestias que más adelante se pueden convertir en algo más grave.

“Hay otra cosa también, que es que, los que tienen cargas familiares o que tenemos que ganarnos la vida, aguantamos mucho la baja. Por ejemplo, por motivos de este tipo o por motivos de dolores de cabeza, ese tipo de cosas. Estás aguantando, aguantando, aguantando hasta el final; y, cuando llega el momento, estás muy mal. Ya estás muy mal. Aparte, de que la empresa, encima, te dice: si te vas ahora, si te quieres ir ahora y no vas a urgencias, no te lo pagan; o sea, que pierdes el dinero”. (G.5)

El departamento de call center tiene los sueldos más bajos de la empresa, sujetos a revisión anual según el convenio, mientras que los departamentos intermedios no tienen un sistema fijo de remuneración ni de promoción, planteándose subidas o ascensos cuando un mando intermedio así lo decide. Esta forma de actuar provoca malestar entre compañeros y agravios comparativos.

“Yo tengo compañeros que eso, que ya llevan aquí bastante tiempo y hay mucha diferencia de sueldos entre ellos. Y entonces, sobre todo un compañero mío, que se queja muchísimo, dice: yo estoy haciendo el mismo trabajo que éste otro y yo cobro la mitad menos”. (G.5)

“Y el jefe, tiene que coger sus apoyos por ahí; entonces, pues la gente pega una subida, como ha habido casos, también, de una subida de un tres, lo pactado, y a un compañero mío le han subido un 24%; pues también te crean ahí los piques. Gente que, al parecer, estaba aquí en la empresa, se fue a otra empresa y bueno, le esperan, y ahora vuelven a venir y todo el mundo dice que esa gente seguro que les mantienen el sueldo con el que se fueron allí, cuando allí, a lo mejor, pactaron el doble, pues aquí todo el mundo dice que han venido por eso, y entre los mismo compañeros, pues ya no se crea buen ambiente”. (G.7)

El convenio contempla como beneficio social una reducción de jornada en caso de maternidad manteniendo el sueldo, pero en ocasiones, la reducción temporal no implica reducción de objetivos, por lo que para cumplirlos deben sobrepasar el horario y realizar un sobreesfuerzo.

“Me respetaban mi horario, pero me ponían las mismas altas que a todos mis compañeros, exactamente; viajes que tú, con seis horas y media, o sea, de nueve a tres de la tarde, tienes un tiempo, no podías dedicarte a ir a ciento y pico kilómetros lejos, para dar altas, ¿no?”. (G.7)

Control de la empresa

Se implantan sistemas de control informático sobre cada puesto sabiendo en cada momento qué está haciendo la trabajadora/or. Este hecho produce un incremento del estrés desde una doble vía, por un lado, el ritmo acelerado de trabajo que va marcado continuamente indicando cuánto tiempo tiene que dedicar a cada cliente o tarea y por otro, la presión que supone saber que la empresa está vigilando cada movimiento que hace el empleado.

“Y bueno, y toda la gente que está cogiendo llamadas, el estrés que supone estar cogiendo una llamada, que te estén controlando cuántos minutos llevas hablando, cuando te levantas para ir al lavabo, cuando te entras un minuto en out -¡que llevas un minuto!-, que tengo que ir al lavabo porque, cualquier cosa: -no puedes ir ahora, espérate que hay muchas llamadas en espera-”. (G.5)

“Los marcadores, que son los que van marcando el tiempo de espera en las llamadas: ¡Llamada en espera, tienes un minuto para acabar con la que tienes!. Y ya acabas con una, apuntas lo que hiciste y ya miras que ya tienes que coger la otra y... es superestresante”. (G.7)

Existe en algunas delegaciones o filiales un sistema de objetivos y penalizaciones para los departamentos que se dedican a resolver incidencias, consiste en recibir una señal de alerta cuando un asunto debe ser resuelto rápidamente. En caso de no resolverlo el trabajador sabe que el departamento recibirá una penalización.

“Esas corvas rojas que ya nos entran en rojas, son objetivos que no has cumplido, entonces tienes que evitar, o sea, tienes que hacerlas en el día, porque sabes que si no las has hecho, al día siguiente se te pondrá en roja, y te penalizará, con lo cual tus objetivos, pues, bueno, el del departamento, porque nosotros no tenemos objetivos individuales, pero el del departamento, pues eso, no llega a los objetivos, y, por lo cual repercutirá en...”. (G.7)

Este tipo de organización empresarial cuenta además con un sistema de valores que un trabajador tiene que aprender, asumir e interiorizar. Con ello se pretende mantener un sentimiento de pertenencia a la entidad como miembro activo, como eslabón fundamental de una cadena. Además la empresa tiene que mantener esa motivación desde el momento en que un trabajador inicia su contrato hasta el final.

“Tienes razón, es como una secta esto. Yo, cuando entraba gente nueva decía: “bienvenidos a la secta”, vamos, sólo falta que se suban en el atril y nos den el sermón. Que luego, nos llaman, tenemos la intranet, que ahí nos echan todo: tenemos unos valores, que es como lo denominan ellos. Valor... ya no me acuerdo, vamos, todo el día con el valor y... Valor por nuestro trabajo, valor por el mundo que nos rodea, valor por nuestra gente, entonces, claro. Que nuestro trabajo se tiene que fundamentar en eso”.

Y además, es que cada semana, entrabas por la mañana en tu ordenador y tenías un valor ahí en la pantalla, o sea, de salvapantallas lo tenías ahí: “pasión por nuestra gente”, y la parrafada “ta, ta, ta”, y al final decías “amén”. (G.7)

Trabajo en equipo

En cuanto a relaciones con los compañeros y con los mandos se puede considerar que no son muy fluidas, los departamentos están separados físicamente y la estructura piramidal no favorece las relaciones entre los empleados.

“Intentaron que los ejecutivos también bajaran un poquito a la calle, que ellos vieran lo que hacía la gente, pero que no, vamos, yo no he visto a ninguno, no me he encontrado a ninguno (...), (risas), ni los he visto cogiendo llamadas, ni nada por el estilo como decían que iban a hacer. Y yo creo que es fomentado por la empresa , ¿eh?, divide y vencerás, vamos, lo tienen clarísimo”. (G.7)

“Y sí son muy, los grupos muy cerraditos, además muchos cubículos, o sea, muchos mini-grupos dentro de un grupo grande, lo que hace en la misma zona de red, el que está en una esquina no sabe lo que está haciendo el de la otra.” (G.7)

“Nosotros sí que te tenemos problemas, cuando tenemos alguna incidencia o alguna cosa, que necesitamos ayuda de otros departamentos, nos las vemos y nos las deseamos para contactar con el departamento que sea, es impresionante, la de problemas que tenemos.... mil doscientas personas y te cuesta decir: “tomamos un café y joder, nos conocemos ya”, porque es que tres años intercambiando correos y no nos conocemos”. (G.7)

Percepción propia - Visión de sí mismas

Vida extralaboral

Las relaciones familiares se distorsionan y están mediatizadas por el trabajo. El trabajo les absorbe la energía y les genera mal humor que trasladan al domicilio durante las primeras horas después de finalizar la jornada laboral.

“A mí, mi marido me dice todos los días, que cuando yo llego a casa, me tienen que dejar una hora y no hablarme.

Yo llevo con mi marido mucho tiempo y mis dos hijos mayores lo dicen igual. Yo, cuando llego a casa, prácticamente una hora me hablan muy poco; “qué tal el día” y poco más. Y ya, a la hora, sí comienzan a hablar, porque dicen que soy insoportable. Yo no lo noto, pero sí me lo han dicho”. (G.5)

Se detecta un sentimiento de culpabilidad porque la familia paga el precio del estado de malestar que genera el trabajo. Solo se manifiesta facilidad para desconectar después del traba-

jo en puestos comerciales por encima del call center y después de muchos años ejerciendo estos puestos.

“Y yo he llegado allí, cualquier broma, cualquier cosa, que te han hecho los niños la tratada y tú sales y dices: “madre mía, cómo estoy”, y tú misma te das cuenta. Y todavía te cae, te crea más cargo de conciencia, porque te estás dando cuenta de que tu respuesta es muchísimo más alta de la que tenía ser. Y claro, te crea un cargo de conciencia porque claro, los niños chicos, tú no puedes. Y ya vas con eso presente, ¿no?, ya vas con la cosas de decir: “tengo que desconectar del trabajo, y, yo en mi casa tengo dos niños chicos y un marido que no tiene culpa de nada” y te cuesta trabajo y te das, tú misma te das cuenta”. (G.5)

“Yo me tiré muchos años llevándome todo a mi casa y llegaba a mi casa “buaaa”, despotricaba por todos los sitios, y les ponía a mi familia con la cabeza así. Pero llega un momento que dices: “bueno, es que esto no puede seguir así”, si es que yo, cuando salga de aquí, salgo de aquí y punto, se acabó. Entonces ya, yo salgo, y cuando salgo de trabajar, ya se puede caer si quiere el edificio, que a mí me da exactamente lo mismo”. (G.5)

La sensación de agobio por estar encerrada incrementa las ganas de salir, de esparcimiento, impidiendo en ocasiones llevar unas relaciones normales con los amigos.

“Voy a acabar en el alcohol, vamos; porque cuando salgo por la noche, lo que menos se me apetece es llegar a mi casa, lo que yo tengo ganas es de buscar la satisfacción en, ya te digo, en la cerveza fría o en lo que sea, por intentar echar fuera la adrenalina que llevo. Y eso me lo noto yo una barbaridad. Por ejemplo, un sábado por la noche, a lo mejor mis amigos han decidido que, en vez de salir por la noche, vamos a tomarnos algo en la casa de alguno; a mí no me encierran ése sábado, vamos, porque yo salgo a las diez y media de allí y digo: no me meto ahora en el salón con ustedes a hablar tonterías, que no tengo ganas de encerrarme”. (G.5)

Sentimientos

Las trabajadoras que ejercen puestos de teleoperadoras en el denominado “call center”, manifiestan la necesidad de mejorar su situación laboral porque, dan por hecho que es un mal trabajo.

“Yo, personalmente, me he propuesto en varias ocasiones estudiar unas oposiciones, porque claro, es un trabajo, que no quiero estar allí y quiero mejorar, ¿no?”. (G.5)

Endogamia

La turnicidad limita las posibilidades de relacionarse con personas de otros entornos ya que los períodos de descanso no coinciden con el de la mayoría, este hecho produce aislamiento y favorece establecer contactos con los propios compañeros.

“Yo, con mi turno, solo sales con la gente que tiene el mismo horario que tú, que descansa el mismo día que tú; pues entonces, cuando sales tienes a gente para tomarte una cerveza, para quedar (...) Yo no puedo quedar con un amigo normal ¿con quién voy a salir yo? Pues ayer, con la compañera que se viene conmigo, nos fuimos a tomar un café. ¿Con quién voy a salir?”. (G.5)

Construcción de la personal identidad

El trabajo forma parte de la realización personal y configura prácticamente la identidad de las trabajadoras de este sector, cuando se trata de cargos por encima del call center, cuya plantilla sufre unas condiciones laborales tan precarias y las tareas que realizan son tan agobiantes que el trabajo solo se mantiene por necesidad económica.

Se presenta con gran asiduidad sobre todo en los departamentos intermedios y comerciales un cuadro de síntomas asociados al “síndrome de burnout” o síndrome de “estar quemado” que procede de la conjunción de diferentes variables que a continuación se analizan y que implican una vinculación inicial positiva con el puesto.

Antes de abordar cada una de las variables debemos tener en cuenta como antecedente que este tipo de empresas empezaron a funcionar recientemente. La más antigua cuenta con 7 años, por lo que la organización es nueva, basada en estructuras de pirámide ramificada con gran influencia de técnicas organizacionales americanas.

También es importante el hecho de que el personal que entró como primera plantilla estaba compuesta por gente joven, muy preparada que tenía una gran ilusión por ejercer una profesión o participar de un proyecto que presuntamente era prometedor.

Se necesitan: ejecutivos de alto nivel, jóvenes emprendedores con iniciativa empresarial, tecnología punta y comerciales expertos...., podría ser perfectamente el anuncio que se ajustara A sus ofertas de empleo.

Partiendo de esta descripción, ahora pasamos a analizar como está la situación laboral de los empleados de los departamentos intermedios siete años más tarde, sin tener en cuenta a los trabajadores que desempeñan puestos de operador en el call center, que como hemos visto son los que sufren condiciones laborales más precarias.

Inestabilidad en el empleo. Gran parte de la plantilla tiene contratos indefinidos, pero existen algunos departamentos que no consolidan los puestos, por lo que los trabajadores manifiestan cierto grado de desmotivación.

“Entonces tampoco, trabajas a lo mejor, ahora mismo en abril, me vuelve a cumplir el contrato, no sé si me van a renovar o no, y entonces hay veces que tampoco trabajas pues, con mucha ilusión vamos”. (G.7)

Muchos de los empleados asumen sin cuestionárselo que han de tener disponibilidad total para la empresa, que su puesto de trabajo es así y que no se puede evitar. Las tareas y la forma de trabajar la consideran estresante pero en ningún caso culpan a la empresa por una mala organización, sino que lo toman como un reto profesional. En su forma de expresión se denotan rasgos de pertenencia a la empresa como si tuviesen participación directa en su gestión.

“No, y que tampoco puedes mantener ese ritmo siempre, porque tus circunstancias personales cambian, cambian. Es decir, yo, en esa época salía muchísimos días a las once de la noche, ¡once de la noche!, es decir, que, que se dice rápido, y entraba a las nueve de la mañana; de comer allí, que mis padres decían: “pero bueno, y tú qué haces”. Y es que había trabajo y lo hacías y lo hacías a gusto, como decía, es decir, vivías feliz”. (G.7)

La vida familiar se supedita a la profesional. Se implican al máximo con los intereses de la empresa, quieren que el trabajo salga bien, que el rendimiento sea óptimo. Se nota todavía más en el tema familia. No culpan al trabajo en ningún momento de su situación familiar o desatención familiar, hasta el punto de que, les preocupa cuando faltan por llevar al niño al médico porque se genera un problema no solo con el jefe sino, con los compañeros que se hacen cargo de su trabajo, o incluso, las quejas sobre el exceso de trabajo no van dirigidas a mejorar las condiciones personales, privadas, sino a las profesionales.

“Tengo un crío de dos años y muchas veces tengo la sensación de decir: “joder”, y además, que es que aquí el horario me lo pongo yo, porque es que nadie me dice: “entras a tal hora, sales a tal hora”, o sea, cuando termino me voy. Y sí procuramos ponernos un punto “p” de decir, hasta aquí, porque si no al día siguiente no se rinde”. (G.7)

“(…) un cliente, termino a las seis de la tarde, entonces cojo mi coche y me voy, y no tengo porqué pasar por la oficina; y es una persona que, vamos, que en ese aspecto no tiene problema, siempre que tengas tu teléfono disponible para poderte localizar o saber dónde estás y lo que haces, la verdad que en ese sentido no tengo problema ninguno y; hombre, que cuesta, que hay días que te apetece a lo mejor, pues estar con ella, pues eso, las tardes, cuando son tan pequeñitos pues te apetecería poder salir a las tres, como lo hacías el primer año, pero bueno, se lleva, se lleva”. (G.7)

“El problema que tenemos nosotros es la rotación de turnos, que no puedes hacer nada, porque como estás un par de semanas de mañana, o te dan un par de semanas de tarde y otras de noche; entonces no te puedes dedicar por las mañanas a hacer un curso de lo que sea o tener una formación adicional, ¿no?, porque como a las dos semanas siguientes estás en el turno de mañana, pues...”. (G.7)

La plantilla inicial, constituida en general por personas que accedían a su primer empleo, presentaba gran ilusión (generada en parte por la propia empresa), fundamentada en valores de profesionalidad y máximas de producción en equipo.

“Entonces, aquí parecía que todo el mundo iba a heredar todo, que esto era suyo y que aquí nadie, hasta que le dan una carta diciendo que está..., y se tiene que ir. Entonces, el resto de los compañeros sí han cambiado, la gente ya va cambiando un poquito. Pero, luego, como la media de edad también es joven, sobre todo las mujeres, es, no todas han sido madres, entonces, no todas tienen esa conciencia”. (G.7)

“Yo creo que nos hemos dado cuenta que, que realmente no somos valiosos ni nada, o sea...”. (G.7)

“Yo sé que al principio la gente era muy feliz, estaban hasta las ocho de la tarde, nueve, no pasaba absolutamente nada porque te, o sea, trabajabas a gusto, lo hacías con gusto, y no por la empresa, sino por uno mismo”. (G.7)”

La sobrecarga de trabajo persistente hace que la ilusión se vaya perdiendo poco a poco y que los empleados se frustren por no realizar las tareas que van implícitas en su cargo y porque no ven reconocidos sus esfuerzos, pudiendo llegar a la depresión.

“Como si hubieras creado con ellos una deuda impagable y, bueno, le aceptas todo; cuando también te estás dejando ahí tu tiempo y tu trabajo y tu sudor”. (G.7)

“Me he encontrado gente con 23- 24 años con las manos así (gesto de temblor), de la medicación que estaban tomando. Gente que se ha llevado un chasco, sobre todo son chascos lo que me estoy encontrando, son chascos de: “aquí voy a ser el rey”, ¿sabes?, y no, no lo eres”. (G.7)

Conciencia de género

La relación con los mandos directos, que suelen ser hombres normalmente, se deterioran cuando llega el momento de la maternidad, ya que, los objetivos de la empresa o los intereses de un departamento están por encima de las circunstancias personales. En este sector, exceptuando el departamento de call center, existe una gran competitividad entre mujeres, paralela a la competitividad entre departamentos y entre empresas. No existe una conciencia de género clara ni solidaridad con temas relacionados con la mujer. Apenas se denuncian casos de discriminación de género, solo cuando se llega al extremo del despido.

“Hasta que mi hija cumplió el año, mi jornada era reducida con mi sueldo íntegro. ¿Qué pasa?, que mi jefe era, pues, lo que era. Y entonces, pues, cambió de repente las reuniones comerciales, que se hacían semanales, ya no las hacía por las mañanas, las hacía por la tarde, de cinco de la tarde a ocho de la noche. Cuando yo le comento, oye, que mi horario es por la mañana, que por favor, pues, ponme las reuniones por la mañana; no, no, que ahora el plan es así, que se hacen por las tardes”. (G.7)

“Y que estas cosas les da igual, o sea, que el problema es tuyo, búscate tú la vida, no, te tienes que adaptar tú a lo que hay, no adaptar unas circunstancias a nosotras. Cuando surgen cosas como éstas, que tienen que verse obligados a darnos media jornada, no les gusta, no les gusta en absoluto”. (G.7)

Absentismo

Los casos de absentismo laboral que se producen sobre todo en el caso de tener cargas familiares, niños o ancianos a los que atender en caso de urgencia o vacaciones, repercuten en los

compañeros, no existiendo un sistema de sustitución o de disminución de las tareas. Tener que ocuparse de las tareas de las compañeras ausentes o con reducción de jornada provoca actitudes de enfrentamiento hacia ellas en vez de contra la empresa.

