



**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS  
SUPERIORES EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

---

---

**LA FLEXIBILIDAD DEL EMPLEO Y SU  
INTERACCIÓN CON LA VIDA DE PAREJA**

UN ESTUDIO DE CASO. LAS RELACIONES DE PAREJA DE LOS  
INGENIEROS DE TELMEX

**T E S I S**

QUE PARA OPTAR AL GRADO DE

**MAESTRA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

P R E S E N T A

**ELIZABETH GABRIELA AGUILAR GARCÍA**

DIRECTORA DE TESIS: DRA. MARGARITA ESTRADA IGUÍÑIZ

MEXICO, D. F.

AGOSTO DE 2006

## *AGRADECIMIENTOS*

Quiero agradecer primeramente al CONACYT y a la Fundación Telmex por su apoyo para la realización de esta investigación. A la Dra. Margarita Estrada por su valiosa guía en este trabajo. A las Doctoras Josefina Ramírez, Laura Evelia Torres y Cristina Bayón por sus comentarios y sugerencias. A todos y cada uno de los trabajadores entrevistados por su amable disposición a colaborar en este trabajo. A mi familia por ser un apoyo constante en mis estudios y a mi Maestro, el Dr. Sergio López Ramos, por ser una de las fuentes más importantes de conocimiento en mi vida y por llevarme “de regreso a casa” cuando me extravió.

A todos ellos, muchas gracias.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	5
----------------------	---

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
---------------------------	---

### **CAPÍTULO 1. EL TRABAJO Y LA VIDA DE PAREJA**

1.1 La flexibilidad del empleo.....	20
1.2 Naturaleza del problema trabajo-familia.....	26
1.3 Las relaciones de pareja contemporáneas.....	29
1.4 Amor y conflicto .....	33
1.5 La pareja como solución al vacío existencial .....	33
1.6 La pareja y el trabajo contemporáneo .....	35
1.7 La importancia de los vínculos amorosos para el individuo.....	39

### **CAPÍTULO 2. TELÉFONOS DE MÉXICO**

2.1 Las telecomunicaciones en la globalización.....	43
2.2 Las telecomunicaciones en México.....	45
2.2.1 La privatización de Telmex.....	47
2.2.2 La modernización de Telmex.....	50

### **CAPÍTULO 3. EL TRABAJO EN UNA EMPRESA FLEXIBILIZADA: TELMEX**

3.1 Los cambios en Telmex ante su privatización.....	59
3.2 Las condiciones laborales de los informantes.....	62
3.3 Capacitación y toma de decisiones.....	64
3.4 El incremento de la responsabilidad y del estrés laboral de los trabajadores.....	65
3.5 Las Contrataciones en Telmex.....	69
3.6 Las representaciones de los trabajadores sobre su ambiente laboral.....	71

### **CAPÍTULO 4. LA FLEXIBILIDAD DEL EMPLEO Y SU INTERACCIÓN CON LA VIDA DE PAREJA.**

4.1 Las relaciones de pareja de los ingenieros de Telmex.....	81
4.2 La movilidad geográfica de los trabajadores y su vida de pareja.....	100
4.3 Los planes a futuro de las parejas.....	103

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>107</b>
--------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>114</b>
--------------------------	------------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>
--------------------	------------

