

Los estudios de la mujer se han centrado durante mucho tiempo en el estudio de las condiciones de vida de las mujeres, concibiendo sus transformaciones como resultado de cambios económicos, sociales y políticos a los que éstas eran ajenas, y dando lugar a una representación de las mujeres como sujetos pasivos de dichos cambios. Esta obra llama la atención sobre la necesidad de invertir esta perspectiva y de interrogar su papel como sujetos de su propia vida y del cambio social a múltiples niveles. Este cambio de perspectiva, como señala la autora, no es sólo fruto de su posición como investigadora, sino algo que emerge con fuerza de los relatos de estas mujeres, trabajadoras de telefónica, que se presentan a sí mismas como sujetos individuales y colectivos del cambio social en el trabajo, en la familia, en la movilidad social y en la construcción colectiva de una nueva identidad femenina. Biografías personales e historias familiares se conjugan con otros documentos históricos para reconstruir medio siglo de historia del trabajo femenino en la Compañía Telefónica, y de las vidas de sus trabajadoras, mostrando como las experiencias que muchas mujeres pueden considerar banales por cotidianas son una fuente de comprensión inagotable de nuestra experiencia colectiva.



9 788474 262148

CRISTINA BORDERÍAS • ENTRE LINEAS

CRISTINA BORDERÍAS

ENTRE LINEAS

Trabajo e Identidad femenina
en la España Contemporánea

La Compañía Telefónica
1924-1980

CRISTINA

2. «LAS TELEFONISTAS»

Cuando Telefónica Española feminizó los servicios de atención al público –el trabajo de telefonista y el de atención comercial a los abonados– le precedían años de experiencia similar en otros países. Las mujeres habían demostrado en ellos una particular competencia. El crecimiento, la difusión y la generalización del servicio telefónico necesitaba de dichas competencias: la capacidad de convertir un servicio comercial en una atención a las necesidades personales del usuario, de suplir las deficiencias materiales y tecnológicas con una dedicación individualizada, de «familiarizar» un sistema tecnológico aún extraño, de mediar en fin entre los intereses empresariales y los intereses particulares, entre la tecnología y las necesidades humanas. Estas cualificaciones surgidas de una cultura específicamente femenina, respondían de forma idónea a un nuevo sistema de trabajo que no era ya producción de mercancías sino servicio comunicacional. Otro problema es que después no sean pagadas, que siendo efectivamente utilizadas profesionalmente no sean reconocidas como cualificaciones a igual título que las cualificaciones masculinas¹.

¹ Daniél Kergoat ha acuñado el concepto de cualificaciones no formales para referirse a las cualificaciones femeninas adquiridas en la familia, que el mercado utiliza, pero no retribuye. Ver D. KERGOAT: *Op. cit.* H. HIRATA se ha ocupado para el caso Japonés de la utilización por el mercado de las competencias femeninas adquiridas en la familia japonesa. Ver en AAVV: *Le sexe du Travail*. Grenoble, PUG, 1985.

Las mujeres que hemos encontrado eran plenamente conscientes de estas competencias y de la utilización que la empresa hacía de las mismas:

«pues era una cosa tan nueva... entonces no era como ahora, y pues antes lo hacían también los hombres, pero se vé que no daba tan buen resultado... y nosotras teníamos más ductilidad para tratar con los abonados... si te salía alguien con algún problema pues si podías en seguida le ayudabas, o si se le moría alguien pues debías ser consciente de aquel problema, y atenderle en aquel momento que era difícil (...) y las mujeres estamos más dotadas para esa delicadeza que hace falta, saber escuchar parece que lo hacemos mejor» (Vigilanta mayor, 1922).

Sabían que venían a sustituir un trabajo anteriormente desarrollado por hombres, pero que su entrada transformaba las prestaciones del servicio telefónico y que por ello eran consideradas una mano de obra «preferente»:

«era un trabajo delicado porque te salía de repente una persona llorando: Ay, señorita, que tenemos una amargura en la familia, por favor, ¿podría ponerme tal sitio?... Y entonces tenías que tratar con aquella persona con delicadeza, no fuera a decir algo que aquella persona se sintiera más herida, porque ya estaba dolida por lo que le pasaba... y te sentías satisfecha de haberle ayudado, si podías...» (Telefonista, 1918).