“Tú tienes que faltar un día porque has llevado al niño al médico o porque han pillado ya las vacaciones, cuando es un puente, y ya tienes que buscarte la vida a ver dónde los dejas porque la guardería también cierra y el cole... y claro, estas cosas, como que tus compañeras no lo entienden. Porque, claro, si tú no vienes, se supone que son el doble, las corvas mías las tienen que resolver entre ellas. Y ya no es un conflicto entre tu jefe y tal porque vas a faltar un día, sino también entre ellas, porque tampoco les gusta tener que hacer más de lo que tienen que hacer”. (G.7)

“Porque tenía reducción de jornada y claro, se tenían que coger las corvas de ella, y era el trabajo de ella. Entonces, pasaba, entonces, pasó, lo pasó fatal. No, nadie le hablaba, o sea, la discriminaban totalmente, era ir a cafetería a tomarse un café todas juntas y ella apartada, pero sus propias compañeras. En esto yo lo noto mucho porque, toda la que ha estado embarazada lo entenderá un poquillo cuando tenga el hijo”. (G.7)

Reinvidicaciones y soluciones

Reinvidicaciones

Los empleados denuncian situaciones de discriminación de abusos de poder y situaciones de despidos improcedentes por embarazo y por depresión.

“Y ha habido jefes, que sí ha habido casos en clientes que sí hemos sacado a mujeres embarazadas, o sea, lo primero que han hecho ha sido quitarse las mujeres embarazadas. Yo sé que en Andalucía existía una lista de afectadas por el despido cuando estaban embarazadas, o sea, hasta ese punto”. (G.7)

“Bueno, y en Coruña, por depresión. Pero por depresión causada por el, por su jefe directo, que al final llegó hasta un punto en que ella no lo soportó y estuvo muchísimo tiempo de baja, se incorporó y (...), o sea, ahora está despedida. Y me contó su historia y aquello era aterrador.” (G.5)

“Hay un ejemplo de una compañera en Toledo, tuvo un golpe, un accidente de coche y su jefe, a punto de entrar en quirófano aún le decía que cómo, que llamara ella el lunes a los

clientes para decirles que no los podía atender; pero serás capullo, o sea, es que, no, la chica al final le mandó al carajo. Pero, bueno, chico, tú en qué país vives, que te pillen, que tengas una fractura de húmero de la leche, que voy a entrar al quirófano dentro de dos horas... y el tío diciéndole... Y aún le llamaba de vez en cuando y le decía: "qué tal, qué tal estás, ¿pero vas a llamar?", o sea, bueno. Ahora, de hecho, le han bajado de categoría." (G.7)

Soluciones y propuestas de mejora

Conocer las funciones de todos los departamentos

Se propone como sugerencia para un mejor funcionamiento que todos los empleados conozcan el organigrama de la empresa y las funciones de las diferentes categorías.

"Creo que cada uno deberíamos saber lo que, por lo menos tener una idea, de los puestos de los demás, o sea, qué hace un ingeniero, qué hace el director comercial, qué hace el otro... Porque todo está vinculado...". (G.7)

Previsión de las sustituciones

Las trabajadoras aportan la idea de que debería establecerse un sistema de sustituciones que resuelva las posibles ausencias imprevistas, ya que en caso de necesidad, las sustituciones no están cubiertas y las funciones son asumidas por los propios compañeros, hecho que produce mal ambiente de trabajo. (Hay que tener en cuenta que el cuidado de los niños y ancianos generalmente es asumido por las mujeres).

"Hacer las cosas, para cuando estés ausente, porque si un día que estás malo, o el niño está mal; que tú tienes que quedarte en casa, porque pasa en todos lados, o sea, es un día o son dos, pero tampoco... Entonces, resólvendolo de alguna forma que tú no te tengas que buscar la vida con tus compañeras, llevarte mal o llegar a malos entendidos con tus propias compañeras, porque, si ya tuvieras la solución, ya...". (G.7)



Azafatas de mar

Azafatas de mar

Condiciones laborales

Organización de los tiempos de trabajo

En el sector de azafatas de mar existen horarios establecidos de manera discontinua, una organización del trabajo específica de este sector, que provoca en las trabajadoras una sensación de rutina, puesto que sus horarios de trabajo giran siempre en relación con las horas de embarque y de llegada a puerto de los barcos en los que desempeñan sus puestos de trabajo.⁴

“...si el barco sale de aquí a las doce de la noche, pues hay que, tener que estar una hora antes para el embarque de pasajeros. El encargo de los vídeos, del audio, de la tienda... Y simplemente eso, les doy la bienvenida y les señalizo dónde están las dependencias del barco. Estoy hasta la una de la mañana; sería: de once a una, porque es una hora después del embarque; y cierro la tienda y me voy a dormir” (G.2)

“...mis horas ya, pues, tendría que estar una hora, levantada antes del desembarque; sería de siete a nueve trabajando (...) al mediodía, cuando estemos allá, es cuando vuelve a salir el barco de vuelta para Las Palmas, es al mediodía, once o doce de la mañana; pues lo mismo otra vez, una hora antes del embarque y una hora después. Se abre de una a tres la tienda y a las tres cierro(...). A las ocho se supone que llegamos aquí, a las Palmas; pues abro desde las seis y media la tienda, hasta las ocho y media, que ya se desembarca el pasaje. Y, otra vez, es a la, la misma rutina.” (G.2)

Estas condiciones laborales con horarios discontinuos, dejan a las trabajadoras mucho tiempo libre aunque muy repartido a lo largo de un día.

“El horario es una jornada normal de ocho horas y luego, tenemos también horas extraordinarias. El horario está bien, o sea, no es seguido, está compartido en todo el día. Por ejem-

⁴ El actual Convenio establece la jornada laboral durante el período de embarque de treinta y siete horas semanales y ocho horas diarias.

plo, se divide, a lo mejor son tres horas por la mañana y luego, por la tarde, pues cinco seguidas. Luego tienen, horas extras también añadidas...”(G.2)⁵

“Duermo durante toda la noche, me levanto ya por la mañana. Entonces ya, durante el día es cuando, más o menos un poco se corta, porque tenemos dos horitas libres por la mañana, tres o cuatro, tres horitas por la tarde, que sería de tres a seis... y ya con eso basta, son tres y dos horas por la mañana, son cinco horas libres, que las tienes repartidas.”(G.2)

“Son ocho horas y aparte horas extras. Nada, a lo mejor empieza a las once, de once a doce tengo guardia o de doce a una, depende el día donde, si estamos en un puerto, en uno u otro. Y nada, y después por la tarde también, después, subo arriba, estoy un par de horas; por la tarde igual, estoy cinco o seis horas; y después por la noche vuelvo a entrar y, hasta la una. Pero, vamos, que son ocho horas y aparte, las horas extras. Y nada, y el tiempo que tenemos trabajando aquí en los barcos pues son, depende la empresa en la que estés. Aquí, por ejemplo, ahora con los contratos (...) cincuenta y cinco días mínimo, cuarenta, y después, la mitad, de vacaciones en casa.”(G.2)

En cuanto a las vacaciones, en el sector de azafatas de mar, la organización tiene una estructura especial porque se pueden establecer trayectos que requieren dos o tres meses continuos de navegación y permanencia en el barco.

“Lo dejamos un mes, un mes de, eso, libre; y luego me vuelven a llamar, al mes y medio o algo así. Pero, vamos, que yo estoy intentado pedir que, sólo suplantar a la azafata que está aquí; entonces serían dos meses; que cobraría, saben, que son dos meses trabajando, uno, que tengo de vacaciones, que te lo pagan, prefiero buscarme un trabajo en tierra; y hacer ese mes y luego ya, embarcar otra vez en éste.”(G.2)⁶

“Él está, o ella, en sus vacaciones fijas y nosotras venimos pues, su tiempo, o sea, treinta y cinco días, porque el personal fijo está setenta días embarcado y treinta y cinco en casa.”(G.2)

⁵ Aunque con carácter general la realización de horas extraordinarias es voluntaria, teniendo en cuenta el R.D 1561/1995, las horas extraordinarias, que todo tripulante pudiera realizar hasta el tope diario de 4 horas con el objeto de hacer y/o mantener operativos los buques, tendrán carácter obligatorio.

⁶ El actual Convenio dispone los periodos de vacaciones de la siguiente manera:

* Para el año 2003, por cada sesenta y siete días de embarque, se disfrutarán treinta y cinco días de vacaciones/descansos

* Para el año 2004 y 2005, por cada sesenta y cinco días de embarque se disfrutarán treinta y cinco días de vacaciones/descansos

Ritmos de trabajo

Las azafatas de mar consideran que el ritmo de trabajo es lento, en su discurso no se vislumbra que exista estrés o cansancio crónico, pero como contrapartida, esas horas que están fuera del horario laboral hay que aguantarlas en un barco, lo que provoca un sentimiento de pérdida de tiempo, debido a que esas horas libres no pueden aprovecharlas porque se encuentran en el mar.

Las condiciones laborales en las que las azafatas de mar desarrollan su trabajo son muy específicas, puesto que el lugar donde se desarrolla su trabajo es un barco, donde el espacio es mínimo; se encuentran en el mar, por lo que la vía de escape hacia otro ámbito vital es imposible.

“Yo creo que el trabajo de azafata dentro de un barco es mínimo, tenemos más horas libres de lo que... bueno, que hacen falta, porque son nuestras horas de descanso, pero que, que no, a ver si me entiende, que no quemamos demasiado, ¿no?, que no tenemos un trabajo muy forzado. Simplemente es eso, que tienes que aguantarlo dentro de un barco, son horas muertas”(G.2)

Los horarios discontinuos comentados anteriormente les permite disponer de mucho tiempo de ocio, pero limitado al propio espacio en el que desarrollan su trabajo.

“Hay libros, hay esto, hay lo otro. O sea, entonces, yo, por ejemplo, me llevo la tele de casa y me cojo películas en mis ratos libres, porque no quiero estar todo el tiempo durmiendo” (G.2)

Condiciones ambientales

Algunas de las condiciones ambientales específicas, como el diseño de los camarotes individuales, son fundamentales para ellas porque en su tiempo libre no se van a su casa a descansar. Le dan una gran importancia a la intimidad ya que esos momentos libres diarios cumplen una función renovadora.

“Hombre, aquí, por ejemplo, son todos individuales, pero lo ideal, lo ideal, serían, todos individuales en todos los barcos, sería ideal, vamos, para uno tener su propia intimidad, o sea, que uno quiere, no sé, tiene un momento de, que quiere estar solo, porque, todo el mundo, quieras que no, necesita su momento de pensar, de esto, de lo otro. Yo necesito mi, mi intimidad para mí es sagrada...”(G.2).

“aquí es individual, pero en otros barcos es doble...pero aquí es individual y...”(G.2)

“Y que quieras que no, ya no sólo las condiciones del camarote, sino que quieras que no, como ya no coincidas en horario o lo que sea; uno quiere estar descansando, el otro no... No puedes ni leer, porque no puedes encender la luz, que despiertas a la otra, así que...”(G.2)

“El más habitual es el compartido, los dobles; pero vamos, con dos personas, tampoco supone.”(G.2).

“Pero, siempre es bueno tener un, los momentos esos de intimidad propios, que uno necesita, ¿no?, para pensar, para esto, para lo otro, para escribir, para leer. A mí me gusta, por lo menos, relajarme, estar sola, leer a ratos... O sea, no siempre estar...”(G.2).

El trabajo se desarrolla además con otras condiciones ambientales específicas a las que deben amoldarse, como es el vaivén continuo del barco que, inicialmente produce mareos aunque después de un tiempo determinado, se habitúan y no parece ser problemático.

“Porque no estás acostumbrada a estar dentro de un barco, porque esto es un vaivén, porque es el dormir y notas el... ¿sabes?, que hay que saber, hay que saber meterse.”(G.2)

“Cuatro horas en un barco, imagínese ocho horas, ida y vuelta; había que hacerse, hay que hacerse a esto, hay que hacerse a esto. Pero, le digo, desde que llevo aquí dos semanas no hay mareo, a no ser que se mueva demasiado el barco, como nos ha pasado este viernes, que tuvimos que abrir temprano, pero si no, de todas maneras tenemos biodraminas en caso de que tengamos algún, sí, que nos sintamos mal o algún mareo. Pero se lleva bien.”(G.2)

Organización de tareas

Las azafatas tienen cierta polivalencia en cuanto a la distribución de las funciones. Hay tareas que realizan las azafatas de mar en sus puestos de trabajo que no son exactamente las de atención al público, como son las relacionadas con la organización, gestión y limpieza.

“Por la tarde, por ejemplo, aunque esté el barco parado, si estoy en jornada, tengo que estar aquí pues, haciendo mi trabajo pero, en el barco, o sea, ya no es navegando, no es atendiendo al público, sino también hay cosas que hacer... poniendo limpieza; todo eso. El fin de

semana el barco está parado y lo que hacemos es limpieza general, ¿no?, se aprovecha más el tiempo, hay que, vienen todas las provisiones, no sé, hay más tiempo para lo que es organizarlo todo mejor para lo que es toda la semana, porque entre semana está pillado el tiempo.”(G.2)

“Después, de doce a una como; después subo al autoservicio a la una menos cuarto hasta las tres, estoy en el autoservicio sirviendo... tengo un compañero, que él es el que va sirviendo y yo voy cobrando a todos los clientes. Después acabamos, recogemos; ya bajas, descansas un poco; ya subes después a las siete haces caja, repones, limpias, limpias las mesas de fuera, me doy una vuelta por aquí, por las butacas, por si a alguna le tengo que cambiar el sillón o lo que sea... Y nada, ya luego entro; un día sí un día no tengo guardia en el garaje, de diez a once. Los días que tengo guardia me voy al garaje y los días que no, subo a las diez y media; cuando subo al garaje, que tengo a las once, pues ya estoy arriba hasta las doce y media, que cierra y a la una terminar de recoger...”(G.2)

“estás ayudando al de los camarotes, estás ayudando, quitando ropa y tal. Pero, por lo general, estoy en el bar siempre. Y el horario es el mismo que el de ella: de doce a tres y de siete a una de la mañana, pero es un trabajo un poquito diferente, estás siempre atendiendo al público, ¿no?, y en las horas de parada, bueno pues estás, que si...que el trabajo en el bar es lo mismo: estar de cara al público y, y bueno, cuando sales al bar con parada, pues estás, que si cortando fiambre, que si preparando, hay que tenerlo todo siempre a punto, las neveritas llenas...” (G.2)

Relación con los mandos

Como en toda compañía, las relaciones laborales están jerarquizadas. En este sector, existe una jerarquía y un lenguaje propios, desconocido si no se pertenece a dicha organización. Las azafatas consideran muy buenas las relaciones con sus superiores.

“Mi mayordomo, que es el, no es mi jefe, por así decirlo, es mi primer oficial, pero sí, la verdad, que; mi encargado, me llevo muy bien, con todos”.(G.2)

Ellas mismas diferencian entre trabajar en un barco pequeño, donde las relaciones son más cercanas, y los barcos grandes.

“Si hay poca gente y un ambiente bueno, bien, como por ejemplo, en este barco. Pero hay otros barcos que hay un ambiente un poco mal porque hay mucha gente, entonces, al haber mucha gente, pues la convivencia es más difícil.” (G.2)

Trabajo en equipo

Derivadas de las propias condiciones específicas del trabajo las relaciones son más intensas con los/las compañeras/os, puesto que se dan en un espacio muy pequeño y acentuado por todas las horas que pasan a bordo.

“hacemos vida con la gente del barco, porque eso quema mucho; que tengo que hacer vida, (...), porque sino no te adaptas” (G.2)

“Pero después dentro del barco, que es donde hay mucha tripulación, que ahí es donde vienen los problemas, porque no todo el mundo está de acuerdo, no todo el mundo le cae bien uno, no... entonces hay roces y hay...y aparte, que, aparte que el simple y mero hecho de ser un barco y estar metido aquí mucho tiempo, por ejemplo, yo...”(G.2)

Percepción propia – Visión de sí mismas

Vida extralaboral

Estas azafatas, pasan mucho tiempo dentro de un barco, con las limitaciones que este trabajo conlleva, tanto por el propio espacio en el que desarrollan su trabajo como por las condiciones específicas del trabajo en sí. El largo tiempo que permanecen en el barco, ya sea trabajando o fuera de su jornada, sin tomar contacto con su entorno personal les provoca un sentimiento de incompatibilidad entre su propia vida y el trabajo.

Mantener el equilibrio personal es la única meta en el barco y a veces las estancias prolongadas en los barcos se hacen insoportables provocando alteraciones en su vida privada.

“... hay que saber vivir dentro de un barco; hay que saber llevarlo, y más si eres joven; tienes una casa en alquiler o tienes cosas fuera, no, no se vive...”(G.2)

“...Es lo que te digo, yo hace dos meses que me alquilé una casa; que tengo mis cosas fuera, mi trabajo, mi trabajo no; mi... ¿sabes?, cosas que tengo que pagar, etc... mi vida. Y aquí hay que vivir, ¿sabes?, dentro de un barco;” (G.2)

“Si me meten en otro barco, no llegaría a casa, o sea, tendría que ser tres meses metida en un barco o dos meses metida; algo que yo sé que no, no soportaría.”(G.2)

“Pero, vamos, que yo salgo de aquí y me voy corriendo al banco y a hacer las cosas. Y claro, imagínese, acabando de pagar una casa, que estoy empezando, la pago y no la veo; eso a mí, sinceramente, es lo que digo, soy joven... a mí me mata.”(G.2)

En este sentido, consideran un privilegio los puestos de trabajo con condiciones que les permitan ir a sus casas y seguir una vida normalizada.

“Si me dicen de elegir, oye, yo creo que es lo mejor, (por eso de la) chica fija; por qué, porque vas a hacer tu trabajo y te vas a casa, y vienes el día siguiente, haces tu trabajo y te vas a casa. Es lo que digo yo, no me importa trabajar veinte horas, mientras yo coja a lo mejor y me vaya a mi casa”.(G.2)

Todo esto también repercute a veces en las relaciones laborales y en el clima de trabajo, puesto que consideran que el espacio condiciona el continuo roce con compañeros y compañeras, mientras que si pudieran estar en sus ámbitos familiares y sociales, tendrían un desahogo alternativo.

“Y siempre van a hacer roces porque, yo, por ejemplo, en tierra me voy a mi casa, llevo a mi casa y me desahogo allí con mi, con quien sea de mi familia o con mis amigos. Aquí no, aquí qué hago, me voy al comedor y qué le voy a contar, ¿a fulanito que tengo un problema con menganito?, no puedo, no se puede, o sea, tienes que callártelo y aguantarlo;” (G.2)

En algunos casos, aunque se echa mucho de menos a la familia, no consideran su ausencia como algo traumático, sino contrariamente, como algo positivo para su crecimiento personal.

“Con mi familia lo llevo bien, bueno, con mi familia lo llevo un poco mal porque me echan mucho de menos y tal, pero están acostumbrados, y saben que es mi vida y que es lo que yo quiero y lo respetan, ¿sabes? Yo los echo de menos pero, sé que mi trabajo es éste y...” (G.2)

“Vamos, que a mí me mandan ahora a otro sector y me daría igual; todo lo contrario, encantada de conocer sitios nuevos y como soy independiente, pues eso, no me afecta porque, sí, echo de menos, echo de menos mi, mi isla, echo de menos a mi familia, pero, sé que voy a volver, entonces no supone un trauma, sino, sé que estoy haciendo un trabajo que me gusta, encima estoy recibiendo un sueldo por él, entonces lo llevo bien, o sea, tengo esa mentalidad y lo llevo bien. (G.2)

“Por ahora voy bien. Ahora, digo, el novio, pero... que se aguante, qué le puedo decir. Pero, bueno.”(G.2)

Sentimientos

El sentimiento de soledad que puede aparecer en diferentes momentos mientras están en el barco, normalmente en su tiempo libre, lo convierten en tiempo útil, dedicándolo a descansar, algún tipo de ocio, de manera que consiguen cierto equilibrio personal y así no dar lugar a sentimientos negativos. En las azafatas de mar, se detecta un contraste entre lo que significa el desempeño del trabajo con atención al público, relacionándose con personas continuamente y la soledad que les transmite a las trabajadoras el especial aislamiento de un barco.