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar y analizar la forma en que la flexibilidad del empleo contemporáneo interactúa con la vida de pareja de los trabajadores. El estudio se llevó a cabo con 10 ingenieros de Telmex de la Dirección de Técnica y de Larga Distancia. Se siguió una metodología centrada en el punto de vista del actor, destacando el significado que los trabajadores atribuyen a la experiencia cotidiana que transcurre entre su vida laboral y su vida de pareja. Los informantes señalaron diferentes formas de interacción entre estas dos esferas. Por un lado, estuvieron los que afirmaron que sus condiciones laborales no afectaban ni interactuaban en modo alguno en su relación de pareja. Por otro, los que señalaron una considerable incidencia de sus actividades laborales en su vida de pareja al grado de declarar que aquellas habían dañado severamente su relación. También encontramos una especie de respuestas matizadas que afirmaban una incidencia negativa del trabajo en la vida de pareja pero no al extremo de alterar considerablemente la dinámica de esta. Los trabajadores que manifestaron una incidencia “dañina” llevaron a cabo una serie de cambios y estrategias para sanear sus relaciones logrando con ello adaptarse a las condiciones laborales que enfrentaban. Pero esto no fue un proceso fácil que se suscitó de la noche a la mañana sino que la adaptación que lograron pasó por una etapa de conflictos y de ajustes cuya complejidad dependió de los recursos y habilidades de cada pareja. Asimismo, se observó que el trabajo interactúa de manera diferente con la vida de pareja dependiendo de la etapa en la que ésta se encuentre y de sus características particulares, por ejemplo, los conflictos que enfrentaron las parejas casadas y con hijos en edad escolar fueron diferentes a los conflictos de las parejas sin hijos y sin un compromiso asumido formalmente.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre la manera en que interactúan las condiciones contemporáneas del empleo con las relaciones de pareja de los trabajadores. Este estudio lo realicé en TELMEX, la cual es la segunda empresa, después de PEMEX, más importante del país y ha sido calificada como una de las mejores firmas de Telecomunicaciones a nivel mundial y la más rentable de América Latina ([www.telmex.com](http://www.telmex.com)).

El proceso de globalización ha traído consigo una serie de transformaciones económicas, políticas y sociales. Uno de los grandes cambios que ha traído este proceso ha sido el desprendimiento del sujeto de las grandes instituciones que antaño le proveían de seguridad y estabilidad a lo largo de su vida (Beck, 2000). El debilitamiento del Estado, la familia, la tradición y el pleno empleo han arrojado al sujeto a un estado de incertidumbre que debe ser enfrentado con sus propios recursos individuales (Beck y Beck-Gernsheim, 2003).

En cuanto al debilitamiento del pleno empleo tenemos que este ha experimentado cambios que han dado lugar a contrataciones temporales, disminución de prestaciones y del poder de negociación de los sindicatos, bajos salarios, intensificación de las cargas de trabajo, movilidad geográfica, inseguridad en el puesto de trabajo, discriminación por edad y desempleo.

Si nos remitimos a los planteamientos de Andersen (1999:54) podemos advertir que cuando se producen perturbaciones o “fallas” en una de las tres esferas encargadas de gestionar los riesgos sociales --como son el Estado, la familia y el mercado laboral-- se producen alteraciones en las otras dos, puesto que se trata de un “triada interrelacionada”. La familia gestiona los riesgos sociales a través de las relaciones de reciprocidad entre sus miembros, el mercado lo hace a través de un vínculo monetario y el Estado a través de la redistribución autorizada. Sin embargo, cuanto más generalizados son los riesgos, es más probable que la familia y el mercado “fallen” al no poder amortiguar su impacto (*Ibid.*)

A lo largo de la historia la gente se ha enfrentado a riesgos como la pobreza, la violencia y la muerte repentina, pero no siempre ha tenido que afrontar el desempleo o la

radiación nuclear, los cuales son característicos de nuestro tiempo (*ibid*). Antes el desempleo se vivía como un riesgo transitorio, ya que podía enfrentarse con el apoyo de las grandes instituciones como el Estado y la familia. Hoy día estas instituciones ya no proveen de igual forma esa protección al sujeto, en el caso de la familia, el mercado de trabajo ya no ofrece empleo permanente a ninguno de sus miembros. El empleo se ha vuelto volátil, transitorio, flexible (Fitoussi, y Rosanvallon, 1997).

Ahora bien, los estudios que se han realizado sobre la flexibilidad laboral en México, se han centrado en su mayoría en las condiciones de trabajo o en los cambios tecnológicos y no se ha dado la misma atención a las implicaciones de la flexibilidad en la vida privada de los trabajadores, y menos aun en sus relaciones de pareja.