Pero sabían también que las condiciones de trabajo eran especialmente duras, y que por ello los hombres habían plantado numerosos conflictos, mientras que ellas se adaptaban con menores resistencias.

«No sé si el hombre tiene tanta paciencia para estarse tantas horas allí sentado en una silla, que si tienes que ir al

lavabo tienes que pedir permiso y tienen que relevarte...» (Administrativa, 1914).

«¡Uy! allí ningún hombre hubiera aguantado; las mujeres teníamos más paciencia, más ductilidad para tratar con los abonados... con una voz así, un tono más suave, pues tú tratabas de aplacarlos, porque si hubiera sido un hombre que escuchaba esas cosas, pues se hubieran citado a la salida para romperse la cara (...). El trabajo de telefonista es más bien para las mujeres; son más pacientes, tienen más autocontrol... antes había hombres y no iba bien, no daba buen resultado, había más peleas...» (Jefa de Tráfico, 1933).

Las deficiencias tecnológicas habían producido numerosos enfrentamientos entre los propios trabajadores masculinos en los primeros momentos de creación de la compañía, y algunas mujeres recuerdan que también había sucedido en las pequeñas concesionarias antiguas. De ellas se esperaba que fueran capaces de resistir dichas tensiones de no transferirlas a conflictos entre las trabajadoras, y de no repercutirlas en el trato a los usuarios. A estos conflictos se añadía el hecho de que, durante estos primeros años a los que nos estamos refiriendo, los usuarios eran mayoritariamente, hombres. Y éste era uno de los ejes centrales de las tensiones sufridas por las mujeres, y uno de los centros más importantes de sus relatos.

«Yo todavía lo recuerdo, lo tengo muy fresco, un abonado, el seis siete..., un pescadero... que salía, salía por teléfono y te decía que si eras una hija de tal o de cual, porque sencillamente era un señor que vendía pescado, tenía toda la razón del mundo, y tenía un camión contratado en Almería, entonces su llamada dependía para saber si había sardina o había otra cosa, y yo le decía: pues mire, hasta pasado mañana ya no le daré la conferencia... impensable ahora, verdad, impensable... venía allí, te ponía verde y lo pasabas fatal, te tenías que meter en un rincón a ponerte a llorar; luego, con este señor, te lo encontrabas en la calle y

lo pasabas fatal... y cómo este señor había trescientos señores... y claro, entonces, yo tenía mis dieciocho años y, pues, una niña muy mona, muy casta y muy pura, y que este señor viniera y se acordara de mi madre, pues para mí era horrible, era horroroso... Claro, ¿sabes por qué había mujeres en Telefónica? Pues porque había un seis siete, había un ciento tres, había un cuarenta y cinco que si se hubieran enfrentado con otro hombre a través de la línea hubiera habido tiros; pero, claro, se encontraban con la vocecita de una nena que, además, ellos eran muy machos y luego por la calle te venían y... también les gustaba verte y que además tuvieras que perdonar... Lo he entendido cuando he sido mayor porque, claro, allí ponen un hombre y si le dicen que es hijo de su madre, pues bueno, ahora mismo voy y le arrimo dos tiros y se acabó, pero entonces me lo decían a mí y me limitaba a llorar...» (Telefonista, 1925).

La dureza en las relaciones con los abonados masculinos no parece haber sido algo excepcional en aquellos años:

«Te salía un abonado gritando porque no le habías puesto una conferencia con Vigo... Había un pescadero que era el horror de los mares... y le tenías que salir: no se preocupe, señor; mire, cuando acabe la conferencia que hay le voy a poner a usted, no se preocupe; otras veces le decías: es que tenemos la línea mal, ya tenemos en cuenta su conferencia, y había hablando otros pescaderos de allí, los mayoristas, y si le decías que habías puesto a los otros antes, se ponía como una fiera, porque él era el primero... le tuvieron cortado el teléfono y todo... y claro... tenías que saber tratar a aquellas personas; y yo me creía cuando entré que no me iba a hacer sufrir aquello... luego, después me di cuenta que el trabajo de Telefónica llevaba mucho de psicológico...» (Telefonista, 1918).