“que la vida en el mar, a mí no me supone ningún trauma estar metida en un camarote que no tenga ventana y diez horas; simplemente lo cojo para descansar, o sea que...”(G.2)

“Uy, yo estoy todo el día metida en un barco y, uh, me falta el aire”. Yo tengo que estar tres días o cuatro, metida en un barco y (no me da ná) Porque aquí tenemos nuestros camarotes, tenemos nuestra tele, tenemos nuestro vídeo, DVD, equipo de música... o sea, que no te aburres(G.2)

“Yo soy muy nerviosa y necesito ver gente, estar fuera en la calle, moverme de un lado para otro... Y aquí no se puede; aquí tienes que ser muy tranquila, paciente y saber llevarlo, y yo no sé, sinceramente (G.2)

“Empleo el tiempo en cosas; y aparte que también hay que dedicarle tiempo a uno mismo, porque esto no es como en tierra, uno no se puede ir a la peluquería a darse la cera, ni se puede ir a no sé qué, porque este barco para aquí; pero en un barco, por ejemplo, que no para, como en Baleares, en todo el verano... uno tiene que estar ahí, y tienes que dedicarte

tu tiempo a ti misma, que si te quieres peinar, que si te quieres no sé qué... eso ya, te tienes que administrar bien el tiempo, o sea..." (G.2)

Un sentimiento añadido es la monotonía.

"Sinceramente, el trabajo, aquí se vive muy bien. Trabajar es mínimo, lo que hace una azafata dentro de un barco; simplemente es eso. Es lo que yo digo, tú vives dentro de un barco, es una monotonía; de acostarte y levantarte y dormir; y otra vez de levantarte, y lo mismo siempre dentro de un barco; hay que saber llevarlo..."(G.2)

Endogamia

Los espacios temporales tan dilatados dentro del barco, conducen a relacionarse con los compañeros. Manifiestan con ello un sentimiento de gran compensación. De alguna forma, cambian su escaso tiempo libre en el trabajo por las relaciones con los/las compañeros/as.

"La verdad, que muy bien. Sí, en cuanto a relaciones, por eso lo he dicho, si no yo me hubiese ido ya. Las relaciones con todos los compañeros es estupenda, vamos, estupenda; ya le digo, si no fuese por eso, yo creo que ya no, ya me habría ido."(G.2)

"Es un barco pequeño, con poca tripulación; muy familiar, ¿sabes?, la gente es buena, ningún problema."(G.2)

"Sí, puedes llegar a hacer amistad, puedes llegar a hacer amistad. Incluso, amistad, lo que se dice amistad. Y compañerismo, hay mucho, compañerismo hay mucho. También hay mucha mala idea, bueno, como en todos sitios, en tierra lo hay también." (G.2)

"Pero, sin embargo, hay gente que te ayuda, que te ayuda mucho en el trabajo, llegas a un sitio nuevo y todo el mundo, la mayoría de la gente, por lo menos, está dispuesta a enseñarte, a ayudarte, esto, lo otro, lo que haga falta, o sea, que hay compañerismo, hay de todo." (G.2)

La organización del trabajo, unida a las condiciones del espacio antes comentada provoca cierta endogamia. El personal del barco se relaciona de manera muy estrecha. Se produce el afianzamiento de amistades.

“Pero yo tengo que, o sea, yo me adapto mis horas libres, entonces, claro, tengo que ir con la gente del barco. Pero, vamos, muy bien. Lo que pasa que también, si vas siempre al mismo barco y son cada vez la misma gente, pues ya la amistad cada vez va siendo más grande, ya es diferente. Pero yo, por ejemplo, he estado en muchos barcos, he estado en barcos diferentes y gente nueva siempre, pero vamos, que lo llevo muy bien, tengo muy buenas amistades.”(G.2)

“No llegas a conocer a la gente del todo, pero conoces mejor, por ejemplo, conoces a éste, el otro, el otro, cuando se levantan por la mañana, el mal humor de uno, el cabreo del otro, el esto, lo otro, comiendo, las discusiones que ves, que oyes, tal, cual, comentarios, esto, lo otro, rumores... son cosas que, a mí, por lo menos, me gusta pasar de esos temas y me afectan, ¿no?, no me gusta el mal ambiente, ésa es una. Pero, bueno, como lo, desconecto totalmente de esos temas, paso, ¿no?, pero hay gente que sí, que se queda echa polvo.”(G.2)

Construcción de la identidad

Todas las condiciones a las que nos referimos anteriormente, limitan también sectorialmente a las azafatas de mar. Cuando intentan buscar otro trabajo en tierra que les ayude a compatibilizar el trabajo con su vida personal, encuentran que su experiencia acota mucho el cambio a otros trabajos. En ese momento se encuentran en una franja de edad de difícil inserción.

“Te vas a tierra y ¿dónde buscas trabajo, si has dedicado un montón de años aquí, dónde vas a buscar trabajo con esa edad, entiendes?, treinta y pico, cuarenta años; ya después la cosa está un poco difícil.”(G.2)

Género

En el día a día de las azafatas de mar, se dan situaciones en las que ellas mismas notan una diferencia de trato por parte de los clientes por el hecho de ser mujeres.

“Hombre, porque son hombres, quieras o no, y cuando te tomas unas copas, pues siempre hablan más de la cuenta o dicen cosas que no deben decir”. (G.2)

“Para camarera de barco y los camareros, hay mucha confianza, ¿sabes?, hay mucho... cómo te digo yo, ¿sabes?, que hay, no se trata ya de un “usted”, sino de un trato muy... es que no sé cómo decirte, hay que conocerlo también, es un trato muy, más... ustedes me entienden, ¿sabes?, no tan coloquial, no tal, sino mucho más, más no sé decirles; y conmigo intentan a lo mejor, hacer lo mismo, se piensan que porque soy una chica.”(G.2)

“Es que, está claro, no es lo mismo un hombre que una mujer y los hombres siempre han sido así, ¿no?, y siempre, ¿sabes?, yo no estoy diciendo que vengan y, ¿sabes?, que les parezca guapa y vengan a ti y te digan cosas, no, sino que, oye, siempre notas...”(G.2)

“Aquí, sinceramente, el pasaje que hay, casi todo son marroquí, son camioneros; que hay que saber llevarlos, como digo yo, porque son personas que desde que, pueden (...), ¿sabes?, que hay que saber ponerlos un, un stop, ¿no?, pararlos, pero sinceramente, no he tenido ningún problema.” (G.2)

Las azafatas de mar ven muy difícil poder compatibilizar su trabajo con la maternidad, parece complicado con las condiciones laborales específicas que tiene este sector.

“Pero siendo mujer sé que lo tengo muy, muy complicado, porque yo tengo que tener hijos. O sea, soy yo, si yo tengo mi pareja, llego a tener mi pareja y me quiero casar y todo esto, la que va a tener hijos soy yo, o sea, ya mínimo, nueve meses de embarazo, por ejemplo, ¿no?, a la hora de querer plantearte tener una familia. Y luego, quieres educar a tus hijos, para un hijo es importante un padre y una madre, pero a la hora de querer educar a un hijo, ¿qué lo vas a dejar, con tus padres toda la vida y...? Es complicado”. (G.2)

“A mí no me importaría, por ejemplo, si yo, por ejemplo, siendo hombre, no me importaría jubilarme aquí, pero, qué pasa, que soy mujer y la pregunta es un poco... Si yo, por ejemplo, no quisiera tener hijos, sí, por qué no”. (G.2)

“Ahora, nosotras que somos jóvenes y no somos, o sea, todavía, yo por ejemplo, vivo con mis padres, no estoy casada, no tengo hijos, entonces pues, claro, yo estoy en mi casa dos semanas y ya quiero volver a trabajar”.(G.2)

Para ellas hay una diferencia entre tener un compañero y una compañera, dentro del barco donde trabajan. Manifiestan la preferencia por una mujer porque consideran que con ellas es más fácil comunicarse y que se comparten más cosas de manera más íntima que con un hombre.

“Pero, teniendo una chica en el barco, ya la relación cambia, es algo más, no sé, las chicas siempre estamos juntas, hablando, esto, lo otro...”(G.2)

Azafatas de vuelo



Azafatas de vuelo

Condiciones laborales

Organización de los tiempos de trabajo

Horarios

Las azafatas/os de vuelo están sometidas a unos horarios de trabajo determinados, normalmente más largos que la jornada de ocho horas diarias, debido a las características especiales en que se desarrolla su labor, es decir, el tiempo en el que han de recorrer los aviones determinados trayectos, así como el traslado de una ciudad base de origen a otra de destino, y vuelta a la base de origen. Por todo ello se determinan unas horas de vuelo dentro de las jornadas de trabajo así como los descansos correspondientes.⁶

“Me tengo que marchar, de tres a cuatro días fuera de mi casa. Entonces, mis horarios laborales pueden llegar a ser de catorce o quince, incluso a veces, hasta dieciséis horas de trabajo a bordo del avión. Y luego, cuando tenemos que descansar, o bien en tu base, en Madrid, que es nuestra base, o en otra ciudad donde hemos acabado de trabajar, pues el mínimo son siempre diez horas y media, que pueden ser a veces más horas, ¿no?, pero hay que cumplir un mínimo, que es diez horas y media; puede ser a veces, hasta dieciocho horas en una ciudad, a descansar, ¿no? Y el máximo son cuatro días fuera, no podemos estar más de cuatro fuera.”(G.3).

“Las dieciséis horas, es una normativa que nos marca Aviación civil, que las empresas las suelen utilizar, porque es la que les permite el máximo de actividad, de trabajo arriba, ¿no?, que es lo que, casi hasta dieciséis horas de vuelo, bueno, de vuelo, desde que firmas hasta que acabas, ¿no?, que le llamamos: actividad laboral en vuelo. Que luego, real, puede ser, diez, sí, entre escalas y demás.”(G.3)

⁶ Por su complejidad, en este sector se analiza exhaustivamente el convenio colectivo donde se reflejan los tiempos de trabajo y descanso así como las diferentes funciones, cargos y retribuciones, etc.

“Y eso se me va sumando, ¿no?, a lo largo de las líneas del mes, y puedo llegar a tener 240- 250 horas de actividad. O sea, que es desde que firmo hasta que termino. Y luego tenemos otro tipo de actividad, que es la actividad en vuelo, que son las horas reales de vuelo, o sea, desde que despego hasta que aterrizo y estoy en el aire. Y éstas, venimos a hacer unas ochenta horas al mes”(G.3)

El estar sometidos a un sistema de turnos implica sobretodo trastornos de sueño-vigilia, debido principalmente a los horarios intempestivos, al cambio constante de los biorritmos, incidiendo sobre un mayor incremento de la fatiga ya que supone una sobrecarga de las funciones orgánicas basada fundamentalmente en la alteración del biorritmo humano ya que durante las horas de sueño los ritmos circadianos tienden a disminuir también su actividad, por lo que ha de realizarse un sobreesfuerzo para mantenerse activo. El trabajo a turnos produce una sintomatología relacionada con la salud, característica en estos trabajadores que se detalla posteriormente.

“(…) unas veces, te levantas a las cuatro de la mañana para firmar a las seis, y otras veces te estás acostando a las dos de la mañana, entonces, llega un momento que, en una línea de esta, de servicio de cuatro días o tres días, pues te cambia; unos días madrugas, otros días madrugas y al tercero, que ya estás cogiendo un poco el truco, je, je, madrugas mucho, pues te lo cambian y entonces trabajas de tarde, y entonces, el sueño cuesta cogerlo, ¿no? El sueño es muy difícil.

Es lo que más duele en esta, profesión; yo creo que una de las cosas que más molesta, el sueño, el adaptarte.”(G.3)

Descansos

Se manifiesta la dificultad de compatibilizar los descansos de fin de semana, ya que obligado sólo hay uno (dependerá de los convenios de las diferentes empresas y las prácticas habituales), con los del resto de la familia, así como las vacaciones y otras fiestas laborales.

“Tenemos doce días libres (al mes) y no se nos respeta ni festivos, ni sábados, ni domingos, ni Navidades, ni Semana Santa, ni nada de eso; eso entra en una rotación de programación, que lo hace el programador y la máquina, y bueno, intenta respetarnos que tengamos mínimo, un fin de semana al mes, intenta que sea dos, pero, obligado es solamente uno. Y el resto es a rotación.”(G.3).

Las azafatas/os se ven sometidos a presiones para no disfrutar los descansos que les corresponden, sobre todo en las pequeñas compañías de vuelos charter, por escasez de personal, lo cual incide en un cansancio añadido y un incremento de los ritmos de trabajo

“He estado trabajando en otra compañía charter, y entonces, la reglamentación que conllevan y que llevan las pequeñas compañías, no es la misma que la que, estoy ahora, ¿no?, y entonces, a veces, la empresa presiona, presiona cuando hay retrasos y hay descansos, de que no apliques el mínimo de tus descansos, que no exijas un descanso mínimo para poder-te rehacer y volver a seguir de vuelo (G.3)

Cuando la práctica de suprimir los descansos se hace habitual, ello incide sobre la salud de estas trabajadoras/es, el exceso de jornada se traduce en angustia y malestar, según sus propias palabras.

“Llega un momento, que renunciar a los descansos lo haces un día, lo haces dos, lo haces tres, ¿no?; pero cuando lo tienes que hacer habitualmente o muy a menudo, o se ha roto el avión y a ver si lo arreglan y recuperamos tal... Entonces eso ya te va creando, te va creando un, una ansiedad y un malestar que ya no lo, no lo puedes ni exteriorizar, porque tú también eres una persona y tienes tus límites y entonces... y cuando es un mes detrás de otro, esas presiones, esas presiones, pues llega un momento al final ya, que puedes...”(G.3)

Ritmos de trabajo

Los ritmos de trabajo también varían, siendo unas veces más apretados que otras, en función de los descansos que se incluyan según la “línea de trabajo” que les corresponda hacer.

“Hay días que trabajamos catorce o dieciséis horas, hay otros días que trabajamos ocho; hay algunos días, incluso, que trabajamos tres, ¿no?; es, no es siempre igual, y no es siempre el mismo horario ni el mismo ritmo de trabajo; dependiendo de la línea, que le llamamos nosotros, de trabajo. (...)”(G.3).

Resulta imprescindible que la programación del servicio sea buena, ya que en función de ella se desarrollan los correspondientes descansos y ritmos de trabajo.

“Una programación con unas horas, 65- 70 horas, es una programación llevadera, dentro de el desarreglo de horarios y demás, ¿no? Pero claro, cuando aprietan demasiado y nos ponen

programaciones de 80- 85 horas de vuelo, eso ya es un ritmo que, que además lo ves, o sea, los compañeros, depende de qué tipo de avión vengan o, y te cruzas con ellos y están, los ves que están incluso más acelerados, o sea, en general, ¿no?”(G.3)

Jet Lag

La expresión inglesa “jet lag” se ha trasladado al castellano corriente debido a la dificultad de sintetizar el llamado “síndrome de desincronización ligado a la diferencia de horario para los viajes transoceánicos aéreos.” Se presentan todos los síntomas que resultan de la adaptación del organismo a un nuevo horario, siempre que se realice un viaje esencialmente a partir de una diferencia horaria de 3 horas.

El “jet-lag” también conocido por “síndrome de los husos horarios” es un desequilibrio producido entre el reloj interno de una persona (el que marca los períodos de sueño y vigilia) y el nuevo horario que se establece al viajar en avión largas distancias hacia el Este o hacia Oeste según el número de meridianos que se atraviesen. El reloj interno de la persona tiende a prevalecer, por lo que, en el primer caso, no tendrá sueño cuando haya llegado la noche y, en el caso de viajes al oeste, tendrá sueño en pleno día.

Las bases fisiológicas que explican el “jet lag” se reducen a que hay un gran número de ritmos biológicos que están sujetos al ritmo circadiano. El síndrome de la diferencia horaria resulta de tres desórdenes que están entrelazados .

El primero es la desincronización externa, consistente en que las horas de las comidas, de actividad y del sueño se desplazan respecto a los puntos de referencias que eran habituales a la persona. Combinado con éste, se produce una desincronización interna. El cambio de horario obliga a una adaptación de los ritmos circadianos que no se hace a la misma velocidad en cada individuo.

Después de una diferencia horaria de 6 horas, se necesitan al menos de 2 a 3 días para reajustar el ritmo de las temperaturas y varias semanas más para la adaptación de algunos ritmos hormonales. El último de los desórdenes es la falta de sueño, a menudo debida al viaje en sí y a las actividades practicadas por el viajero.

Se ha demostrado experimentalmente que la adaptación es más fácil cuando se realiza un desplazamiento al oeste -extensión del día de algunas horas- que hacia el este -reducción de la

jornada con algunas horas menos-. La adaptación también se hace en función del número de husos atravesados. Los tiempos de reajuste son aproximadamente de hora y media por día en un vuelo hacia el oeste y de una hora para un vuelo hacia el este. Esto es debido a que el reloj biológico tiene un ritmo endógeno de 25 horas y acepta con más facilidad reajustarse a un período que sea superior a 24 horas que a un periodo inferior.

Además, a los diversos trastornos originados por el “jet lag” hay que añadir los del sueño y la vigilia. Estos trastornos suponen que la persona afectada tiene dificultades para conciliar el sueño, despertares nocturnos con dificultades para volver a dormirse y despertares muy tempranos.

De esta situación se deriva una somnolencia diurna relacionada con la falta de sueño, y con la presencia de picos de hipovigilancia cronobiológicas, que son el resultado de la hora de vigilia en el país que se ha visitado.

Otra complicación son los trastornos de humor, que van desde una simple irritabilidad hasta malestares psíquicos.

Pero las posibles disfunciones no acaban aquí. También se produce una reducción de las facultades del afectado, lo que está relacionado con la capacidad de aprendizaje y de memorización.

Por el contrario, no se puede decir fehacientemente que el jet lag sea responsable de patologías cardiovasculares, habría que tener en cuenta, en su investigación, como inciden otros factores tales como el tabaquismo y la alimentación. Están por analizar los efectos sobre la salud que puede producir a largo plazo el estar sometido constantemente a cambios en los ritmos circadianos producidos por este fenómeno, en los profesionales dedicados a la navegación aérea.

Una mala tolerancia a la diferencia horaria puede justificar que la persona que la padece tome fármacos para paliar el problema. A largo plazo, puede favorecer junto a otros factores estresantes, cansancio crónico, ligado a la diferencia horaria continuada a la que se ve sometida el organismo.

Hay otro factor a tener en cuenta que influye en el denominado efecto “jet lag” y es el hecho de que el aire que se respira en el interior del avión cuanto más elevado ha de volar, está mucho más enrarecido y es más artificial, en función de la atmósfera y cantidad de oxígeno, lo cual

influye sobre la salud y afectará a los profesionales de la aviación que han de estar sometidos a estas condiciones medioambientales con mucha frecuencia, al estar ofreciendo servicios de largo radio y vuelos transoceánicos.⁸

Se produce un desajuste que se traduce en cansancio acumulado y afecta a la salud. Se señala además que el fenómeno del “Jet Lag” no está muy estudiado en cuanto a salud laboral, como puede afectar a lo largo de una vida laboral.