La interacción que se establece entre los afectos de los individuos y su trabajo comenzó a ser estudiada desde los años treinta, principalmente en Estados Unidos. El interés de parte de los directivos y empleadores por comprender los sentimientos de los empleados desató una serie de estudios clásicos como el de Fisher y Hanna, 1931 *The Dissatisfied Worker*; Kornhauser y Sharp, 1932 *Employee attitudes:suggestions from a study in a factory*; Hersey, 1932 *Workers Emotions in Shop and Home: A Study of Individual Workers from the Psychological and Physiological Standpoint*; Hoppock, 1935 *Job Satisfaction*; y Roethlisberger y Dickson, 1939 *Management and the Worker* (citados en Brief y Weiss, 2002:281).

Posteriormente, en las décadas de los ochenta y noventa este tipo de estudios surgieron nuevamente mostrando que las organizaciones donde trabajan las personas tienen el poder de influir en sus pensamientos, sus sentimientos y sus acciones dentro de la organización misma y fuera de ella. De igual manera, los pensamientos, sentimientos y acciones de las personas influyen en la organización donde ellas trabajan. Se ha denominado *Conducta Organizacional* al área de investigación que estudia estos dos tipos de influencias (*Ibid*:280).

Dado que el trabajador "...no es un elemento más del ambiente de trabajo, que al llegar a éste se quita imaginariamente la cabeza como si fuera un sombrero, la cuelga en el pechero y se pone a trabajar, es decir, que no es un sujeto escindido que por un lado tiene su capacidad de trabajo y por otro su mente, sentimientos, emociones y representaciones" (Ramírez, 2003: 44), en esta investigación me propuse identificar y analizar la forma en que la flexibilidad del empleo contemporáneo interactúa con la vida de pareja de los trabajadores.

La dinámica que se establece en nuestros días entre la esfera laboral y las relaciones de pareja ha sido estudiada por Beck y Beck-Gernsheim (2001:136) quienes señalan que la conflictividad que permea a la vida de pareja contemporánea encuentra su máxima expresión cuando se vincula con la vida laboral, puesto que el estilo de trabajo actual está diseñado para personas sin compromisos amorosos, ya que surge una tensión al tratar de conciliar las exigencias de la vida laboral y las demandas de la pareja, generándose así “líneas de separación entre hombre y mujer”.

Por su parte, Parasuraman y Greenhaus (1997:4) se han dado a la tarea de explicar en qué consiste esta tensión entre el trabajo y la vida íntima, específicamente, la vida familiar. El problema trabajo-familia, destacan, se origina al tratar de conciliar las demandas de éstas dos esferas de la vida. El conflicto surge cuando el tiempo que exige una esfera hace imposible participar satisfactoriamente en la otra. La prolongación en los horarios de trabajo o la sobrecarga de este son algunos ejemplos que propician la aparición de los conflictos.

Asimismo, en el problema trabajo-familia también pueden estar implicados algunos síntomas de tensión psicológica que a su vez interfieren en la participación o rol del sujeto en estas esferas, como por ejemplo, ansiedad, fatiga o irritabilidad, generados por las demandas del trabajo o la familia. La excesiva interferencia del trabajo en la familia puede tener efectos adversos en las relaciones maritales o en la calidad de la vida familiar (*Ibid*). Asimismo, una interferencia excesiva de la familia en el trabajo puede poner en riesgo el desempeño, la concentración y la satisfacción en este. En casos extremos puede provocar el ausentismo o la renuncia voluntaria (*Ibid*).

Por otro lado, la investigación realizada por Silvia Matos (2004) arroja hallazgos interesantes sobre las dinámicas que se están suscitando entre el trabajo y la vida de pareja. Su estudio consistió en identificar las prácticas contemporáneas de división del trabajo familiar,<sup>1</sup> en parejas peruanas de estratos populares donde ambos trabajan, encontrando que en aquellas parejas donde la participación masculina juega un papel importante en el trabajo familiar, están emergiendo “acuerdos vinculantes”, los cuales consisten en conjuntar esfuerzos para que la familia sobreviva y mejore sus condiciones de vida. En estas parejas participativas “los roles aparecen como intercambiables según el género, des-anclados de su fundamento biológico, flexibles. Si el tiempo de uno se ve

---

<sup>1</sup> En el capítulo 1 se desarrolla la definición de este concepto

cooptado por otra actividad, el otro lo reemplaza, lo importante es que *se haga lo que se tiene que hacer*" (*Ibid.*,134).