El trabajo de telefonistas había sido presentado en su momento como un trabajo idóneo para las mujeres por la ausencia de hombres,

paradójicamente las telefonistas se veían confrontadas a una violencia probablemente poco común en otros empleos. La distancia las protegía al mismo tiempo que las hacía vulnerables, tanto más cuanto que el anonimato acrecentaba la posibilidad de la agresión:

«Se aprovechaban... te llamaban a lo mejor por la noche y te decían de todo... o sea, unas palabras que no podías oír de ninguna manera, pues allí tú te las oías directamente... muchas noches te quedabas sola... en un centro que a lo mejor por la noche te llamaba un borracho que, claro, pues en el pueblo sabían que allí había una mujer y llamaban directamente desde los bares, y te llamaban a... sobre todo los sábados te llamaban a las dos de la mañana para decirte... cualquier disparate y, claro, era muy penoso... muy penoso y salías psicológicamente hecha unos zorros, porque allí te habían llamado de todo...» (Telefonista, 1925).

Por otra parte la distancia, en este juego complejo de lejanía y proximidad propio de la comunicación telefónica, constituye el terreno del imaginario femenino, la dimensión en que se desarrolla la apropiación simbólica de este trabajo por parte de las trabajadoras. Frente a las tensiones y a la violencia que los hombres introducían como usuarios del servicio, se imaginan otros encuentros posibles con el mundo masculino a través del hilo telefónico. Las ocasiones del encuentro con los hombres eran para las mujeres de esa época mucho menores de lo que tal vez podamos imaginar:

«No sé de donde me venía a mí el deseo de ser telefonista... una vez ví una película con la madre de Rommy Schneider, pobre, que Dios la tenga en su gloria... y otro artista, que era alemán también, y que se llamaba «Allo Paris» y era una telefonista francesa y un... digamos, un telefonista alemán... y se conocen por línea y se citan... y era tan bonito eso que me avivó el deseo de ser telefonista (Telefonista, 1918).

Mínimas, son también las oportunidades de llegar a otros lugares si no es que se fuera una emigrante. Trabajar en torno a las líneas telefónicas creaba una imagen de la propia vida casi inmóvil, pero ampliaba también ese mundo de posibilidades. Imaginario del viaje, de la libertad, representación de la transgresión de los límites. Pero había también algo material en esta aproximación a personas y cosas. Descubrir un itinerario geográfico, poder nombrar a alguien que habita otro lugar aunque nunca llegase a conocerse, oír otros modos de hablar, conocer un detalle de otro lugar al hilo de una curiosidad preparada o improvisada.

«Me gustaba porque era un trabajo que hablabas con los demás, que desde allí, no sé, parecía que dominabas el mundo (...) para llegar a un Nieves, a Galicia, encontrabas una cantidad de impedimentos terribles y cuando llegabas a Nieves, entonces, a lo mejor, el teléfono te comunicaba y no podías hablar y te tenías que volver para atrás (...). Fuera de allí, nada, porque en mi casa eran de los que pensaban que el buen paño en el arca se vende... y no podíamos salir solas a ningún sitio, si acaso, con los padres, pero no, de casa al trabajo y del trabajo a casa, y nada...» (Telefonista, 1919).

Este nuevo acercamiento que el teléfono hacía posible, dependía aún en aquella época del saber hacer de la telefonista, de la adecuada coordinación entre muchas de ellas. Ser capaces de materializar esta posibilidad, de gestionar una tecnología tan novedosa fue muy importante para aquellas mujeres:

«Parecía que llegabas a todas partes... y me acuerdo que la primera vez que puse una conferencia con un pueblo, que me lo dio Gijón, no me acuerdo de qué pueblo era, pero fui de un sitio a otro para conseguir aquella hasta que conseguí Gijón... después Gijón me hizo esperar la línea un poco, y me lo puso, y cuando oí aquella voz lejana, le dije a la señora de Zaragoza: ¡Su conferencia con Zaragoza, hable con tal sitio –así, con una emoción– hable y parece que había

puesto una pica en Flandes, aquello era el no va más de felicidad!» (Telefonista, 1918).