“(...) yo estoy haciendo vuelos nacionales, internacionales y transoceánicos. Entonces, es una cosa que todavía parece que no está muy estudiada en lo que, a salud laboral se refiere, yo creo que es muy importante el tema de los cambios de horario y del “Jet lag”. Y bueno, a mí me afecta, a mí, personalmente me afecta bastante.”(G.3-2)

Edad de jubilación

Según manifiestan las azafatas/os de vuelo la edad de jubilación es excesivamente larga.

“Hasta los 60” “Yo hasta los 65”(G.3)

“Yo empecé con 19, tengo ahora mismo 45, y llevo 25 años volando. Y tengo que seguir, o sea, para mis cotizaciones, seguridad social, y porque en mi empresa no tengo otras salidas, o sea, es que tengo que seguir volando.”(G.3)

Condiciones medioambientales

Se pone de manifiesto que el espacio donde se desarrolla la actividad de estos profesionales, se trata de un espacio reducido, cerrado, con escasez de luz, y unido a la duración de la jornada dentro del avión, esto hace que muchas veces no se pueda ver la luz del día. Además los espacios cerrados son propicios para que afloren los problemas y las tensiones de los viajeros,

⁸ La información expuesta proviene de las siguientes fuentes:

www.toutromedico.com/preguntas/que_es_jet_lag.htm

www.diariomedico.com/neurología/n230501.html

pcs.adam.com/ency/article/002110.htm

www.ondasalud.com/edición/noticia.

muchas veces nerviosos por la ansiedad que supone volar y el miedo a que ocurra un accidente, los espacios cerrados no favorecen la liberación de estas tensiones, sino que tienden a que concentren, provocando muchas veces su descarga sobre las azafatas/os de vuelo que son los que desempeñan su labor de cara al público.

“(…) en un espacio reducido, que eso tampoco lo hemos hablado, ¿no?, de que estamos metidos en un tubo, como decimos nosotros siempre: “al tubo otra vez”, ¿no?, donde no ves casi la luz, donde si te metes a las cuatro y media, levantas a las cuatro y media, a las cinco y media, seis estás metido en el avión, casi no es de día en invierno, y como te bajas del avión a las ocho de la tarde, vuelve a ser de noche.”(G.3)

Trabajo en equipo

A pesar de las incidencias que pueda haber durante el vuelo, y duración de la jornada, y de los problemas con los pasajeros, es importante crear un buen equipo profesional con buen ambiente de trabajo y mantenerse con un estado de ánimo positivo.

“Y luego, tener buen carácter y estar de buen humor. Yo creo que la base fundamental para que un vuelo salga bien y vayamos tranquilos y relajados es, que entre nosotros tengamos un buen equipo, porque es muy importante el buen equipo, aunque no conozcas mucho a tus compañeros, porque a veces son gente nueva y tal; el crear un buen ambiente con tu equipo, el que la gente se encuentre a gusto trabajando.”(G.3)

“Los pasajeros también son un grupo y lo notan, ¿eh?, también ellos entran en el avión y dicen: “ah, bueno, pues nos ha tocado buena tripulación. Y entonces ellos, ya, también llevan un buen, un buen rollo hacia nosotros y nosotros con ellos y se crea un buen ambiente laboral, y se trabaja bien, y salen los vuelos redondos.”(G.3)

Ergonomía

Lo que más acusan las azafatas es lo inadecuado que resulta el uniforme que han de utilizar, sobre todo la incomodidad de los zapatos. Ellas utilizan dos tipos de zapatos, unos con tacón alto para cuando salen y entran del avión y otro zapato de a bordo con menos tacón para poder arrastrar los carros, que son muy pesados.

“Empujamos el carro y, en teoría, tenemos dos tipos de zapato: uno de a bordo, y otro zapato de paseo, por llamarlo de alguna forma, ¿no? Entonces, con diferente tacón: uno un poco más alto para cuando estás saliendo y entrando en el avión y demás, y otro para trabajar a bordo.”(G.3)

“Normalmente nos cambiamos, solemos cambiarnos del alto al bajo para trabajar, ir empujando los carros, porque los carros pesan mucho y el avión, cuando va subiendo o bajando, y algún determinado tipo de avión, cuesta mucho empujarlos, ¿no?, porque pesa.”(G.3)

Se quejan de la pésima calidad de los zapatos que la empresa les facilita y comentan que normalmente se los hacen a medida manteniendo el diseño del uniforme y de la empresa pagándose de sus propios recursos.

“Pero los zapatos que nos dan, son unos zapatos de mala calidad y son malos. Muchas veces nos hacemos los zapatos a medida, de tu bolsillo, claro, te lo gastas de tu bolsillo, no te lo da la empresa, y nos hacemos zapatos a medida manteniendo el diseño del uniforme y la empresa, pues no sé si nos da, bueno, pues no sé, 20.000 pesetas para cinco o seis pares de zapatos que nos da al año; porque como hay dos juegos, de bajos y de altos, y, y entonces, pues, son malos.”(G.3)

“El calzado, es, no está pensado para personas que están todo el rato de pie, eso está claro. En los hospitales sí está, más o menos, nosotras estamos el mismo tiempo que puede estar una enfermera de pie, y ellas sí lo tienen.”(G.3)

Absentismo

Las afecciones respiratorias, afectan especialmente al personal de vuelo, ya que se ven incrementadas por la presión atmosférica a la que se ven sometidos y la presurización y despresurización del avión. Ante la necesidad de solicitar la baja laboral por enfermedad transitoria ante el hecho de solicitar una baja por motivos aparentemente irrelevantes, las azafatas comentan que muchas veces se encuentran con la incomprensión de la atención sanitaria. Además darse de baja supone una pérdida económica importante, de las dietas de vuelo, por lo cual señalan que no hay un excesivo absentismo laboral, a pesar de que el trabajo de azafata es un trabajo físicamente duro.

“Sí, es que, tenemos a veces que, con una simple gripe, darnos de baja. Porque ése es otro problema que no, que también nos afecta al vuelo y a las enfermedades. O sea, tú coges un constipa-

do y con un constipado puedes ir a turnos de oficina a lo mejor, o a tu puesto de trabajo en tierra. Pero, tú coges un constipado y se te cierran un poco los conductos y ya no puedes respirar bien, y a lo mejor te empieza a afectar el oído; entonces, subes a los diez mil metros de altura, y lo que era un simple constipado y tal, te entra un dolor de oídos que no lo puedes ni aguantar, y te puedes empezar una otitis. O llevar ya una pequeña otitis, vas a volar y se te agudiza”.(G.3)

“No hay demasiadas bajas, tampoco; la gente está de baja realmente, cuando está enferma, hay de todo, pero no suele ser así. Porque, además, cuando dejas de volar, tienes que ir a tu médico de cabecera, que te dé el parte; hay médicos que sí, que entienden, que eres azafata y que la presión de arriba no es la misma que la de abajo. Pero hay otros que dicen: “¿pero cómo no va usted a trabajar con un simple constipado?”; pero es que, me duelen los oídos, cuando suba arriba es que se me van a reventar. Y además, perdemos dinero, porque también cobramos un poco a, a dietas, si vuelas cobras, y si no, no. Entonces, la gente se lo piensa muy mucho al darse de baja. Yo creo que no, que las bajas son las que tiene que haber. Puede haber algún abuso...”(G.3)

Problemas de salud

Veremos a continuación los problemas de salud que manifiestan este colectivo y que son consecuencia de una organización y condiciones de trabajo determinadas y descritas con anterioridad.

Problemas de ansiedad o agotamiento

El cambio continuo de los horarios y la turnicidad afectan al ritmo del sueño y al prolongarse esta situación en el tiempo llevan al agotamiento físico, en muchos casos es necesaria la intervención de médicos especialistas en psiquiatría o incluso de la unidad del sueño de los Hospitales especializados en estos temas.

“Tuve una crisis de agotamiento, crisis de ansiedad por agotamiento. Y, porque había, había perdido, cómo si dijésemos, el ritmo del sueño y ya no me podía dormir; y entré en crisis y me duró como seis meses, vamos, estuve, de hecho, con tratamiento y me estuvo tratando un psiquiatra.”(G.3)

Señalando más tarde que no se le dio un reconocimiento de enfermedad profesional a esta problemática y la falta de conocimiento respecto a los problemas psíquicos y crisis de agota-

miento o ansiedad que se pueden producir por la falta de descanso continuado y estados de carencia de sueño, que son consecuencia de unas condiciones de trabajo determinadas.

“A mí me la dieron como enfermedad común. Yo no fui a la mutua, porque uno en principio no sabe reconocer eso”. (G.3)

Cansancio físico

Se trata de un trabajo que requiere un gran esfuerzo físico, que exige agacharse y levantarse constantemente, arrastrar pesos, etc. Todo ello comporta mucho cansancio físico.

“(…) trabajo físico, mecánico, un trabajo mecánico; siempre haces, más o menos siempre haces lo mismo: te agachas veinte veces, te...

Calientas las comidas, las metes en las bandejas, preparas los bares, sales otra vez, recoges, vuelves... Ése es tu trabajo físico, muy duro.”(G.3)

Dolencias y lesiones de las articulaciones

También señalan los problemas de espalda y cervicales ocasionados por tener que arrastrar los carros de las comidas, bebidas, etc. Se trata de un trabajo donde se dan pasitos cortos y se está mucho tiempo de pie. Arrastrándose mucho peso, lo cual incide en los problemas relacionados con las extremidades y columna vertebral.

“Pues no hay ningún estudio sobre eso, pero sí es verdad que tenemos problemas de espalda también... de columna.... cervicales.”(G.3)

“Con las bebidas pesan mucho más. O la venta a bordo, cuando tenemos que hacer la venta a bordo. Estamos muchas horas de pie, pero de pie caminando muy poco, o sea, cuatro pasos para adelante, cinco para atrás, cruzo el pasillo, vuelvo otra vez, no es, no es un caminar... me siento cuatro minutos, me vuelvo a levantar; es constante, es constante, las piernas es... y columna, columna es mucho,”(G.3)

También suelen producirse lesiones en las extremidades, como rotura de muñecas, al cerrar los maleteros, ya que han de realizar movimientos muy sistemáticos y bruscos, así como subir/bajar escaleras frecuentemente, etc.

“(...) y bueno, extremidades también, ahora tengo una compañera que está conmigo, rehabilitando, y tiene una muñeca, se partió una muñeca cerrando un maletero, como cierras tantos maleteros; o sea, son movimientos muy, muy sistemáticos”(G.3)

“(...) Luego, problemas de roturas de piernas y, bueno, yo ahora estoy de baja por una rodilla, con la rótula, y me han dicho además, también, que puede ser un problema de profesión, ¿no? Las personas que andamos mucho tiempo de pie, claro, vivimos ya muchos años de pie.”(G.3)

Problemas relacionados con la pérdida de audición

El hecho de estar sometida/os a niveles de ruido muy altos de manera constante, así como la diferencia de presión debido a la presurización/despresurización de los aviones, con el tiempo ocasionará la pérdida de audición, según relatan ellas, comparándose con las personas mayores de su entorno. Son frecuentes las molestias auditivas constantes.

“Pues sí, pitido, yo tengo pitido constante.

“Yo tengo varias amigas de la profesión, que llevan los mismos años que yo volando, y a veces, nos reunimos en casa, y en la casa a tal, ver la tele y tal, y las tres decimos siempre: “poned la tele más alta”, y entonces, mis hijos y sus hijos y tal, dicen, pero, pero estáis sordas, nos dicen; y las tres siempre estamos con el problema de que no oímos bien la televisión”(G.3)

“Pérdida de oído, todos, todos acabamos perdiendo oído, tengo muy mala audición en comparación con mi madre, que me saca un montón de años ya, ¿no?”(G.3)

Problemas relacionados con la fertilidad y la incidencia del alto grado del número de abortos

Al respecto se comenta la problemática para poder tener hijos y el elevado número de abortos según la percepción del colectivo entrevistado. Habría que analizar como inciden en este hecho las condiciones medioambientales así como la organización del trabajo en su conjunto, dentro de esta profesión, para corroborar este fenómeno.

“(...) están teniendo muchos problemas para tener hijos, muchísimos.

Y después hay muchos abortos también.”(G.3)

“Sí, con muchos problemas de tener hijos, vamos. Inseminación artificial, pérdida de niños... pero no de una ni de dos, sino de muchas, ¿no?, que, como son compañeras y las conoces, pues, pues te lo van comentando, que tienen muchos problemas.”(G.3)

Problemas relacionados con la alimentación

La disparidad de los horarios y la organización del tiempo incide sobre la alimentación de estos profesionales que les afecta de diferentes formas

Muchas veces los vuelos son cortos y no hay tiempo para comer, por lo cual se toma un tentempié.

“Unas veces no comemos o no cenamos, porque el vuelo es de cincuenta minutos y tienes además que dar de comer a los, o sea, dar el servicio de a bordo que sea de comercial y dar de comer a tus compañeros, los pilotos, y comer tú y tu tripulación, con lo cual, pues a veces no comes; picoteas, una manzana, un no sé qué.”(G.3)

Cuando se trata de vuelos largos, se organiza el tiempo para comer durante el vuelo, ingiriendo comida de catering, que suele ser de mala calidad, por lo cual toda esta desorganización de horarios y de circunstancias, conduce a que estos profesionales padezcan problemas estomacales y relacionados con el aparato digestivo, todo ello unido a la falta de espacios adecuados para comer dentro del avión, muchas veces han de comer en malas posiciones.

“Comemos nosotros los últimos, ¿no?, después. Y hacemos turnos de dos o tres personas, que coman y otras dos que estén atendiendo por si llaman o demás; lo vamos organizando, pero...”(G.3)

“Comemos mal, comemos sobre, nuestra bandeja sobre las piernas, porque no hay sitio, o de pie, apoyado en la cocinilla y siempre, a diferentes horarios. O sea, otros de los temas laborales que se me ha olvidado antes, aparte de las varices y demás, solemos tener problemas gastronómicos, de, de gastritis y tal, ¿no?, porque el almax es una medicina que llevamos siempre a bordo, contra la acidez, la usamos casi todos o muchos, yo, entre ellos.”(G.3)

También se mencionan otros problemas relacionados con la mala alimentación y la desorganización de horarios, tales como la subida del colesterol, la gastritis, así como otros problemas digestivos, etc.

“hay pilotos y nosotros, que llevamos, vamos entrando más en edad, tenemos también problema de colesterol, mucho, en cuanto a eso, se te sube el colesterol y... y bueno, gastritis. También tenemos problemas para ir al cuarto de baño, debido a los horarios tan variados que tenemos, ¿no?, no siempre puedes ir cuando tú quieres al cuarto de baño, ni tu alimentación ni tu horario de digestión es la misma, ni, hay también problemas de estreñimiento, muchos, ¿no?”(G.3)

Problemas de salud relacionados con la presión y la altura

Estas profesionales enfatizan el medio donde han de desarrollar su cometido, enfatizando que la presión y la altura también influyen sobre la salud. Los cambios de presión tan bruscos, afectan a la circulación sanguínea.

“Más la altura, que hay que sumarle la altura y la presión, o sea, está claro. Se te hincha mucho la tripa, mucho, se te hincha como si tuvieras gases, ¿no? Sí, como un globo.”(G.3)

“Pero hay presión, está claro que el avión se cierra, se presuriza y llega a mantener una presión, pues no sé, como la, como de una montaña... claro, estamos a diez mil metros de altura y a lo mejor estamos de presión a mil o mil y pico, pero hemos subido una montaña de repente, estamos arriba, y trabajando a la altura de una montaña alta. Entonces eso pesa, eso sobre las piernas y además lo notas, a veces el avión parece que te, que te arrastra hacia abajo, no siempre, pero, se nota.”(G.3)

Radioactividad y riesgos de padecer cáncer

Se están realizando estudios para ver como afecta la radioactividad y riesgos de padecer cáncer para el personal de a bordo, en relación con la tecnología que se utiliza en la aeronáutica.

“Luego también hay, bueno, están haciendo unos pequeños estudios en la empresa, no sé si muchos o, sobre también el cáncer a bordo y radiactividad, que también recibimos mucho, que está muy nuevo”(G.3)

Afecciones respiratorias

Cambios de temperatura de muchos grados de diferencia, por diferencias climáticas, así como medioambientales dentro del avión como calefacción o aire acondicionado, son el origen de numerosos constipados, señalan además que son un colectivo que no tiene mucha opción para cuidarse.

“Estás aquí en Madrid con dos grados bajo cero y te vas a Sudamérica y estás en el verano. Entonces la gente se constipa, va y viene, viene y va. De repente, estás saliendo con un abrigo en casa y te tienes que llevar un bañador porque vas a Sudamérica, y... o estás en Madrid, con dos grados bajo cero y vas a Estocolmo y son menos veinte grados bajo cero, que me ha pasado a mí. Entonces, abres la puerta del avión y te constipas; si estás en un ambiente caliente, el avión, ehm. O, en verano, al revés, te constipas también mucho, porque ponen muy fuerte el aire acondicionado del avión y... Somos un colectivo donde, realmente, no tienes tampoco mucha opción a veces, a cuidarte, “(G.3)

Anorexia

Se pone de manifiesto el problema de la anorexia que afecta sobretodo a las mujeres ya que socialmente, se ha impuesto un estereotipo de mujer delgada como símbolo de belleza, y el de las azafatas es un colectivo en el que la imagen de la mujer, así como en los trabajos de atención al público en general, está muy sobrevalorada, lo cual desencadena problemas de anorexia.

“Luego, también hay bastante anorexia, hombre, bastante, dentro de que es una enfermedad nueva y la conocemos... hay anorexia, hay anorexia, no te voy a decir, no sé, un 2% en plantilla. Hay anorexia también por los desarreglos, o por la imagen porque la azafata tiene que tener un tipo determinado y unas formas y demás, pues no sé. Bueno, porque está en la sociedad, la anorexia, y también la padecemos en nuestro colectivo.”(G.3)

Tareas y normativa

Debido a su complejidad, para entender la organización y las tareas que desarrolla cada profesional del subsector, hemos considerado oportuno desarrollar exhaustivamente algunos aspectos del convenio colectivo de una de las empresas aéreas mas importantes. El término Tripulante de Cabina de Pasajeros es el que conocemos familiarmente como azafata de vuelo.

Categorías profesionales dentro del grupo profesional de los tripulantes de cabina de pasajeros (T.C.P.)

1. Tripulante de Cabina de Pasajeros
2. Sobrecargo

La categoría profesional que vamos a tratar, mayoritariamente, es la correspondiente a Tripulante de Cabina de Pasajeros, llamada en lenguaje común azafatas/os, que es la categoría profesional que está más relacionada con la atención al público, aunque las disposiciones relativas al Convenio Colectivo que vamos a enumerar a continuación afectan a las 2 categorías profesionales mencionadas, jerarquizadas en orden ascendente según se indica y cuyo acceso de un grupo a otro, se realizará según la antigüedad así como requisitos de formación y pruebas de capacitación requeridos.

Funciones de los tripulantes de cabina de pasajeros (Categoría nº 1 del enunciado)

Tripulante en posesión del certificado y habilitación correspondiente, que ejerce a bordo las actividades de atención al pasajero, así como aquéllas relacionadas con la seguridad del mismo y las referentes a evacuación y demás funciones que hayan de realizarse en caso de emergencia, en el tipo de avión para el que esté habilitado.