Esta distribución equitativa<sup>2</sup>, en unos casos, y pro-equitativa<sup>3</sup> en otros, Matos la interpreta como una respuesta de las parejas influenciada por las condiciones actuales de precariedad del mercado de trabajo como el desempleo, los trabajos eventuales y de medio tiempo. Así, por ejemplo, mientras ella trabaja, el marido, que es empleado de medio tiempo, se ocupa de dar de comer a los hijos y ayudarlos con sus tareas. Cuando uno de los dos permanece desempleado por mucho tiempo se responsabiliza de las tareas domésticas y cuando le surge una oportunidad de trabajo el otro lo reemplaza en dichas tareas. (*Ibid.*,148)

Los hallazgos de esta investigación son interesantes, pues parecen contrastar con lo señalado por Beck y Beck-Gernsheim (2001) y Parasuraman y Greenhaus (1997), para quienes las demandas del trabajo moderno, más que "vincular" "separan" a las parejas. Asimismo, sugieren que la emergencia de dichos "acuerdos vinculantes" son una respuesta adaptativa a las condiciones laborales que viven las parejas.

Es considerando todo lo anterior, que me pareció pertinente investigar la manera en que están interactuando las condiciones laborales contemporáneas con las relaciones de pareja de los trabajadores. Para llevar a cabo esta investigación, decidí trabajar con empleados de Telmex, puesto que uno de los sectores de la producción donde más se enfatiza la flexibilidad laboral debido a la rapidez de los cambios en sus innovaciones tecnológicas es el de las telecomunicaciones.

A partir de la implementación de la tecnología digital, en las empresas de telecomunicaciones se suscitaron transformaciones en los procesos de trabajo, en la organización de la producción. El cambio tecnológico tuvo las siguientes consecuencias en términos de flexibilidad laboral (Sánchez, 1995:233): 1) pérdida de empleos. En E.U. se perdieron 15 mil puestos entre 1981 y 1985, 2) aumento en la movilización interna entre departamentos, 3) intensificación del trabajo a través de la recomposición de los puestos de trabajo y el aumento en la supervisión, 4) incremento de la productividad, 5) modificaciones en las formas de remuneración --con tendencias al pago por productividad-- y 6) modificaciones a los contratos laborales, las cuales implicaban un deterioro de las condiciones de trabajo y una disminución del poder sindical.

---

<sup>2</sup> Significa que el marido participa en cualquiera de las áreas del trabajo familiar y lo hace de manera sistemática.

<sup>3</sup> Significa que la mujer asume la mayor parte del trabajo, pero el marido tiene buena disposición a participar en él de acuerdo a su horario de trabajo.

Los cambios en los procesos de trabajo y en la estructura administrativa de Telmex se empezaron a experimentar dos años antes de su privatización, esto es, desde 1988. Esto fue porque el gobierno emprendió acciones para sanear la empresa antes de su venta (de la Garza, 1998:19). En términos generales, estos cambios generaron modificaciones en el contrato colectivo, de manera que se facilitara la rotación de los trabajadores entre puestos y la ampliación de sus funciones. Asimismo, restaron ingerencia al sindicato en la modernización de la empresa.

Actualmente, Telmex no ha cesado sus reestructuraciones, las cuales tienen sentido a la luz de las dinámicas globales a las que se encuentra anclada como la incertidumbre del mercado, las exigencias en cuanto a los niveles de competitividad, y la necesidad de mantener su posición como empresa líder en Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto a la vinculación entre las condiciones laborales en Telmex y la vida íntima de sus trabajadores, Enrique de la Garza --quien ha seguido de cerca las respuestas y estrategias del sindicato ante el proceso de modernización de la empresa-- señaló en una entrevista con Josefina Ramírez (2003:40) que a la par del cambio tecnológico, se ejerció un mayor control y presión en aquellas tareas relativamente simples que no demandaban un alto nivel de calificación ni complejidad. Esto, en el caso de las operadoras, ha generado: “un mayor problema de estrés, de nervios, hay más problemas personales y con la pareja” (*Ibid*).