Era también un trabajo que ofrecía una mayor autonomía, frente al trabajo más fragmentario de las oficinas:

«Era más bonito el de telefonista a pesar de que era más duro, más sencillo, pero eres tú misma la que atiendes, es más bonito... eres tú misma la que sacas aquel servicio, la que coges aquella conferencia, tienes aquel abonado, llamas al otro centro...» (Vigilanta, 1943).

Pero necesitaba al mismo tiempo una fuerte cooperación entre las compañeras de trabajo. Las dificultades y la complejidad tecnológica y las características de un servicio permanente reforzaban la solidaridad femenina. Las estrechas relaciones entre mujeres son recordadas como uno de los elementos fundamentales de su experiencia como telefonistas.

«Había mucha solidaridad, mucha, porque han de apoyarse... porque se necesitan mucho... porque dependen una de otra para cualquier cosa; si no hay nadie dispuesto a ayudarlas el trabajo es mucho peor, no es como una oficina, donde si no puedes no vas, o si necesitas faltar por algo se lo dices al jefe, y listo; se ha de mirar que otras suplan tu puesto...» (Jefa de Tráfico, 1933). «Allí el ambiente era muy bueno entre las compañeras... si necesitabas un cambio de turno, pues hablabas con una y con otra y miraban de cambiártelo, si podían; nos ayudábamos mucho de unas a otras, y fuera del trabajo también siempre estaban dispuestas a echarte una mano» (RSA, 1922).

La imagen de una menor solidaridad femenina muy extendida entre políticos, sindicalistas y académicos no responde al caso de Telefónica en la que la solidaridad de las mujeres parece haber sido mayor que entre los hombres. La empresa reconocía que la llegada

de las mujeres supuso una disminución de los conflictos entre los trabajadores que mientras fueron hombres tendían a convertir en enfrentamientos las tensiones producidas por el trabajo. Los sistemas de trabajo dificultaban el establecimiento de las relaciones personales entre las compañeras, que eran para aquellas mujeres controladas tan de cerca por la empresa y la familia, y sin apenas relaciones al margen de ambas, una de las experiencias privilegiadas de su trabajo:

«A mi m'agradava perquè com que a casa havia de lluitar tant, doncs a l'anar allà, ja et trobaves amb les companyes... Al sortir, és clar, res, perquè havies d'anar ràpid a casa, que t'esperaven els fills i la feina, és clar...» (Telefonista, 1902).

Y por tantas limitaciones, por tantas obligaciones a veces era tan sólo en el lugar de trabajo donde éstas podían desarrollarse. Se arañaba el escaso tiempo de descanso, que vemos dilatarse a medida de la distancia y la añoranza:

«Subíamos a descansar, allí éramos todo un grupo de chicas, que nos daban café, nos sentábamos en unas mesas, pues teníamos libros, leíamos... comentábamos nuestras cosas... bajábamos, subíamos, los problemas en nuestras casas, las mayores hablaban de los hijos, que si el marido... que si teníamos a la madre enferma que era lo peor que te podía pasar. Ya se sabe. Y pues eran los mejores momentos del día, y luego nos bajábamos abajo. No sé, a mí me gustaba aquello (...). Y luego ya pues te ibas para casa porque en aquel tiempo el empezar a trabajar parecía que era algo y nada, nada porque yo del trabajo a casa y de casa al trabajo, no nos dejaban salir solas a ninguna parte, nos tenían vigiladísimas, en aquel tiempo no era como ahora» (Telefonista, 1918).

El trabajo de telefonista es un trabajo muy complejo y complejas son las relaciones que las mujeres establecen con él. Y multiformes

los aspectos que nos desvelan sus historias. Esta imagen, apenas esbozada, de fuerte identificación con el trabajo, convive en las mismas historias con un relato minucioso del rígido control y disciplina a que eran sometidas. Y en esto también fueron plenamente conscientes de que los hombres a que habían desplazado no lo habrían soportado. Los nuevos ritmos de productividad y la nueva disciplina no eran sistemas ajenos al hecho de que las telefonistas fueron desde un determinado momento mujeres. Feminización y cambio en los sistemas de trabajo llegaron al mismo tiempo. La imagen de un trabajo de servicios en ruptura con las condiciones del trabajo obrero entraba en contradicción, en la línea de las continuas paradojas que caracterizan este trabajo, con una disciplina que podría haber servido de modelo a la fábrica:

«Eso... allí la disciplina es, que nadie diría que en la Telefónica hay la disciplina que hay... aquello era como un cuartel.. se entra a toque de botón, de timbre... tienes que estar preparada con el lapicero con la punta hecha, con el aparato puesto y tienes que hacer el relevo con una disciplina enorme, tienes que entrar en fila, en silencio, tienes que colocarte en la posición que te pertenece, tienes además... tienes que entrar por la derecha... al revés, entrar por la izquierda y salir por la derecha, con sillas circulatorias. O sea que el público tiene que estar en todo momento, hasta en los relevos, completamente atendido... cada una en su sitio y una vez que te has... y había dos enchufes, cuando relevabas a las señoritas desenchufabas y tenías que conectar tú, o sea que si estaban hablando con el abonado ni el cambio se tenía que notar... ni un segundo de pérdida de tiempo, y la que sale tiene que estar derecha hasta que suena el timbre y tiene que salir en fila formada hasta los vestuarios...» (Telefonista, 1919).

Paradojas que vemos de nuevo producirse entre la imagen personalizada y humanitaria que hacía de la telefonista sujeto individualizado de un servicio comunicativo, y la standarización de las

normas de atención al público para cuyo cumplimiento la compañía había implantado controles de observación. En este juego complicado entre una faceta y su contraria residía la habilidad de la Telefonista. Sus prácticas ponen de relieve las resistencias a aceptar estos férreos controles.

«Y tú, pues ya tenías tus fórmulas, lo que tenías que decir: qué población deseas, y tenías que repetir lo que te decía, por ejemplo: tal sitio, le pongo, o hable. Y ya está, te lo tenías que aprender, que no es fácil, pero una vez que lo sabes pues ya nada más, es ir repitiendo y ya está, una cosa mecánica, una rutina, ya siempre lo mismo, siempre lo mismo (...) y luego claro si pasaba algo, algún problema, alguna necesidad pues tú cuando veías que algo pasaba pues ya hacías por hablarles de otra manera, una palabra, algo... Y ya está, ya tenías la Vigilanta encima: -niña, que esto no era para tanto, que el tiempo, que... Y hacías de más y de menos y siempre teníamos por eso nuestros problemas... Oye, que esto lo has hecho mal; que esto se hace así; que has tardado mucho en despedirlo... que no te enrolles demasiado en lo que... porque no tienes que darle demasiadas explicaciones al abonado; cosa en que no estábamos de acuerdo... siempre teníamos estas discusiones en la manera de atender al abonado, entonces siempre salíamos un poquillo mosqueadas» (Mecánico, 1950).

Los relatos de estas mujeres tejen continuamente un juego de compensaciones y ambivalencias.

«Luego, es que no te podías mover... siempre con el casco puesto, que a lo mejor te lo quitabas un poco y ya estaba la Vigilanta: niña, esos cascos!... y los turnos, pues eran horriblos... pero aparte de eso, pues era muy entretenido y el ambiente entre las compañeras era muy majo» (Mecánico, 1950).

Estos contrastes múltiples, estas paradojas constantes entre unos aspectos y otros dan lugar a fuertes contradicciones en la memoria individual y colectiva de este trabajo, reflejo de su enorme complejidad.

«Eso era horroroso...	disfrutabas... era un trabajo bonito
duro... duro, de nervios	todas estábamos entusiasmadas...
era un trabajo que no se... puede imaginar...	porque muchas veces lo habíamos comentado estábamos tan a gusto...
había mucho trabajo, pocas líneas»	

Esta disciplina exigía una jerarquía fuerte y generaba unas relaciones conflictivas con los mandos medios, en el caso de las telefonistas, con las Vigilantas y Jefas de Turno. Y por ello mismo reforzaba las relaciones de solidaridad entre las trabajadoras.