Los TCP, encuadrados en este grupo, tienen como misión atender y auxiliar a las personas a bordo, facilitando las provisiones y servicios necesarios y procurando en todo momento el mayor confort del pasajero. Deberán realizar, asimismo, los servicios previos y posteriores al vuelo en que tomen parte, que estén relacionados con su función específica a bordo.

Sobrecargo (Categoría nº 2 del enunciado)

Es el miembro de la Tripulación de Cabina de Pasajeros, designado libremente por la Empresa, que bajo la autoridad del Comandante o Tripulante Técnico que le suceda en el mando, tiene la misión de coordinar y supervisar los trabajos asignados a cada miembro de la Tripulación a su cargo.

Promoción interna, cambio de funciones, progresión y regresión

La promoción de los TCP, puede hacerse cambiando de cargo y funciones dentro del mismo tipo de avión para el que se está capacitado, o por lo que se entiende por Progresión, es decir el pase de un TCP de un avión a otro situado por encima en el orden establecido por la Compañía de acuerdo con la Representación Sindical. Es posible efectuar la Regresión, es decir, el pase de un TCP de un avión a otro situado por debajo en dicho orden. Todo ello está regulado en el Convenio Colectivo.

Criterios de selección de personal para ingresar en la empresa

Los requisitos para acceder a la categoría profesional como TCP de último nivel, según la ordenación administrativa, son los siguientes:

- Nivel de COU o equivalente
- Inglés nivel alto
- Nadar 100 metros en menos de 2 minutos y medio
- Altura mínima: mujeres 1,64 m. y hombres 1,74 m.
- Idiomas de la Comunidad Europea se valoran
- Buena imagen
- Entrevista personal

En cuanto a los criterios de selección de personal, se tiende a que la contratación se promedie en cuanto al número de hombres y de mujeres.

Veremos a continuación algunos conceptos y definiciones referidas a los temas de trabajo y descanso.

BASE: Un lugar donde un TCP se encuentra en régimen de permanencia en diferentes situaciones según Convenio.

ACTIVIDAD LABORAL: Todo el tiempo que el TCP permanece a disposición de la Compañía para realizar los trabajos programados que ésta le pueda asignar. Comprende los tiempos de actividad, tanto aérea como en tierra.

TIEMPO FUERA DE BASE: Todo el tiempo que transcurre durante la realización de un servicio o serie de servicios, contado desde que el TCP hace su presentación en el aeropuerto donde tiene la base, hasta 30 minutos después de su regreso a dicho aeropuerto.

Este tiempo no excederá de 432 horas al mes. El máximo número de noches fuera de base será de 18 por mes.

ACTIVIDAD AÉREA: El Tiempo computado desde la presentación de un TCP en el aeropuerto para realizar un servicio, hasta 30 minutos después de haber inmovilizado el avión en el aparcamiento, una vez completada la última etapa. El tiempo correspondiente a un período de acti-

vidad aérea estará precedido de un período de descanso. La actividad aérea se computará, inicialmente a partir de las programaciones de los servicios.

TIEMPO DE VUELO: Tiempo total transcurrido desde que la aeronave comienza a moverse por su propia fuerza, y/o con ayuda de medios externos, con objeto de despegar hasta que realizado el aterrizaje, queda inmovilizada y son parados sus motores. Es el llamado (“tiempo entre calzos”). Las programaciones han de realizarse teniendo en cuenta los tiempos de vuelo.

LÍMITE DE ACTIVIDAD AÉREA: Se considera límite de actividad aérea el máximo de tiempo dentro del cual deben quedar programados los servicios.

SERVICIO: El nombrado con objeto de realizar una etapa o etapas, a las que sigue un período de descanso.

SERIE DE SERVICIOS: Los programados consecutivamente siempre que no se vean interrumpidos por un día libre en la base.

ETAPA: El trayecto comprendido entre un despegue y la toma subsiguiente.

ESCALA: Lugar donde permanece temporalmente el TCP en situación de actividad aérea entre etapas- el tiempo transcurrido entre su último aterrizaje y su próximo despegue.

En programación la duración máxima de permanencia en el Aeropuerto en una escala no será superior a 4 horas, ampliables a 5 horas en caso de que se programe comida o cena en la misma de acuerdo con los horarios. Si el tiempo de escala fuese superior se trasladará al TCP al hotel adecuado.

VUELO CORTO: El de duración inferior a una hora quince minutos o sin piloto automático se considerará, a todos los efectos, corto.

VUELO MEDIO: El de duración comprendida entre una hora quince minutos y tres horas.

VUELO LARGO: El de duración superior a tres horas.

ACTIVIDAD EN TIERRA: Abarca el resto de las actividades, no comprendidas en la actividad aérea, que pueden serle asignadas a un TCP por la Dirección de la Compañía, tales como ins-

trucción, cursos, cualquier tipo de entrenamiento, reconocimientos médicos, etc. Han de tenerse en cuenta determinadas consideraciones según consta en el convenio, cuando se efectúa la programación.

Existen otros conceptos referidos a la actividad laboral, tales como RETÉN, IMAGINARIA, INCIDENCIAS, DÍA FRANCO DE SERVICIO, etc. que suponen circunstancias de estar a disposición de la empresa y que están regulados por convenio, sujetos o no a programación.

Día libre

Día natural del que puede disponer libremente el TCP sin que pueda ser requerido para que efectúe cualquier tipo de actividad o servicio alguno y durante el cual podrá ausentarse de su base sin restricciones.

No obstante, el día anterior a la programación de un servicio, cuya hora de despegue esté comprendida entre las 00,1 y las 02,01 horas locales, se considerará de ocupación y no tendrá en consecuencia el carácter de día libre.

Vacaciones

Los TCP disfrutarán de 30 días de vacaciones al año así como los días adicionales llamados TIEMPO DE RECUPERACIÓN que varían en función de la antigüedad y otros parámetros, están regulados según convenio y mediante un sistema de puntuación acumulada, de tal manera que no haya discriminación en el proceso de adjudicar los períodos solicitados, de tal forma que se garantiza por parte de la empresa, la concesión de 8 días en el período de verano a todos los TCP que así lo soliciten.

Límites máximos de horas de vuelo, contadas calzo a calzo

El límite máximo de horas de vuelo será el siguiente:

	Flotas de Largo Radio	Flota A-300	Flota de Corto y Medio Radio
Horas al mes	90	85	85
Horas trimestre	259	246	243
Horas al año	878	850	838

Límites de actividad laboral mensual

El número máximo de horas de actividad laboral mensual, a efectos de programación, será de 165 horas. Para la ejecución de los servicios programados mensualmente, cada TCP podrá exceder el límite anterior en un 10%.

Días libres

Se concederán diez días naturales libres mensuales (30 días naturales libres por trimestre natural) en las Flotas de Corto y Medio Radio y nueve días naturales mensuales (27 días naturales libres por trimestre natural) en las Flotas de Largo Radio, y serán ampliables según deban incorporarse a un destacamento, residencia o destino, que se disfrutarán según lo estipulado en Convenio. Una de las condiciones es que se concederán cuatro días seguidos, inamovibles, que se reflejarán en programación con una clave específica, que no podrán ser variados por la Compañía. Los restantes podrán serlo con un preaviso mínimo de 48 horas.

Descansos en vuelo

En los vuelos de las Flotas de Largo Radio de una sola etapa, que no excedan de los límites de actividad aérea, y de más de 8 horas de tiempo de vuelo, se establecen tiempos de descanso en vuelo, garantizándose la realización de los servicios establecidos por la Compañía. Es decir, durante los vuelos de larga duración, los aviones disponen de unos compartimentos con literas donde estos profesionales pueden descansar.

Períodos de descanso

Los TCP estarán exentos de todo servicio durante los períodos de descanso.

El período básico de descanso se calcula como sigue: La precedente actividad aérea programada más dos horas, o la realizada si fuera mayor, será igual a períodos básicos de descanso (en horas y minutos). El período básico mínimo de descanso es de 10 horas 30 minutos.

Cuando se atraviesan varios husos horarios las disposiciones respecto a los períodos de descanso varían, en función de los husos horarios que se atraviesen. El máximo período de descanso al que se tiene derecho, consistente en el período básico de descanso más un suplemento por cruce de husos horarios, es de 22 horas.

Retribuciones

Los TCP de la Compañía a quienes se aplica el convenio mencionado en el epígrafe, estarán retribuidos por los siguientes conceptos:

- a) Retribuciones fijas:
 - 1. Sueldo base.
 - 2. Premio de antigüedad.
 - 3. Prima por razón de viaje garantizada.
 - 4. Gratificaciones extraordinarias.
 - 5. Gratificación por cierre de Ejercicio.
 - 6. Prima de Responsabilidad de Sobrecargo.
 - 7. Prima de Responsabilidad del TCP Principal.

- b) Retribuciones variables:
 - 1. Prima por razón de viaje por:
 - Horas atípicas.
 - Horas de vuelo adicionales.
 - Actividad aérea en tierra.
 - Actividad laboral.
 - 2. Plus de Nocturnidad.
 - 3. Plus de Asistencia.

- c) Gastos Compensatorios.
 - 1. Dietas.
 - 2. Dietas de destacamento, residencia o destino.

- b) Otras percepciones:
 - 1. Ventas a bordo.
 - 2. Protección a la familia.

Edad de cese en los servicios de vuelo

La edad límite para el cese en los servicios de vuelo de los TCP será la establecida en cada momento por la Dirección General de Aviación Civil u Órgano competente para ello. En los casos en que no esté establecida esta edad, se entenderá fijada a los 60 años.

A partir de los 55 años el TPC podrá solicitar voluntariamente su pase a la situación de excedencia especial, hasta el cumplimiento de la edad establecida por la Seguridad Social Nacional, para su jubilación con plenitud de derechos, con el tope máximo de los 65 años en los términos regulados por Convenio.

Solamente se puede pasar a formar parte del personal de Tierra, en caso de retirar la Licencia de Vuelo, por enfermedad, para no perder el puesto de trabajo.

¿Cómo está formado el equipo de vuelo del avión? ⁹

Dependiendo del tipo de vuelo y de avión, la tripulación suele estar compuesta por:

TRIPULANTES PERSONAL TÉCNICO, 2 pilotos (Comandante y Segundo piloto), más 1 mecánico (en los aviones Jumbo solamente)

TCP (TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS). 1 Sobrecargo más 3 TCP en los vuelos nacionales, ya que en los vuelos a América y Largo radio van doblados el número de pilotos, el resto de personal TCP suele ser de 1 más como personal de refuerzo.

La Autoridad legal máxima del vuelo la tiene el Comandante, de acuerdo con las normativa de Aviación Civil.

Las programaciones de servicios suelen hacerse a corto y medio radio (España y Europa) repartidas.

Según la antigüedad se puede acceder a efectuar líneas de largo radio, aunque es opcional. Ya que el escalafón de estos profesionales va progresando en la instrucción de aviones más pequeños a aviones de mayor envergadura.

Los ritmos de trabajo suelen ser más relajados en largo recorrido y más rápidos en los vuelos de corto y medio recorrido. Ello también tiene que ver con los altos niveles de puntualidad exigida, en cuanto al cumplimiento de tiempos y horarios.

⁹ Información obtenida de fuentes no programadas en la investigación.

En las grandes Compañías se suele cumplir lo estipulado en Convenios, mientras que las Compañías de vuelos charter, y otras pequeñas compañías suelen presentar mayores niveles de conflictividad laboral, por incumplimiento de la normativa.

En cuanto a reconocimientos médicos. Comentar que están estipulados por convenio, y se efectúan uno cada dos años, obligatoriamente para mantener la Licencia de vuelo y se pueden solicitar por parte de los trabajadores/as con menor frecuencia si se estima conveniente.

Percepción propia – Visión de sí mismas

Vida extralaboral

Señalan que la carencia de tiempo de ocio y la obligación de compatibilizar el tiempo de trabajo productivo con el trabajo reproductivo, es decir el trabajo fuera de casa remunerado y el trabajo de casa, la familia y los hijos, etc, es muy difícil de llevar, ejerciendo una doble jornada.

“Un estrés. Vamos a ver, yo tengo dos hijos, ¿no?, de 16 y de 14 años, ¿no?, entonces, para mí no, vamos, no puedo decir no hay día libre, ¿no?, pero efectivamente, no hay día libre. Cuando llego, como son días laborables, pues me adapto a mi casa, a mi familia.”(G.3)

Para este colectivo de profesionales les resulta muy difícil conciliar la vida laboral con la vida personal, sobretodo cuando se trata de familias con hijos, se subraya la falta de tiempo para poder dedicarlo a la familia, la incompatibilidad de horarios para poder disfrutar de una vida familiar más plena, lo cual supone un motivo de gran frustración en lo personal, y se trata de una demanda que tal vez podría solucionarse con mayor contratación de personal en épocas estivales, y una programación que tenga en cuenta la participación y preferencias de las azafatas/os que les afecta, etc.

“Tenemos, al año, un mes de vacaciones y nos dan; nos lo pueden dar en dos quincenas, que no sea siempre en verano, en verano sólo ocho días; y nos suelen respetar una de las peticiones que hacemos, y si no el resto va forzoso.(...) no me coincide, para nada, con mi vida familiar y mis hijos, en casa; pero bueno, es así, y es como funciona esto.” (G.3)

“estamos en una empresa más pequeña, entonces no tenemos las cosas como, tan, no existe una normativa tan estricta como la vuestra, entonces hay un poco de flexibilidad en cuanto a vacaciones, bueno, en cuanto a vacaciones, va por puntos, y los más antiguos, sí piden las vacaciones cuando quieren, las pueden tener; todo el verano, o sea, un mes entero si quieren, por semanas... siempre va en función de la antigüedad.”(G.3)

El tiempo de ocio se relega al fin de semana mensual, donde se relaciona más con los hijos y baja el ritmo de actividad. Señalando además que al no disponer más que de uno o dos fines de semana al mes, los hijos detectan la ausencia de la madre, y la madre también lo acusa.

“Pues el día libre realmente donde bajo un poquito más el ritmo y donde parece ser que se crea un poquito más de relación familiar relajada y tal, pues es el sábado y domingo, que me dan libre, que me coincide con el sábado y domingo de mis hijos.”(G.3)

“Luego llega el sábado y el domingo ya tienes a los niños en casa o al marido, o pareja y entonces, pues ahí dejas un poco de vacío, ¿no?, que, el sábado y el domingo pues se nota más cuando yo no estoy, ¿no? Porque organizas, pues vamos al cine, o vamos a ver esto, lo otro. Cuando eran más pequeños se nota más el hueco de que tú no estás en sábado y el domingo.”(G.3)

El diseño del puesto de trabajo afecta a las mujeres cuando los hijos son pequeños, en lo relativo a pasar mucho tiempo fuera de casa y tener que salir fuera del entorno, de la ciudad propia, con el esfuerzo psicológico de adaptación que ello supone.

“Yo he tenido temporadas donde mis hijos eran más pequeños y el mero hecho de salir de casa era para mí traumático, ¿no?, entonces, yo decía, bueno, toda esta tarde aquí en Sevilla, que me ha tocado quedarme en Sevilla, y mis hijos en casa, que han vuelto del cole o no sé qué o estos chiquitines, ¿no?, eran más chiquitines; y entonces te empiezas a agobiar un poco, a decir, pero cómo estoy yo perdiendo el tiempo, ¿no?, con estos turnos, que además me sacan de mi ciudad, de mi casa y de todo mi entorno y tal; y bueno, pues lo llevas mal”(G.3)

Comentan la imposibilidad de tener hobbies fuera del trabajo, debido a la incompatibilidad de horarios para su dedicación, así como la constancia y el seguimiento que puede requerir

dedicarse a un hobby determinado ya que es difícil de compaginar con el horario de trabajo. El no poder dedicarse tiempo a sí mismos, tiene que ver con la construcción de la identidad y con el sentimiento de alienación. Es decir, vivir para trabajar, aunque el trabajo sea una fuente de satisfacción. Además no pueden presentarse a exámenes como se les exigiría en centros oficiales, porque pierden dietas y horas de vuelo, si piden días para examinarse, además de que hay que solicitarlo con antelación, un día para examen puede romper una programación de vuelo correspondiente a varios días, lo cual estudiar en centros oficiales, o que exijan asistencia se convierte en un problema de difícil solución para estos profesionales.

“Tiene que ser, pues un hobby que te permita realizarlo tú por tu cuenta, pero en el momento que existe un horario, una disciplina, ya es difícil compaginar.”(G.3)

Equilibrio personal

Aunque de nuevo se subraya su satisfacción con la profesión, aceptando el constante ajetreo así como el cambio de horarios y ciudades que implica, Este constante movimiento se lleva mejor o peor en función de la disposición anímica de la persona ya que se requiere mucho equilibrio personal, para el desempeño de esta profesión.

“hay otras temporadas donde realmente, pues sí, si tú, anímicamente estás bien y tal, pues no se te hace tan mal; dices, pues mira, esta tarde voy a coger y me voy a ir de compras, o voy a descansar y voy a leer, o voy a dormir, que estoy muy cansada y, nos relajamos un poquito más en el hotel... , anímicamente como te encuentres”(G.3)

“psicológicamente, también afecta, el estar tanto tiempo fuera de tu casa y viajando y tal; hay mucha gente que le afecta psicológicamente, que está un poco más descentrada. En nuestro colectivo se da un poco, la gente un poco desarraigada,(...)”(G.3)

Se tiene una conciencia clara de que es necesario estar equilibrado psicológicamente para viajar y rotar, ya que los problemas personales afectan mucho en esta profesión.

“Si no estás un poquito centrado o tienes algún problema familiar grave, o serio, o, bueno, con pareja o de lo que sea, también afecta mucho el salir a volar. Hombre, es peor. Cuando tienes un problema y lo dejas y tú te marchas... Sí, eso es duro. O personas que están un poco

más desequilibradas, ésa es la palabra, por el mero hecho de viajar y de rotar. No hay tantas, pero las hay” (G.3)

Construcción de la persona

Se trata de puestos de trabajo con normas muy estructuradas en cuanto a su desempeño, lo cual conlleva la incesante rotación de personal. Se requiere gran equilibrio emocional y psicológico para su desempeño, pues relacionarse laboralmente con gente desconocida constantemente implica un gran esfuerzo psicológico de adaptación. Se ven a sí mismas/os como gente muy abierta de carácter y preparada para adaptarse a estos cambios, se acepta bien la llegada de una persona nueva al equipo.

“Pero también es verdad que aunque somos muchos y rotamos mucho, cuando viene uno nuevo y tal, enseguida la gente lo acepta muy bien, o sea, somos gente muy abierta, muy preparada para trabajar con mucha gente, ¿no?, entonces, das las cuatro o cinco normas básicas del día del trabajo y, como es un trabajo que también está estructurado lo que tiene que hacer cada uno”(G.3)

No sólo la constante rotación en cuanto al puesto de trabajo, el trato continuo con el público, hace que sean personas de talante muy abierto, valorando muy positiva este tipo de relaciones, como fuente de enriquecimiento personal.

“Y también te enriquece, ¿eh?, el hablar con muchas personas, tratar muchas personas.”(G.3)

En la construcción de la identidad común vemos la importancia del uniforme como símbolo de referencia, del que sienten orgullosos y en general tienden a ayudarse entre los miembros de este colectivo, se refiere como “gente que vuela”, con toda la problemática asociada que esto implica.