«Antes era todo muy ordenado, muy disciplinado; ahora las Vigilantas también son más compañeras; antes no te atrevías a acercarte... había mucho respeto, no hablabas con la Jefa, sólo en todo caso con las Vigilantas; había mucha distancia, ahora ya te tratas de tú y si necesitas un cambio de turno te acercas a la Jefa y se lo pides; antes, si no era que lo necesitabas mucho, mucho, no te atrevías» (Vigilanta Mayor, 1922).

Del arraigo de las antiguas relaciones disciplinarias, a pesar de los cambios en las relaciones laborales dan cuenta las denuncias que, aún en años recientes, hacían los trabajadores.

«El sistema de disciplina es criminal, pero no sólo en Tráfico, en todas partes, te tratan como si fueras un niño... a gritos...» (Representante del Servicio de Abonados, 1948).

La rigidez de la disciplina existente en los años 70 es reconocida abiertamente por la misma empresa en un informe sobre Actitudes y Motivaciones entre el trabajo de las mandos medios, como propia del sistema del régimen anterior².

La verticalidad del sistema jerárquico aseguraba el cumplimiento de las normas de Régimen Interior y las sanciones a sus transgresiones:

«Es que allí, claro, si una a lo mejor era maja... no era latiguera con las operadoras, entonces la Jefa... porque yo sé que a veces la que era buena, pues, estaban continuamente haciéndole la vida imposible, o sea, que si tú no pisabas a la gente, pues te pisaban desde arriba...» (Mecánico, 1950).

Las mismas Vigilantas que anteriormente habían sido telefonistas vivían fuertes conflictos para ejercer la jerarquía:

«De telefonista me encontraba más tranquila, respondía, y si tú lo hacías bien, no tenías por qué preocuparte; en cambio, la Vigilanta tiene que mandar ciertos momentos, hay personal que no trabaja, corregir al que lo hace mal; entonces, según qué personas, hay que decirles de un modo o de otro... a veces no puedes juzgar por un día malo que ha tenido y no puedes aplicar aquella autoridad que te dieron... y lo vas pasando, y entonces yo, con mi carácter, procuraba estar segura cuando iba a mandar, bueno, más bien que a mandar, a corregir... a instruir... Para mí la disciplina no es difícil, porque hay veces, claro, que si una empresa pues tiene una doctrina, pues un régimen interior, pues claro, hay cosas que no pueden pasarse, pero claro, yo comprendo que a veces hay que ser un poco... ahora se pasa más... antes ni podías quitarte el micro para nada; ahora una telefonista en la sala de operaciones tiene que tener siempre el micro puesto, pero, vaya, a no ser que... algunas tienen la costumbre de quitárselo continuamente y entonces tienes que: el mi-

² Departamento de Personal, Estudios y Métodos, 1975.

cro... y dicen: ¡ay, qué tontería!; sí, qué tontería, pero si tú estás dispuesta a trabajar, pues estate continuamente escuchando y mirando... es una tontería, pero es una disciplina que tiene que implantar porque, claro, el servicio lo exige...» (Vigilanta, 1943).

La modernización de los medios de trabajo y la progresiva automatización de los servicios permitieron ritmos de trabajo menos intensos:

«Ahora las cosas han cambiado mucho... no hay comparación cuando se quejan del trabajo... antes había muchos servicios y pocas líneas y no podías parar un momento; acababas agotada, era un ritmo de no parar, ahora no es nada» (Jefa de Tráfico, 1933). «Entonces es que era igual que una centralita, todo con clavijas, había unas conexiones múltiples muy fuertes; por ejemplo, para llegar a un Nieves, en Galicia, tenías que pasar por un sinfín de sitios, unos impedimentos terribles... claro, se hacía un trabajo muy a pulso, que tenías que sufrir una cantidad de excitación nerviosa horrorosa, que no podías más... luego ya todo más suavizado, había más líneas, había el automático y todo era más tranquilo, más sosegado... las que se quejan ahora, la verdad, no sé de qué, porque entonces aquello sí que era trabajar... (Telefonista, 1917). «Pues Telefónica no es lo que era, un botoncito y ya... no, no, la Telefónica era mucho más difícil de lo que puede ser ahora, mucho más, porque era un magneto... entonces yo tengo un callo aquí que está desde entonces, y no es una broma, es una realidad... y entonces en aquellas épocas no había luz y había que estar ocho o nueve horas dándole a aquello, al magneto» (Telefonista, 1925).