“Somos gente que nos ayudamos un poco así, ¿no?, al vernos con el mismo uniforme, como que, o con otros uniformes de otras compañías, pero de gente que vuela, eso... Claro, también va en los caracteres de cada persona, pero en general...”(G.3)

Endogamia

Se manifiesta que debido a las programaciones, la organización del trabajo en turnos, descansos fuera de casa, etc., todo ello conlleva a unas determinadas relaciones de trabajo respecto a los compañeros con tendencia a la endogamia, es decir a relacionarse entre ellos en el tiempo de descanso que suele ser fuera de la ciudad base y porque apenas queda tiempo para estar con la familia.

“(...) porque tenemos que rotar y hay mucha rotación, de compañeros no hay ninguna variación en nuestras programaciones, son calcadas, o sea, a veces nos vemos más con los compañeros de trabajo que con la familia.”(G.3)

También suele ser frecuente relacionarse con compañeras/os de trabajo fuera del ámbito estricto del trabajo, tanto por coincidencia en los horarios, y turnos que favorecen cierta endogamia, como por el carácter abierto de estos profesionales y proclive a tender lazos de amistad entre ellos mismos, ya que el enfrentarse a una problemática determinada que exige un alto grado de cohesión como grupo, el enfrentarse a diario con situaciones que exigen determinadas habilidades sociales, etc. les otorga una identidad común. Estos lazos de amistad pueden fortalecerse compartiendo también el tiempo de ocio. Generalmente, el hecho de tener hijos, es un factor determinante en la organización del tiempo, de las personas dedicadas a su atención y cuidado. El hecho de tener hijos puede también influir en la forma en que se disfruta y se comparte el tiempo de ocio, creando vínculos comunes entre estas/os profesionales, como veremos a continuación.

“Yo tengo varias amigas de la profesión, que llevan los mismos años que yo volando, y a veces, nos reunimos en casa, y en la casa a tal, ver la tele...(…), y entonces, mis hijos y sus hijos (...)”(G.3)

Género

Señalan que en las empresas grandes no suele haber acoso sexual y abusos de autoridad (Mobbing), señalando que estos hechos ocurren en determinadas empresas pequeñas.

“Bueno, hay una empresa determinada, que se huele que ahí, puede que haya acoso y puede que haya de todo. Pero, bueno, siempre, ya desde el punto de vista que a las personas las eligen en una, en una agencia de modelos, se van a elegir a los auxiliares de vuelo...”(G.3)

“...sí, una empresa que sí, sí que hay acoso y hay abuso de autoridad y el que no trague por aquí, pues va a la calle. Entonces, se nutren de unas chicas muy jóvenes: de 18, 23, 24 años como mucho, y bueno, y así van cambiando; cuando ésta cumple 25 ya va a la calle y hay otra que cuando tenía 16, ahora tiene 18, y ya entra, ¿no? Y bueno, como siempre hay personas que quieren hacer este trabajo...”(G.3)

Reivindicaciones y soluciones

Se reivindica de alguna manera que haya un mayor número de personal que puedan atender el servicio en las empresas, ya que cuando hay escasez de personal, ellos lo acusan mucho sintiéndose presionados para atender el servicio, sabiendo que les van a suprimir los descansos y creando malestar entre la tripulación y los compañeros de trabajo así como un cansancio añadido.

“Cuando trabajas ordenadamente, dentro de unos márgenes, los aviones siguen teniendo retrasos o pueden tener averías o, no es una ciencia exacta, ¿no?, entonces, bueno, hay que entender que a veces hay... Y por lo menos puedes aplicar un poco tus descansos y ves que cuando aplicas tus descansos o que la empresa te dice: “bueno, pues mañana, el vuelo de mañana no lo hagáis, que sacamos a otras personas que tenemos, ¿no?, para hacer vuestro vuelo y tal”; entonces, eso mentalmente te relaja mucho; cuando sabes que somos muy pocos, que no tiene nadie, que te van a llamar para presionarte, para que saques el vuelo, , para que tal... entonces se te crea un... (G.3)

En cuanto a las demandas más requeridas por el colectivo de los TCP Tripulantes de Cabina de Pasajeros, lo más destacable es la consideración de que se realicen programaciones que puedan ajustarse a las preferencias de las trabajadoras. Que estas profesionales tengan vías y canales de participación para expresar sus preferencias y que se tengan en cuenta, en la medida de lo posible, pues este tipo de medidas favorecería no sólo a los trabajadores/as, ya que una programación óptima supondría un ahorro también para las empresas, tanto en gasto de hoteles, como de restauración, traslados, etc.

Se reivindican jornadas de trabajo más cortas ya que durante las horas de vuelo se realiza un trabajo de cara al público y dentro de un espacio reducido, sin luz y cerrado como es el recinto del avión.

“Yo sigo repitiendo que nuestra jornada laboral es muy larga. Porque no es lo mismo, no, yo no he trabajado en otros casos, pero 16 horas de trabajo, 15 horas de trabajo, con tu uniforme puesto, pintadita, con tus tacones y cara al público; no siempre cara al público, pero bueno, si estás en un avión ocho horas, estás cara al público las ocho horas, vamos, desde una hora de escala por delante y otro poquito al acabar(...)”(G.3)

Manifiestan también la necesidad de incrementar los días de descanso, como norma general, señalando además que en determinadas empresas, no se respetan los descansos y días libres del personal.

“Yo creo que nuestras jornadas laborales deberían de reducirse un poco todavía, porque son muy largas. A cambio, tenemos luego, a lo mejor más días libres, repito, en mi empresa, no en la tuya” (G.3)

La empresa suele solicitar servicios de estos profesionales, incluso en los días libres, para redactar informes, lo cual no es bien aceptados por ellos, ya que tienen la necesidad de desconectar del trabajo, y exigen que se les respete sus días libres.

“la empresa te sigue llamando a veces, para que des una información de un vuelo que ha habido un problema y que te persones y dices, mira, yo no puedo ir en mi día libre, porque, si encima he venido ayer de cuatro días, hoy es mi día libre, tengo que pasar por la oficina a decirte explicaciones, te la doy por teléfono si te vale”(G.3)

Se reclaman vigilantes especializados o guardias de seguridad en los aviones, aunque más tarde, indican que es un servicio costoso para las empresas y por esta razón no son contratados.

“Aquí tendría que haber hasta algún tipo de seguridad.(...)”(G.3)

“(...)particular, que eso cuesta dinero, pero todo lo que cuesta dinero también, las empresas no lo aceptan.”(G.3)

Se demanda una mayor vigilancia por parte de los servicios médicos y sanitarios de la empresa de cara a detectar posibles problemas de salud que pueden afectar a la larga, señalando ade-

más que la aviación es un trabajo relativamente reciente y están por descubrir los efectos sobre la salud que a lo largo del tiempo puede producir sobre las personas que trabajan en este sector.

“Vamos a ver, la presión a la que estamos sometidos también afecta a los ojos, y qué costaba hacer eso, que el otorrino, el oftalmólogo, perdón, te haga una, una ésta de, a partir de los años que ellos crean oportunos”(G.3)

“la aviación es, es nueva, relativamente, y que las, los efectos laborales que vayamos teniendo van a salir más a la larga. Pero ése, yo creo que es un tema que, al comentarlo con pilotos y decirme que sí se lo hacían, ¿por qué a nosotros, los auxiliares, no?”(G.3)

Azafatas de tierra



Azafatas de tierra

Las azafatas de tierra ofrecen un servicio de atención al cliente pasajero de avión antes de que éste realice el vuelo. Su labor consiste en realizar las tareas de facturación de equipaje, asignación de billetes, embarque de pasajeros y resolver cualquier duda que se les plantee. Las trabajadoras han de estar preparadas para cualquier situación especial, al igual que para resolver problemas por vuelos con retraso, problemas mecánicos y sobre todo enfrentarse a la situación de overbooking. Cuando este se produce la situación que se genera puede llegar a ser muy estresante porque los clientes se alteran y se crispan. El billete por el que han pagado no existe y escapa a su lógica, por lo que dirigen sus quejas y malhumor directamente a estas trabajadoras.

Es un sector ocupado mayoritariamente por mujeres entre 25 y 30 años, con gran movilidad de puestos.

La exposición sobre las características de este sector no pueden ser entendidas como una generalización sino como una descripción orientativa sobre cuales son las condiciones de las personas que trabajan como azafatas de tierra. La investigación podría incurrir en un sesgo, ya que los datos proceden del análisis de una entrevista realizada con dos profesionales.

Condiciones laborales

Organización de los tiempos de trabajo

Es muy variable, se organiza en turnos rotatorios, ya que existen vuelos durante las 24 horas del día y los 365 días al año. A este continuo servicio hay que añadir las situaciones especiales que puede tener un vuelo, por tanto, pueden empezar y terminar su turno de trabajo a cualquier hora del día. La consecuencia de estos horarios que además, suelen ser variables, semanal y mensualmente, hace que las trabajadoras tengan alto nivel de estrés y manifiesten los síntomas típicos del trabajo por turnos.

“Al cuerpo le descontrolas, no sabe en qué momento vives si te toca comer, te toca dormir, que es lo que tienes que hacer...” (G. 4)

Condiciones medioambientales

Las trabajadoras perciben las condiciones medioambientales del aeropuerto (temperaturas, ruidos del público), como una causa de estrés añadida, al nivel de estrés que ya sufren en el trato directo con el cliente y el desempeño de su puesto de trabajo.

“Es que está el aeropuerto, hace más calor, porque sube la temperatura general, pero yo creo que no bajan la temperatura ambiental del aeropuerto, entonces es como, uff, estresante, estás oyendo todo el tiempo un ruido de fondo, ¡uuuuuuu!, grupos de niños que vienen y gritan, o sea, o, bueno, que gritan, que a lo mejor están hablando en un tono normal, pero no es lo mismo cinco personas que trescientas”. (G.4)

Y así... la temperatura, porque nunca va, nunca está de acuerdo, o sea, yo, en verano utilizo camisas de manga larga porque tengo frío, y en invierno, hay veces que me tengo que llevar la camisa de manga corta porque tengo calor; nunca está..” (G.4).

Ergonomía

Las condiciones laborales en cuanto al equipamiento de los puestos de trabajo no son las mejores que ellas desearían. La luz en ocasiones no es adecuada, las sillas no están en buen estado, etc, provocando resentimientos físicos en las trabajadoras.

“Sí, hay veces que, si a lo mejor, estás todo el día en facturación, estás sentada delante de un ordenador, pero no es estar... normalmente las sillas del aeropuerto, o del de facturación, no están todas perfectas, entonces, unas no tienen el respaldo bien, ehm, la luz, a lo mejor, de los mostradores, de encima de los mostradores, a lo mejor es, no sé, alumbra demasiado y te deslumbra con la pantalla del ordenador... Ehm, no sólo ventana o pasillo, te mueves a etiquetar la maleta, te levantas, te sientas, estás ahí continuamente. Pero, normalmente, si estás sentada toda la tarde o las ocho horas, te terminas cansando: te duele la espalda o no sé, las piernas, ¿sabes?, que no puedes..” (G.4)

“Para empezar, las sillas, porque están todas que, cuando una no es la rueda, no sé qué; el suelo del aeropuerto donde están los mostradores de facturación, como son como por módulos, hay algunos que están como desencajados, a lo mejor la silla no llegas bien, no sé, la luz también es importante, o sea, que te viene al ordenador, es que estás muchas horas ahí delante”(G.4)

Equipo de trabajo

Las azafatas de tierra creen que las propias condiciones laborales en cuanto a turnos facilitan que la plantilla se conozca, valorándolo como positivo. El mismo espacio en el que desarrollan su trabajo también hace una labor de acercamiento entre los/las trabajadores/as.

Consideran a los/las supervisores directos como parte de su grupo de iguales en el trabajo. No dan información sobre las relaciones que mantienen con cargos de más alto grado.

“Como un día tienes un turno, coincides a lo mejor con una persona y estás toda, durante toda la facturación o porque ella salga antes o, imagínate, pues cuatro horas en facturación, que siempre hablas algo. Luego, a lo mejor, al día siguiente estás más tiempo con otra persona. Entonces, te relacionas con todo el mundo, no tienes, hombre, evidentemente, luego cada uno tiene sus amistades o porque eres más afín, o lo que sea, pero te relacionas con todo el mundo. Y con los jefes, bueno, nuestros jefes así, más directos, son los supervisores, que son uno más de nosotros. Si hay mucho follón se ponen ellos también a facturar, porque como hay que sacarlo, pues hay que sacarlo, o sea, que...” (G.4)

Percepción propia – Visión sobre sí mismas

Vida extralaboral

Las azafatas de tierra, se quejan del poco tiempo que les deja el trabajo para dedicarlo a otras actividades fuera del entorno laboral por lo atípico de los horarios en los que trabajan.

“Si estás, por ejemplo, de diez a seis, estás todo el día: por la mañana y por la tarde; entonces, por la mañana no puedes hacer nada, no te puedes apuntar a, si quieres ir a gimnasio o a clases de inglés o lo que sea, y por la tarde, entre que sales a las seis, quieres llegar a cualquier sitio, son las siete y pico; que, bueno, que sí, que podría ser, ¿no? Pero es muy complicado porque siempre estás cambiando turnos, como, si dijeras: tienes un horario de siete a tres, pues es un horario más o menos normal, o de ocho a cuatro, tienes toda la tarde libre... Pero, para que tengas toda la tarde libre tienes que pegarte el madrugón, entonces, claro, aunque quieras...” (G.4)

“Si tú trabajas el fin de semana y quieres salir con tus amigos de toda la vida y tal, pues, lo puedes hacer pero, no son cinco días trabajando, son siete. Y si sales el fin de semana

pues, a cenar por ahí o lo que sea y al día siguiente entras y tienes que trabajar... es más complicado, o sea, no es que sea complicado, es duro". (G.4)

Si las actividades lúdicas son difíciles de compatibilizar suelen prescindir de ellas. Algo más duro parece el compatibilizar la vida familiar con los horarios de trabajo. Este hecho se agudiza si provocado por la endogamia que vive el sector, la pareja tiene hijos y trabajan en el mismo tipo de horarios.

"La gente que no tenía posibilidades de tener a alguien en casa que cuidara de los niños, y yo creo que eso generaba estrés, generaba, el que: "mañana tengo que hacer no sé qué y no encuentro a quien me cambie"... O sea, sí desbarataba un poco la vida particular, el que no tuviera la suerte de tener a alguien que se ocupara del tema". (G.4)

"Tienen niños y tienen siempre los turnos al revés, si uno va por la mañana y no lo puede cambiar o lo que sea, pues la otra persona lo intenta cambiar para intentarlo; entonces, uno los lleva por la mañana al colegio, el otro los recoge por la tarde o los lleva no sé dónde, y claro, eso tampoco es porque estás, uno por la mañana y otro por la tarde, ¿y cuándo te ves? O, intenta cambiar los libres para coincidir, por lo menos, un día libre los dos, ¿no? Es complicado y eso sí que, genera estrés. Si no tienes nada, ninguna carga, pues bueno, a lo mejor te da igual ir un día a las doce y otro día a no sé qué hora, pero teniendo unas cosas que cumplir es, es complicado". (G.4)

Tienen muy claro que una vez traspasan la frontera entre el trabajo y su vida personal deben desconectar de los problemas que puedan tener día a día en el puesto de trabajo.

"Pero a mí, realmente no, o sea, yo ficho y entro a trabajar, y cuando salgo, ficho y me voy, y procuro no llevarme los problemas a casa, o sea, es como que; bueno, pues sí, pasas a lo mejor un mal rato, han discutido, has discutido o lo que sea, tal y ya está, pero igual que puedes discutir con cualquier otro trabajo, supongo, no todo es de color de rosas". (G.4)

Sentimientos

El desempeño del puesto de trabajo no es aburrido. La variedad respecto a las tareas hace que no vean su trabajo como algo rutinario, que llega a aburrir, sino que tienen una percepción de trabajo dinámico.

“O sea, no estás todo el día haciendo la misma cosa, puedes variar, o sea, igual que estás embarcando, estás facturando o estás llevando a un niño pequeño a la puerta del avión porque, es un menor sin acompañar. Entonces, es la variedad, no es todo el día... cambias también mucho de compañeros, no estás siempre como entre cuatro paredes”. (G.4)

“Y aquí pues, cada día es distinto, yo creo que no hay ningún día que sea igual, ¿sabes?, no es nada monótono ni nada rutinario; entonces, vas, vienes y..” (G.4)

Endogamia

Las relaciones personales en el aeropuerto son de carácter endogámico debido en gran parte a las condiciones laborales, que establecen unos horarios normalmente poco compatibles con el grueso de trabajos que ofrece el mercado laboral en los que se encuentran el resto de trabajadores/as, incluidos los círculos de amistades del personal de tierra.

“Porque yo trabajo siete días, libro un martes y un miércoles. ¿Quién libra un martes y un miércoles?, gente más o menos, pues del aeropuerto, en este caso, del aeropuerto, gente que tenga turnos. Terminas al final, saliendo”. (G.4)

“Entonces, pues, ¿quién sale?, la gente que libra el viernes, ¿quién libra el viernes?, al final, los cuatro del aeropuerto, el de (Luftansa) que está al lado, el de no sé qué, que está en el otro lado y libran el viernes. Entonces, te va limitando. Dejas de tener relación con gente porque no tienes tiempo, no encuentras hueco.” (G.4)

Azafatas de tren



Azafatas de tren

El tren de alta velocidad lleva funcionando en España doce años y la empresa destinada a atender a los pasajeros que viajan en él, tanto en la estética como en la organización es equiparable a las de transporte de pasajeros en avión, (boarding pass, buisssnes club, facturación de maletas, tripulación uniformada, servicio de venta de productos, kits de cocina, etc).

Gran parte de la plantilla inicial todavía presta servicio en la compañía, aunque la tendencia actual es de contratar a personal joven para los puestos de Azafata. Uno de los criterios de selección de personal es la apariencia física, además de la cualificación habitual para desempeñar este tipo de puesto.

Condiciones laborales

Organización de los tiempos de trabajo

Tiempos de trabajo- descansos. El trabajo se desarrolla por turnos de 12 horas. Se libra durante dos días, que no suelen caer en fines de semana, Este tipo de organización influye negativamente en la salud y en la dinámica familiar habitual.

“Problemas digestivos, que también hay muchos. O problemas de insomnio, que, como estás cambiando también continuamente de turno, pues hay gente que no puede dormir, que no, que no coge el sueño.” (G. 6)

“Además, tienes cambios de horarios, no descansas lo suficiente, yo qué sé, no comes, todo esto; y cuando por fin duermes, fuera, pues además no estás en condiciones de dormir como Dios manda tampoco. Entonces, todo eso afecta mucho a la salud y al ánimo ya la familia” (G. 6)

Y yo llevo cinco años ya casi en el tren, que tengo 28, y he estado muchos meses de baja por la espalda; días que no me podía mover, que no podía conducir, tengo una varíz enorme, yo llego a casa y tengo que tener los pies en alto, ahora mismo voy... Entonces, son cosas que la empresa... nosotros necesitamos una ayuda”. (G. 6)

“Y no descansas lo suficiente, que también eso es mucho, entonces, pues, vas acumulando muchísimo sueño. Aquí tenemos las vacaciones, y la primera semana casi, la pasamos durmiendo. Es verdad, mucha gente los primeros días duermes, duermes, duermes. Porque, para recuperar un ritmo normal” (G. 6)

Ritmos de trabajo

Los ritmos de trabajo son muy rápidos, sobre todo cuando termina el trayecto y hay que recoger el tren para comenzar otro, por lo que la tripulación manifiesta que no le queda tiempo para comer o para descansar. Hay que tener en cuenta que se trata de un trayecto corto y que todas las tareas hay que realizarlas en tiempos muy concretos, produciendo alto grado de estrés.

“Darles de comer, darles de beber, que tomen su postre, que tomen su café, que tomen su licor. Todo, eso en un tren, en un tiempo, claro. Y luego ya, cuando se termina eso, pues ya se pasan otros carros que son de venta ambulante, por si acaso quieren comprar algún detallito, Y eso en un tiempo también. Y ya llegas a Sevilla. Y recoges el tren corriendo, deprisa y corriendo, más que nada para que te queden cinco minutitos para comerte tu sandwich, porque luego, hay que volver a empezar otra vez. Y claro, todo tiene que estar medido, entonces, si te despistas un poco de tiempo, por supuesto que lo vamos a sacar, porque lo sacamos.” (G. 6)

“El origen el estrés, yo creo que está en los horarios y en el ritmo de vida. Nuestro trabajo es, está todo esquematizado. Cada compañero dentro del tren tiene un puesto y ese trabajo hay que cumplirlo, y hay que cumplirlo dentro de una hora: antes de llegar a Ciudad Real tienes que hacer una cosa y lo tienes que hacer; no te puedes quedar hablando con un pasajero porque él tenga un problema, diez minutos. Y antes de llegar a Puerto Llano, tienes que tener todo acabado, todas las cosas acabadas. Y antes de llegar a Córdoba, tienes que haber dado el servicio, recogido las 80 bandejas, un compañero solo, sonriendo, educadamente, sin sudar y oliendo bien. Entonces, el estrés, yo creo que es debido a los horarios, todo muy rápido, cada vez”. (G. 6)

Organización de las tareas

En el tren van siete tripulantes siempre. Las profesionales que están atendiendo a los viajeros son dos en club, dos en cafetería en zona de turistas, una en cocina.

Sus tareas son variadas, ya que, durante todo el trayecto tienen que revisar cada diez minutos el estado de los pasajeros además de ir ofreciendo comidas, revistas, caramelos, productos, etc. Otra de las tareas añadidas es dar el parte del recuento de caja en cafetería cuando finaliza un trayecto.

“Si hay niños que viajan solos en turista, encargarte de los niños; si hay silla de ruedas, encargarse de la gente de la silla de ruedas; y todo lo que pueda surgir” (G. 6)

“La persona que va en la cafetería, como le han dado un fondo de dinero, tiene que subir aquí, entregar ese fondo de dinero, hacer unas cuentas, cuadrar las cuentas, entregar todo lo que le han dado y ya, irse a casa. Y luego, el que va de jefe de tripulación hace un informe también, de cómo ha sido el servicio”. (G. 6)

Las tareas en el servicio de Club y preferente varían respecto de las anteriores en cuanto a la calidad de los productos y la cantidad. El trabajo es más desahogado pero requiere un trato mucho más cercano al cliente.

“El problema es que en la cafetería hay, de verdad, muchísimo humo, mucho humo porque el tren no lleva ventana, va presurizado y el aire que hay es el mismo, se va como reciclando, pero es el mismo. Entonces, si yo trabajo con clase turista, estoy soportando humo y estoy continuamente de pie. Si yo trabajo en club o en preferente, no soporto humo y me puedo sentar”. (G. 6)

Sin embargo, el trabajo del club es mucho más personalizado. Nada más subir el pasajero, entrar por la puerta, pues le atiendes, le das la bienvenida, le ofreces un periódico, le ofreces un auricular, el menú, la revista paisajes y un folleto. Y luego, otra señorita que está en el (galic), en la cocina, le ofrece cava, pues, una copita de vino dulce, manzanilla, zumo, agua, lo que le apetezca. Y tienes que atenderles personalmente, personalmente a cada uno, con un servicio mucho más variado “(G. 6)

Condiciones ambientales

Despresurización y deterioro del tren. Los vagones del tren de alta velocidad están diseñados inicialmente con tecnología avanzada que ofrece condiciones ambientales cómodas para el viajero, pero con el tiempo y el uso continuado, se produce un desgaste y deterioro de esas condiciones. Las trabajadoras de este subsector a medida que aumenta su antigüedad en el puesto, van notan-

do un deterioro físico que se manifiesta en dolencias, molestias e incluso lesiones y enfermedades asociadas a dichas condiciones ambientales y la organización de su puesto de trabajo.

“Que los trenes, cada vez están peor presurizados, es decir, las puertas cada vez cierran peor y al pasar por los túneles, ehm, pues eso, cada vez, vamos, yo, éste es mi caso en concreto, la otitis como, enfermedad”. (G. 6)

“O sea, yo creo que, aparte que los trenes, cada vez, pues se mueven más y, que están muy machacados; también, la falta de descanso muchas veces. Tenemos ya varios casos, más de tres casos de compañeras operadas; una, ya ha estado dos veces, de la rodilla, por el movimiento continuo del tren”. (G. 6)

“El tren está mal, las vías están mal, no las cuidan, ni nada de esto; lo cuidan lo justo para que no haya accidentes, pero no piensan en nosotras, nunca. Problemas de circulación, varices, espalda, otitis, rodillas...”. (G. 6)

La catenaria (sistema de alta tensión eléctrica). Todavía no están demostrados los efectos de estar sometido al radio de acción de una línea eléctrica de alto voltaje, pero las trabajadoras aseguran que a la larga producirá efectos nocivos graves.

“Bueno, la catenaria es otro tema que nos levantamos todas con una seta en la cabeza de la tensión que llevamos, abortos de compañeras continuamente... cosas muy serias y muy graves”. (G. 6)

Los uniformes que llevan las trabajadoras tienen un diseño basado en la estética y no en la práctica. Resultan incómodos para realizar las tareas que tienen que desempeñar.

“Los cuellos de la camisa tiran para atrás, el mandil tira para adelante, y ya no sabes tú para dónde tirar. Y yo, ese mandil, en concreto, cada vez que me lo pongo tengo contracturas; porque está mal hecho, está mal hecho y tira, me tira para adelante, sí. Me agobia el cuello. Y son dos cosas ya; es una cosa que te tira, la falda mal y ya llegas a un momento, a estar en, a ponerte en un estado de tal desesperación que, gritarías o arañarías a alguien, o harías algo. Y luego, aparte, la compostura de la falda no es muy buena, con lo cual, te la tienes que remangar, subir y bajar, y cabe la posibilidad, que ha pasado muchas veces, de que encima se te rompa.” (G. 6)

El material de trabajo y los equipos se van deteriorando con el uso y no se establece un sistema de mantenimiento ágil para ser reparado o repuesto. Trabajar con equipos en mal estado

supone hacer un sobreesfuerzo físico que puede producir lesiones. Además los equipos o “Kits” no tienen un sistema de anclaje que evite desplazamientos o caídas.

“Bueno, y el material que está en muy malas condiciones. Empujar un carro que esté frenado o que esté estropeado... y una curva... es que te dejas, yo, es que no, ya digo, el omoplato. Yo estoy tres días fastidiada por simplemente un carro en mal estado.” (G. 6)

“En el avión, todos los kits van asegurados con una especie de pinzas que hacen así, ¿no? Y hace que el kit no caiga. Pero aquí no, aquí no va sujeto con nada y entonces, en cuanto hay un frenazo; es que se caen las cosas y las cosas que ocurren.” (G. 6)

Comparativo con azafatas de avión

La organización del trabajo y las tareas que desarrollan las azafatas tienen el mismo modelo que la atención a pasajeros de avión, pero existe una diferencia fundamental y es que las azafatas de avión tienen más tiempo de descanso.

“En el avión, lo más importante es la seguridad del pasajero; la compañía o una buena compañía quiere que el pasajero se sienta seguro y que la azafata esté en condiciones de asumir un momento de emergencia, de evacuar un avión en el menor tiempo posible y abrir las puertas de emergencia. Y para que una señorita esté en condiciones tiene que estar fresca y saludable. Y entonces te dan los días de descanso necesarios. El problema es que aquí no, aquí no. Los descansos son insuficientes.” (G. 6)

Control de la empresa

Manifiestan descontento en cuanto a la desprotección que sienten frente a las reclamaciones o exigencias de los pasajeros. Los clientes no conocen las limitaciones que tiene el tren en cuanto a espacio y productos, por lo que exigen a la azafata cosas materialmente imposibles y ésta no puede recurrir a una nota informativa de la empresa o un protocolo que pueda enseñar para hacer entender al cliente que no puede ser atendido.

“Si no puedo comer porque ya no está el bocadillo que yo quiero o lo que sea, la culpa no la tiene la azafata, no puedes descargar sobre ella, no puedes decir: ¿por qué no puedo

comer?, usted no puede comer porque aquí tenemos un sitio reducido y se ha acabado todo ya, y no hay más". (G. 6)

Percepción propia - Visión sobre sí mismas

Vida extralaboral

Tal y como sucede en el resto de subsectores que hemos analizado, cuando se establecen turnos rotatorios en el trabajo, la vida familiar, o extralaboral, queda supeditada a los ritmos discontinuos. Casi nunca coinciden con el resto de la familia o los amigos, y esto afecta negativamente tanto sobre la salud como en la organización de la vida privada.

"Luego, también afecta a la vida familiar, social, claro. Porque no tenemos turnos como todo el mundo y eso pues también va, poco a poco, te va (quitando) las relaciones personales de fuera del trabajo." (G. 6)

"Los fines de semana, la gente se relaciona, nosotros no, al tren. Es normal, es un trabajo del turismo y hacia el público, por supuesto, pero libramos un fin de semana cada x tiempo y... cuando te lo respetan. Y cuando, de repente "pum", te lo quitan: Semana Santa, feria o cualquier cosa muy importante y te lo quitan. Y eso afecta mucho, te afecta el carácter." (G. 6)

El trabajo pasa de ser un complemento en la vida para ser el ámbito que dirige sus vidas. El ámbito privado ocupa un segundo plano y es el trabajo el que genera una dinámica de aislamiento con respecto a otros espacios.

"Hablas a través de post-it: "oye, esto; oye, aquello; ah, mira, otra nota", no sé qué. Porque no te ves. Estamos, como fuera del mundo real, como digo yo". (G. 6)

Endogamia

La turnicidad también favorece que las relaciones sentimentales, afectivas o que los momentos de ocio, sean compartidos con los propios compañeros de trabajo, debido a las dificultades para encontrar y mantener relación con gente que coincida con los horarios. El aislamiento al

que antes se hace referencia se retroalimenta por el compañerismo. Para funcionar bien, es esencial el trabajo en equipo y la ayuda mutua, ya que la empresa no cubre estas funciones.

“Como no tengas amigos aquí y puedas hacer una vida, un poquito social...” (G. 6)

“Yo antes, que era soltera y vivía sola pues, jolín. Pero ahora que tengo un niño... difícilísimo. Sólo por los compañeros. Para mí, lo mejor de este empleo, lo mejor es la calidad humana que hay, de verdad, entre los compañeros tripulantes. Que puedes tener amigos de verdad para toda la vida, gente que te cambia turnos para hacer tu vida personal más fácil. Que tu mismo compañero te haga ese favor, para ir a entierros, para ir a bodas, para ir a comuniones, para...” (G. 6)

“Para salir simplemente, para salir un día porque lo necesitas.” (G. 6)

Inseguridad

Las empleadas manifiestan un sentimiento de inseguridad ante agresiones, y denuncian ciertas situaciones puntuales de desatención que afectan al desempeño de sus funciones.

“Nos pueden robar, nos pueden violar, a chicos también les han pegado. Entonces las infecciones que dices tú, de orina y todo eso en los baños que tenemos que utilizar, que no limpian en condiciones, que no desinfectan para nada, porque los limpian con la fregona; la fregona del suelo, la pasan por encima de la taza, porque lo hemos visto todos. Y cosas así, que es, no facilitar, digamos que no ponen ninguna facilidad para el trabajo. Todo lo que nos rodea es solamente, son trampas.” (G. 6)

Sentimientos

La plantilla que tiene más antigüedad en la empresa, denota cansancio y sobre todo temor porque su estado de salud se ha deteriorado con el trabajo ejercido durante años. Consideran que las condiciones de trabajo actualmente son peores que al principio, y que las empleadas jóvenes empezarán a tener complicaciones de salud mucho antes.

“Y es un trabajo muy bonito, de atender al cliente, es algo muy agradable. Y al final, pues lo que hablamos un poquito, pues todas esas trabas que hay, y olvidamos que entramos todos con una ilusión tremenda, que era algo supernuevo, hace doce años, lo empecé desde

el principio, y estaba loca y encantada de la vida con mi trabajo. Pero ahora mismo, con dolores de espalda, , porque, no sé qué, “pum”; llegar a Sevilla entera, llegar a Málaga entera. (Dices, “uf, he hecho un viaje mal, no volvemos”), porque es así, a ese punto. Y perdemos la idea primera que era eso, pero porque no estamos bien y que, pues, (en el AVE ahora solo hay niñas) y joder, cómo voy...”. (G. 6)

La asiduidad con la que viajan clientes permiten establecer relaciones más cercanas con algunos de ellos. Mantienen un sentimiento de seguridad en ellos mismos, porque consideran que la experiencia de la tripulación y el alto grado de profesionalidad adquirido son los factores que mantienen el servicio. Que ellos se desenvuelven sin intervención de la empresa ante situaciones que a veces son muy embarazosas.

“Si es que, hasta los pasajeros me preguntan cómo andamos con la espalda. Pasajeros que me conocen desde hace once años, lo saben, quién soy y tal, y dicen: “bueno, qué tal esas...”, y tú: “ah, pues...” (G. 6)

“Es que, tener un empleado contento, es todavía tener un trabajo mejor hecho. Lo que pasa es que, somos ya tan profesionales, pero es verdad, que pase lo que pase nos vamos, y nos arrastramos, y sonreímos y lo hacemos y sacamos el tren adelante, y no hay la mitad de las cosas, y la mitad no funciona, y tenemos no sé qué, y hemos tenido una bronca por no sé qué historia, y hay problemas en la oficina... Pero todavía sonreímos, “pero, por supuesto, no sé qué”, y tal y lo hacemos y todo sale bien”. (G. 6)

Construcción de la identidad

En general, las trabajadoras del AVE manifiestan que el trabajo les gusta, que a pesar de que las condiciones no son las más idóneas, el propio trabajo las gratifica. Se detecta cierta identificación con el cargo, como si se tratase de un reto que si no fuese por la profesionalidad y las características personales, no podría funcionar la empresa.

“Es muy, a mí me gusta mucho el trabajo. Pero, por parte de la empresa, de verdad, yo me siento muy, muy desprotegida. Y llego aquí y veo que somos lo último, somos el último mono. Es verdad, ¿eh?, y la gente, pues ve el tren bien, y las azafatas, señoritas; pero luego, detrás de eso, y nuestras familias y amigos dicen “vaya asco de trabajo”. (G. 6)

“Es que damos muy mala imagen. La calidad mala y el aspecto pésimo. Pero ya trabajan-

do, es imposible. La de veces que, claro, al no poder movernos, sujetarnos bien, la de veces que me he caído yo, me he sentado encima del pasajero. Porque claro, es que si te pudieras abrir más de piernas o ir más cómoda, pues te sujetas, pero al no poder, pues te caes encima del, de los pasajeros.” (G. 6)

“Somos números, somos máquinas; mientras funcionamos, bien. No es eso” (G. 6).

Género

La escasez de empleo actual mantiene una tendencia general que se observa en todos los subsectores y en éste particularmente. Se trata de el temor a perder el empleo por el gran número de demandantes que existen. Este temor hace que los trabajadores en general se conformen con cualquier tipo de condición laboral por muy degradada que ésta sea, pensando que las reivindicaciones se convierten en protestas y éste tipo de conductas pueden desembocar en el gran fantasma del paro.

“Voy a tener cuarenta años y voy a hacer once años que estoy aquí, y claro, pues...50.000 mucho más jóvenes que yo, que van a entrar. Si yo me quejo, va a ser, pues a la calle, ni más ni menos, de una manera o de otra. Y entonces, pues piensas en eso, es lo único que piensas. Pero las nuevas que entran, ahora como, el tren está mal, las vías están mal, no las cuidan, ni nada de esto; lo cuidan lo justo para que no haya accidentes, pero no piensan en nosotras, nunca. Y entonces, pues lo que hacen; pues las chicas nuevas, que antes duraban tres, cuatro, cinco años; ahora a los seis meses, al año, ya empiezan a tener dolores de espalda también. Pero como siempre hay más que desean entrar, pues... mientras haya demanda, es la ley de la demanda. Y la otra, es la oferta y la demanda, ni más ni menos”. (G. 6)

Reivindicaciones y soluciones

Reivindicaciones

Las trabajadoras de este sector manifiestan que ven necesaria una figura intermedia entre la compañía y la tripulación para hacer llegar las incidencias, reivindicaciones, etc.

“Aquí hay unos empleados que deberían estar ser el enlace entre el tripulante y la empresa; y todas las compañías aéreas y demás lo tienen, alguien que está entre el tripulante y la compañía”. (G. 6)

Piensan que ellas son las que realmente realizan las tareas más importantes para que el, buen nombre de la empresa se mantenga, el prestigio y la calidad del servicio, pero para que esto suceda deberían cuidar más a la tripulación. A ellas les exigen estar impecables y mantener una apariencia y conducta ejemplar, pero para ello, deberían revisar las condiciones de trabajo

“El caso es que, para que una empresa tenga unos empleados de cara al cliente y servicio al público en buenas condiciones y unas azafatas y unos compañeros con... buen ver, encantadores y amables; pues tienes que cuidar al empleado.” (G. 6)

Les preocupa fundamentalmente las repercusiones que puede tener sobre su salud trabajar en las condiciones que se han descrito, planteando la necesidad de hacer estudios sobre qué factores son los que producen las lesiones y qué puede ser considerado como enfermedad profesional.

“Como es un trabajo de nueva, cómo se decía, es un trabajo nuevo, que todavía no se saben los resultados; que el tren ya lleva bastante tiempo circulando y yo creo que se puede hacer perfectamente una estadística de qué es una enfermedad laboral y qué no. La catenaria... Y las contracturas y problemas de espalda, y de rodillas, abortos...”. (G. 6)

“Que vayan haciendo un estudio un poco. El otro día atacaron a una compañera subiendo, aquí en el parking, en la entrada de la empresa, ¿os habéis (enterado)? (G. 6)

Soluciones

Se reclama mayor control en las condiciones del material y más descansos.