Y los cambios en las relaciones jerárquicas siguieron a estos cambios tecnológicos.

«Ahora, pues, la disciplina es menos dura... cuando yo entré, el ir a hablar con la Jefa era, ¡pues, bueno!, era pedir

un permiso en caso muy justificado, nunca pedir una fiesta. Eso se acabó. Ahora te acercas a la Jefa a exponerle... ella te atiende, te da las fiestas cuando te interesa, y si ha tenido ahora mi hijo sarampión, pues se lo he expuesto y me ha cambiado el turno de tarde; antes, no. Eso no se podía porque éramos mucho más personal y se hacía menos caso a esos detalles; humanamente se hacía menos caso... porque había mucho trabajo... pocas líneas, y era trabajar sin parar... Hace seis o siete años... que ha ido cambiando, porque antes decías: sí, señor, sí, señor... era obediencia sin admitir, sin pensar que podía no estar bien lo que decía, pero a medida que ha ido entrando personal más joven, pues ya quieren dialogar... pedir una explicación; que si antes te decían que tenías que estar sentada, pues sentada, y no se te ocurría... pero eso ya ha sido más reciente... con el cambio que ha habido en todo en general en la vida, eso es la vida...» (Vigilanta, 1943).

Pero estos cambios tardaron en llegar. Ni la República ni la Guerra, independientemente de lo que a otros niveles pudo suponer, significaron una transformación de los sistemas o de las condiciones internas de trabajo.

«No, allí todo igual... los jefes siguieron siendo los mismos... todo igual... luego ya sí, las cosas empezaron a cambiar algo, vaya, hace unos años que ya se trabajaba mucho mejor...» (Administrativa, 1912).

Los convenios durante la República mejoraron los niveles de vida; las prestaciones sociales como el seguro de maternidad, aumentaron, y se consiguieron prestaciones de la empresa.

«Sí, vino lo del seguro de maternidad, que te podías quedar en casa más tiempo cuidando al hijo... por lo demás, nada, todo igual... que te pagaban un poco más, pero nada, lo demás todo igual» (Telefonista, 1906).

Por otro lado la legislación Republicana abolió los despidos por matrimonio.

«Nada, decían que si lo iban a permitir... que ahora sí, que después no... y estuvimos esperando hasta que por fin dijeron que sí, que nos podíamos casar y entonces nos casamos, porque claro, según lo de antes tendría que haber dejado el trabajo y no podíamos casarnos, porque con el sueldo de mi marido pues no hubiéramos llegado» (Vigilanta, 1902).

Y sin embargo las mujeres destacan la continuidad sobre el cambio porque los sistemas de trabajo, y los regímenes disciplinarios continuaron prácticamente idénticos.

«No, nada seguimos trabajando igual; allí no se notaba nada... todo siguió igual...» (Administrativa, 1911).

El fracaso de un momento de cambio que se esperaba más profundo, aparece continuamente en el relato de estas mujeres:

«No, nada, allí no se notó nada, todo siguió igual... luego, en la guerra, si acaso más trabajo, y eso sí, los sindicatos siempre con jaleos, pero los jefes y el trabajo, siempre igual» (Telefonista, 1910).

Desde el Régimen franquista la República y el período de guerra aparecen sin embargo como un momento en que fue posible un intento de cambio y, al menos, tuvieron opción a rebelarse y a reivindicar mejoras en sus condiciones de vida y de trabajo:

«Entonces, pues si tenías alguna cosa ibas a los sindicatos y ellos te lo arreglaban... o lo planteabas... que luego te lo solucionaran o no, eso ya... pero por lo menos ibas... luego ya nada, como no tenías opción a protestar ni a decir... pues a aguantar y a sobrevivir... y si te decían que no te

podías casar, pues no podías hacer nada... protestaban así entre las compañeras, comentabas: pues eso está mal; pero de protestar, nada... no podías, porque estabas en una dictadura» (RSA, 1930).

A pesar de la nostalgia, de la fuerte identificación que tenían con este trabajo respecto a trabajos posteriores –mas monótonos–, todas las que tuvieron oportunidad de cambiar de trabajo lo hicieron en cuanto hubo plaza en otros Departamentos y su preparación lo permitió. Algunas por lo agotador del trabajo, los rígidos controles y la dura disciplina, los sueldos inferiores a los de otros trabajos dentro de la empresa, las escasas posibilidades de promoción, y los horarios de trabajo especialmente incompatibles con la vida familiar.

«Es que si... me presenté a auxiliar porque en Tráfico había... hay unos turnos terribles... lo del aparato siempre puesto también era horroroso, y después tenías que trabajar las fiestas también, sábados y domingos, las fiestas de Semana Santa, las Navidades, el día de Año Nuevo, todo, y claro, no era sistema de vida, así que en cuanto pude me cambié» (Administrativa, 1919).

Porque hasta 1970 la jornada laboral se realizaba en turnos partidos que sólo la antigüedad en la empresa permitía eludir:

«Yo, hasta que cogí un turno que me fuera bien, pues, porque los turnos allí eran horribles, hacías partido, y mientras volvías a casa a atender a los niños... luego otra vez al trabajo... luego yo cogí un turno que me fue bien, por antigüedad, y me pude organizar, pero las que llegaban nuevas tenían que coger los turnos nuevos y siempre eran las más perjudicadas; ahora, con los sindicatos, lo han cambiado y lo encuentro justo, y se hace rotatorio, todas han de pasar por la rueda, pero antes las nuevas lo pasaban fatal. Pero también han cambiado y ahora casi todo se hace seguido y es una mejora muy grande, incluso dicen que van a poner

jornada de ocho horas, porque hasta ahora se hacía de siete y sábados y domingos festivos, que también hasta ahora, pues, claro, te puede tocar trabajar en domingo o en sábado» (Telefonista, 1919).

Y también porque el status social y los salarios eran más bajos que los del trabajo administrativo:

«Pues en cuanto pude ya me cambié, porque siempre era pues un subir un poquito más, era un trabajo mejor considerado el de oficina ya, y... aunque el de Tráfico pues era muy bonito porque hablabas con la gente, con pueblos que, en fin... que nunca habías estado y tratabas con todo tipo de gente, les ayudabas si podías... aunque también era menos duro... la disciplina menos rígida... pero es que, claro, con los horarios de Tráfico trabajabas fiestas y todo y no podías estar con la familia cuando te convenía y esto, pues, ya era distinto, era un horario más normal, más beneficioso...» (Administrativa, 1939).

Otras cambiaron porque la promoción dentro de Tráfico era para acceder a categorías que implicaban mando, al que muchas no aspiraban por las tensiones que provocaba la imposición del régimen de trabajo imperante en ese Departamento:

«Pues, en cuanto pude me cambié porque allí no había muchas oportunidades de promocionar y eso de Vigilanta, pues, la verdad, no me gustaba...» (RSA, 1922).

«...pedí pasar al 003 porque era más tranquilo, o sea, era el mismo ritmo pero, digamos, con menos aglomeración porque en el 09 tenías que atender a lo mejor a varios abonados a la vez, o sea, dar la comunicación si no habían terminado, preguntar a otro lo que quería, decir al otro que lo llamarías, en fin... y allí, en Información, es de uno en uno, terminas con uno y entonces atiendes al otro, pero es

tranquilamente, de uno en uno. Suponía más tranquilidad, te podías sacar el micro alguna vez, relajarte un poquillo, aunque fuesen dos minutos, siempre que no tuvieses a la Vigilanta detrás, que ya te decía que te lo pusieras... aunque te fastidiaba más la vista porque las pantallas son malas y se te cansaba la vista, pero, vaya, era más tranquilo (...), ya, de allí, a Vigilanta no me interesaba porque eso de pisar a las otras no iba conmigo y siempre lo tienes que hacer, sino, pues, te hacen la vida imposible a ti, y cuando ya ofrecieron esto para las mujeres pasar a mecánicos... que antes no se podía, pues pensé que estaría bien y sí hice el curso y me pasé, porque lo de Tráfico, como estaba en decadencia, pues no se sabía lo que iba a pasar» (Mecánico, 1950).