“Todo esto se podría resolver, hombre, más descanso, el material eficaz, los zapatos... es decir, hay soluciones. Porque muchas veces dices: “es que esto no”, solución hay, por supuesto, lo que pasa es que falta un poco de interés.” (G. 6)

Cuadro general de variables

Análisis de Subsectores

Cuadro general de variables

Análisis de Subsectores

Condiciones laborales						
	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Tiempos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Horario continuado - Turnos rotatorios 	<ul style="list-style-type: none"> - 24 h.365 días - Turnos rotatorios - Jornada variable según empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios discontinuos - Descansos prolongados entre medias - 72 días trabajo y 35 vacac. 	<ul style="list-style-type: none"> - Turnos variables - Máximo de actividad 16 horas - 12 días libres al mes 	<ul style="list-style-type: none"> - Turnos rotatorios 	<ul style="list-style-type: none"> - Turnos de 12 horas - Libranza de dos días rotatorios
Ritmos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Discontinuo -Muy acelerado en épocas concretas y horas del día 	<ul style="list-style-type: none"> - Acelerado y continuo 	<ul style="list-style-type: none"> - Ritmo lento 	<ul style="list-style-type: none"> - Variables dependiendo de programación - A veces muy acelerado 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy acelerado -Overbooking 	<ul style="list-style-type: none"> Rápidos, muy acelerados en recorridos cortos
Organización de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Sentadas, movimientos repetitivos - Solas en estación - Otras tareas cierre 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención llamadas telefónicas - Comerciales: atención directa a clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Embarque y desembarque - Atención al pasajero, organización, gestión y limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprox. 250 horas de actividad al mes - 80 horas de vuelo - Se adjunta extracto del convenio 	<ul style="list-style-type: none"> - Polivalencia - Facturación - Embarque - Atención pasajeros 	<ul style="list-style-type: none"> Variación de tareas: servir comida y productos -Venta, control de niños, limpieza y organización

Condiciones laborales						
	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Ergonomía	<ul style="list-style-type: none"> -Sillas inadecuadas -Mostradores inadecuados -Uniformes incómodos 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios aislados por cristales - Mobiliario inadecuado - Escaso mantenimiento de equipos 		<ul style="list-style-type: none"> - Espacios reducidos - Asientos y uniformes incómodos 	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas en mal estado e incómodas -Mostradores incómodos 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios reducidos - Camas poco confortables - Uniformes incómodos
Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de espacio -Sin ventilación -Ruidos -Luz artificial -Falta de WC 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio reducido al mínimo - Ruidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Poco espacio - Camarotes compartidos - Movimientos vaivén mareante 	<ul style="list-style-type: none"> -Espacios reducido y cerrado -Escasa luz -Ruido -Presión - Radiaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Ruidos -Temperaturas -Luz artificial 	<ul style="list-style-type: none"> - Poco espacio - Presurización ruido y movimientos - Catenaria -Materiales deteriorados sin mantenimiento

Condiciones laborales						
	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Repercusiones en la salud	<ul style="list-style-type: none"> Trastornos de sueño - Depresiones - Estrés - Alteraciones digestivas, obesidad - Problemas visuales y auditivos - Alteraciones circulatorias y AMES 	<ul style="list-style-type: none"> - Otitis - Hipoacusia - Afonías - Dolores de cabeza - Zumbidos - Estrés - Depresión - Problemas visuales 		<ul style="list-style-type: none"> - Jet lag - Cansancio crónico - Afecciones respiratorias - Articuciones - Aparato circulatorio - Hipoacusia - Abortos - Aparato digestivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrés - Alteraciones digestivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Abortos - AMES - Otitis - Circulatorios
Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> - No acordes con las tareas y la dureza del trabajo - No reconocida la festividad ni los turnos 	<ul style="list-style-type: none"> -Sueldos muy bajos -Sin sistema fijo de remuneración ni de promoción 				
Relación con mandos	<ul style="list-style-type: none"> - Evolucionan hacia corporativismo - Incrementa el entendimiento y disminuye el control 	<ul style="list-style-type: none"> -Poco fluidas Estructura piramidal Distanciamiento físico entre departamentos 	Jerarquía, buenas relaciones con los superiores	<ul style="list-style-type: none"> - Buenas entre la tripulación - No relación con la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy buenas, son uno más 	<ul style="list-style-type: none"> - Con tripulación muy buenas, con la empresa sentimiento de abandono

Condiciones laborales						
	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Trabajo en equipo		<ul style="list-style-type: none"> - Separación individual - Apoyo de compañeros - En departam. Comerciales rivalidad y competitividad 	Intenso y positivo	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de trabajar muy cohesionados 	Relaciones fluidas y positivas	Muy fluida, cohesionados
Sistemas de control		<ul style="list-style-type: none"> - Informático que controla todos los movimientos - Objetivos y penalizaciones - Sistema de valores 		Reclamaciones de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Espías - Reclamaciones de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Espías - Reclamaciones

Visión de sí mismas - Percepción propia

	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Vida extralaboral	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo familiar escaso marcado por trabajo - No vida social - Doble jornada - Ocio doméstico - Renuncia - Estrés llevado a casa 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediatizada por el trabajo - Absorbe energía - Produce mal carácter 	<p>Incompatibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Largas temporadas sin ver a la familia y amigos - Abandono - No maternidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Escaso tiempo libre -Mediatizada por los horarios -Ausencia de hobbies 	<p>Escaso tiempo de ocio y familiar</p>	<p>No compatible con tiempo libre, amigos ni familia</p> <p>Discontinuidad</p>
Equilibrio personal	<ul style="list-style-type: none"> -Culpabilidad por no atender la casa -Mala madre 	<ul style="list-style-type: none"> - Culpabilidad en Call Center - Resto de departamentos: el trabajo es prioritario 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener equilibrio sin crispación - No poder cambiar de trabajo - Monotonía 	<ul style="list-style-type: none"> - Realización con el trabajo - Mantener equilibrio emocional 	<p>- Equilibrio emocional</p>	<p>Trabajo dirige la vida, todo está supeditado a él</p> <p>Antigüedad experiencia</p>
Sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> -Poca calidad de vida -Compensación al esfuerzo nula -Incomprensión - Soledad - Cansancio Psicol. - Sin salida 	<ul style="list-style-type: none"> - Deseo de mejorar en Call Center - En resto deseos de rendir en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Echan de menos a la familia, pero asumen que es su trabajo - Soledad 	<ul style="list-style-type: none"> - Abandono familiar Responsabilidad con los pasajeros 	<p>- Ser útiles en el trabajo</p>	<p>Trabajo dirige la vida, todo está supeditado a él</p> <p>Antigüedad</p>

Visión de sí mismas - Percepción propia						
	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Endogamia	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones afectivas en el trabajo - Lazos sentimentales con compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> - Producida por la turnicidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy acentuada debido a mucho tiempo juntos en barco 	Debida a los turnos y encerramiento	Procedente de la organización por turnos	Favorecida por la organización del trabajo
Construcción de la persona	<ul style="list-style-type: none"> - No realización por el trabajo - Rechazo hacia su puesto - Falta de elección - Alienación 	<ul style="list-style-type: none"> - En dep. comerciales realización personal a través del trabajo. - Vinculación inicial positiva que luego deriva en burn out. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de sentirse realizada con el trabajo - No probable encontrar otra cosa - Les gusta su trabajo - Pertenencia a 	<ul style="list-style-type: none"> - un equipo equilibrada, elite y trabajo es fuente de enriquecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo es el ámbito que ocupa su vida 	Pertenencia a una élite Alta profesionalidad Reto continuo por desamparo de la empresa

Visión de sí mismas - Percepción propia

	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Género	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia de trato desigual - Mas agudo si es joven - Falta de respeto - Insinuaciones - Invisibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia de discriminación en Call Center - Resto: competitividad, no solidaridad 	<ul style="list-style-type: none"> Trato diferente por ser mujer Difícil maternidad - Preferencia por compañera mujer 	<ul style="list-style-type: none"> Preferencia por presencia de varones en el equipo 	<ul style="list-style-type: none"> No reflejado, trato vejatorio más por la situación que por ser mujer 	<ul style="list-style-type: none"> No muy marcado - Más relacionado con la antigüedad Resentimiento por perder juventud, requisito empresa
Absentismo		<ul style="list-style-type: none"> - No hay sistema de sustituciones - Repercute sobre compañeros - En otros dep. : en reducción jornada por maternidad no reducen objetivos 		<ul style="list-style-type: none"> - Necesitan bajas por simple constipado, no las cogen por pérdida de dietas 		
Reivindican	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal - Descansos más frecuentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Abusos de poder - Despidos improcedentes por embarazo y depresión 	<ul style="list-style-type: none"> - Camarotes individuales en trayectos largos 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de personal - Inseguridad en el avión - Formación 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor apoyo de los superiores 	<ul style="list-style-type: none"> - Figura intermedia entre tripulación y empresa - Falta cuidados y revisión de condiciones - Estudios sobre repercusiones en salud

Visión de sí mismas - Percepción propia						
	Taquillas metro y cercanías	Tele-marketing	Azafatas de mar	Azafatas de vuelo	Azafatas de tierra	Azafatas de AVE
Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> - Fines de semana libres alternos - Máquinas expendedoras - Fijar horarios para comer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre todos los departamentos - Sustituciones para ausencias 		<ul style="list-style-type: none"> - Jornadas más cortas - Períodos más largos de descanso - Vigilancia - Controles médicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar tipos de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> - Más descansos - Material óptimo - Uniformes más cómodos

Conclusiones



Conclusiones del Estudio

Muchas de las conclusiones a las que se puede llegar después de este proyecto ya han sido reflejadas a lo largo de la exposición, y son emitidas por las propias trabajadoras que han participado en el trabajo de campo de cada sector. Ellas son las que detectan y exponen situaciones que les afectan cada día en su vida laboral y privada. A continuación se exponen otras conclusiones con las que se pretende abrir una vía de reflexión y una pequeña aportación para intentar mejorar la calidad de vida de estas profesionales y paralelamente la de toda la población con la que se relacionan.

Agravios a la dignidad personal

Una de las constantes aparecidas en todos y cada uno de los grupos analizados, es el agravio y la ofensa por parte del usuario o cliente del servicio de atención hacia estas trabajadoras.

La máxima “el cliente siempre tiene la razón”, junto a los estereotipos que consciente o inconscientemente se presentan, sobre todo aquellos relacionados con el género, favorecen la aparición de este tipo de conductas, en ocasiones fuera de contexto.

Parece conveniente y oportuno llevar a cabo una reflexión y revisión profunda de dicho aforismo, intensamente enraizado tanto entre los usuarios o clientes como en los formadores en este sector, con el fin de prevenir situaciones de subordinación de las trabajadoras y trabajadores al usuario, evitar conductas irrespetuosas y contribuir a la valorización de esta profesión a escala social y cultural, dotándolo de autoridad y jurisdicción.

No parece conveniente atribuir únicamente el estrés a factores estresores, a los que en general toda la población está sometida, utilizándolos como explicación o justificación de este tipo de conductas, si bien éste es un factor que en ocasiones puede enfatizarlas.

Paradójicamente, el sector de atención al público no puede robotizarse o mecanizarse por completo como puede ocurrir en otros sectores. Precisamente por las características sobre las que hemos ahondado a lo largo de esta exposición, la atención al público no puede desarrollarse siempre con una máquina expendedora. Las profesionales de éste ámbito no merecen ser tratadas como tales máquinas, por lo que podría resultar muy favorecedora una campaña de mentalización y sensibilización que fomente el trato respetuoso con las personas que nos atienden cuando utilizamos determinados servicios.

Participación de la plantilla en decisiones que afectan al desarrollo de su trabajo

Es importante señalar que en todos los grupos analizados se refleja la percepción de deshumanización de las condiciones de trabajo. Éstas vienen determinadas generalmente por los intereses empresariales y/o por los clientes. Se demandan mejoras que tengan en cuenta a los trabajadores en la toma de decisiones que afecten a la organización del trabajo, el diseño de los puestos de trabajo, la confección de los uniformes, ergonomía, etc., ya que se evitarían muchos problemas que pueden derivar en detrimento de la salud de las trabajadoras y trabajadores. Esto implica que se planifique teniendo en cuenta las diferencias de altura, complexión física, diestros/zurdos, etc.

Se plantea la necesidad de abrir cauces para recoger y expresar las demandas que les afecten, para mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida, ya que muchas veces se trata de introducir cambios pequeños y accesibles que pueden mejorar considerablemente el conjunto del ambiente de trabajo.

Organización del trabajo

El incremento en las tasas de estrés laboral por encima de los estándares está causalmente relacionado con el hecho de trabajar en condiciones de fatiga por periodos prolongados.

El término “burnout” ha sido utilizado indiscriminadamente para explicar y corregir situaciones que no son sino intentos de eludir la indagación de los factores que causan realmente el estrés y la fatiga en los trabajadores.

El enfoque vigente para analizar la situación de los trabajadores se centra en paliar las consecuencias de una mano invisible que establece unas condiciones laborales que parecen ser inamovibles, obviando las causas y los fenómenos que las producen.

Formación

La formación de las trabajadoras/es de los sectores analizados debería enfocarse hacia la transformación o revisión de aquellas condiciones laborales (generales o concretas) que afectan negativamente tanto en su estado físico, psíquico o social y no a capacitarles para soportar cada vez más altos niveles de estrés o fatiga.

Los tiempos de trabajo . Turnos

Una de las constantes demandas de los trabajadores es la revisión de la organización de los tiempos de trabajo y que se realicen estudios sobre las consecuencias que tiene el trabajo por turnos.

El discurso de los profesionales con este tipo de horario rotatorio e inestable se centra en la cantidad de desequilibrios físicos, alteraciones en la salud y de toda índole que provoca.

Nuevos cauces de discusión

La problemática detectada en el sector de atención al público forma parte de una situación estructural general en torno a la configuración del trabajo.

Las sociedades democráticas actuales, caracterizadas primordialmente por el consumo masificado, están sumergidas en un proceso de transformación y cambio que afecta tanto a la sociedad en su conjunto, como al individuo, originando un nuevo modo de socialización y de individualización. Se pone de manifiesto un progresivo abandono ideológico y político de nuestra sociedad, que se refleja en una nueva concepción del trabajo.

La conciencia de clase asociada a las relaciones laborales ha sido sustituida por una nueva conciencia individual del trabajo.

Partiendo de que el trabajo es una vía para la construcción de la identidad y para la participación social, sería conveniente reflexionar sobre el papel que actualmente cumple el trabajo en la configuración de la identidad personal, especialmente en el caso de las mujeres.

¿Qué factores estructurales están influyendo en que las condiciones laborales sean cada vez más precarias, al tiempo que obliga a la persona a aceptarlas incondicionalmente? Se asume el trabajo como centro de la vida modificando incluso la escala de necesidades, convirtiéndose en una de las principales fuentes de la autoestima de los individuos.

Igualmente se plantea la necesidad de reflexionar sobre el papel que desempeñan los agentes sociales en este nuevo escenario sociolaboral.

Estas y otras cuestiones quedan abiertas a debate con el fin de establecer vías de solución y mejora de las condiciones laborales, las cuales adquieren sentido desde una perspectiva global, trascendiendo el mero ámbito individual.

Conclusiones del Proyecto

Reflexiones y propuestas sobre el resultado de todo el debate surgido entorno al desarrollo del Proyecto “La atención al Público y la salud de las mujeres” que ha consistido en:

- Una primera fase, imprescindible para el conocimiento de la realidad, mediante el estudio sobre las condiciones de trabajo y salud de las mujeres en tres figuras profesionales de las comunicaciones y el transporte en cuatro países de la Unión europea.
- Elaboración de materiales didácticos para la formación de formadores y agentes de prevención de riesgos laborales, desarrollo de la experiencia piloto y evaluación de la misma.
- Seminario formativo, donde reflexionar y debatir los resultados del estudio junto con las personas involucradas en el proyecto, mujeres trabajadoras, delegadas/os sindicales, técnicos de prevención, responsables de Salud Laboral y de Negociación colectiva, con el propósito de hacer propuestas para la mejora de las condiciones de trabajo y salud de estos colectivos, divulgar y difundir las actividades y los materiales didácticos para provocar sinergias y difundir y rentabilizar las experiencias de los miembros de esta asociación transnacional.

Reflexiones

- Existe un modo de enfermar diferente entre hombres y mujeres muy ligado a los problemas de género. Trabajos más estresantes, menor remuneración, menor autonomía, condiciones ergonómicas inadecuadas etc. Visualizar que los mismos riesgos pueden afectar de forma distinta a hombres y mujeres nos hace avanzar. Recordar que lo que no se reconoce no existe.
- Identificar los riesgos de género en las evaluaciones de riesgos para poder diseñar planes de prevención que modifiquen la cultura tradicional prevencionista.
- Las mujeres no constituyen un grupo homogéneo por tanto hay que tener en cuenta su diversidad. Necesitamos medidas efectivas que mejoren el equilibrio entre trabajo y vida privada, que tenga en cuenta los tiempos de trabajo de hombres y mujeres y que permitan la conciliación de los espacios público y privado (laboral y doméstico).
- Se constata la devaluación social y económica de las categorías tradicionalmente feminizadas, en concreto las relativas a las tareas de Atención al Público, objeto del presente estudio.
- Tener en cuenta los riesgos derivados de la organización del trabajo unido a los riesgos psicosociales, la doble jornada, el acoso sexual o moral, ya que la conjunción de todos o de algunos de estos elementos, sitúa a las mujeres en una posición de mayor riesgo para su salud.
- Se pone de relieve la importancia de la organización del trabajo: control de tiempos, jornadas, permisos, flexibilidad horaria etc., como causante de una gran parte de los riesgos para la salud que afectan mayoritariamente a las mujeres, con efectos como ansiedad, estrés y fatiga.
- La mayor precariedad en el acceso de las mujeres al empleo: contratación, eventualidad, tiempo parcial, discriminación salarial, junto con otras relacionadas con la organización del trabajo, afectan de forma negativa a la salud, o como la falta de apoyo social y las escasas recompensas que se reciben por el trabajo que se realiza.
- Nuestro propósito es promover medidas, compartir experiencias y recursos con los estados miembros de la UE. Cada país deberá examinar sus circunstancias particulares con respecto al género y a la salud para adoptar las medidas apropiadas.

Propuestas de actuación

- Necesidad de formación específica para identificar y evaluar el riesgo desde una perspectiva de género.
- Favorecer una mayor sensibilidad y conocimiento, desde los distintos Gabinetes Técnicos y Jurídicos del sindicato, sobre posibles demandas o conflictos.
Integrar la perspectiva de género en los convenios colectivos y planes de prevención.
- Participación de las mujeres en la toma de decisiones y especialmente favoreciendo su presencia en las mesas de negociación.
- La uniformidad debe considerarse como una herramienta de trabajo con diseño ergonómico adecuado a la función que se desarrolla, eliminando su actual consideración como elemento de la imagen de la empresa con connotaciones eróticas, con el consiguiente perjuicio que esta situación produce en las mujeres.
- Impulsar un incremento y mejora de los servicios sociales públicos, en lo que se refiere a la atención y cuidado de la infancia y personas dependientes.

Bibliografía consultada

- Castillo Juan José, Prieto Carlos. Madrid 1990. **Condiciones de trabajo**. Un enfoque renovador de la Sociología del Trabajo.
- Revista “ **Al vuelo**”, Edita Stavla: Números: 8 (1998), 10 (1999),11 (2000)
- Revista Stavla informa: Boletín especial elecciones. Año 2.003
- Comas, Carlos. comp. **¿Iguales o diferentes?** Madrid, 1999. Píados.
- Diccionario María Moliner.
- Ibáñez, Jesús. **Más allá de la Sociología**. Cátedra 1995.
- Pernas, Begoña y varias. **La dignidad quebrada. Las raíces del acoso sexual en el trabajo**. Fundación 1º de Mayo 2000

Agradecimientos

Desde la Federación de Comunicación y Transporte CC.OO., y muy especialmente desde el Departamento de Salud Laboral y la Secretaría de la Mujer, queremos expresar nuestro agradecimiento a las trabajadoras y trabajadores, representantes sindicales y direcciones de las empresas: METRO BARCELONA, RENFE CERCANÍAS, RAIL-GOURMET, COMPAÑÍA TRANSMEDITERRÁNEA, ATENTO Y VODAFONE.