La presencia de altos niveles de estrés en los trabajadores de Telmex ha dado pauta para que algunas ex-dirigentes sindicales destaquen la necesidad de que se le reconozca como enfermedad laboral (Montes, 2000 y Ortiz, 2001 citado. en Ramírez, 2003).

Sobre este punto, Josefina Ramírez (2003:47,48) menciona que el estrés que perciben las operadoras de Telmex debe entenderse como un “hecho social”, pues no sólo surge del cuerpo de las trabajadoras sino que también expresa el malestar de las relaciones sociales y políticas en las que se hallan inmersas. En este sentido, señala que el estrés significa opresión, injusticia, y constituye una metáfora de resistencia.

Asimismo, esta investigadora señala que debido a la constante rotación en los turnos de trabajo que experimentan tales operadoras, la dinámica de sus relaciones de pareja se ha modificado, pues ellas han tenido que llevar a cabo negociaciones respecto a la división del trabajo familiar, no sin haber pasado por “serios conflictos”, para que sus maridos aceptaran involucrarse en tareas como lavar y planchar ropa, dar de comer a los hijos y llevarlos a la escuela, mientras ellas trabajan.

Por otro lado, las investigaciones que han explorado la relación entre las condiciones laborales y la parte subjetiva del trabajador en Telmex, generalmente se han realizado con personal femenino no calificado y sindicalizado, como es el caso de las operadoras (Ramírez, 2005; Ortiz, 2001; Ponce, 1990, etc.) pero no se ha dado la misma atención al personal calificado y de confianza, y menos aún se ha indagado en la vida de pareja de este tipo de trabajadores. Por tales razones, considero relevante llevar a cabo la presente investigación con ingenieros de diferentes áreas de Telmex, ya que últimamente estos se han enfrentado a continuas reestructuraciones que han implicado recortes de personal y una ampliación de las cargas y horarios de trabajo, así como una mayor movilidad geográfica.

Es de este contexto general del que surgen mis preguntas de investigación, las cuales expongo a continuación:

La interrogante central que guió el presente trabajo fue ¿De qué manera las condiciones de trabajo flexibles interactúan con las relaciones de pareja?

Mis preguntas específicas fueron:

1) ¿Cómo establecen sus relaciones de pareja los trabajadores de una empresa que ha modificado sus procesos de producción y las condiciones laborales como lo es Teléfonos de México?; y 2) ¿Cuáles son los proyectos a futuro que comparten los empleados con sus parejas?

Para dar respuesta a dichas interrogantes, en esta investigación se dio énfasis al punto de vista del actor mismo, es decir, al significado que los trabajadores atribuyen a la experiencia cotidiana que transcurre entre su vida laboral y su vida de pareja. La metodología llamada punto de vista del actor centra su atención en el sujeto como unidad de análisis y como agente transformador, suponiendo que el actor no sólo reproduce la estructura social y los significados sino que también es un agente productor de éstos (Menéndez, 1997:239). Para esta metodología, la realidad se construye a partir de las definiciones y expectativas del actor. Así, “la estructura social no determinaría el comportamiento de los actores sino que la estructura sería lo que producen los actores” (*Ibid*).

El desarrollo de esta postura metodológica guarda relación con las teorías que cuestionaron los enfoques estructuralistas, funcionalistas y culturalistas en tanto “cosificadores de la realidad” y supone, asimismo, la importancia de incluir las necesidades, objetivos y decisiones de los actores para que éstos participen y hagan

suyos los proyectos sobre problemas específicos, como por ejemplo, la mortalidad materna o la desnutrición (*Ibid*). En este sentido, destacar el punto de vista del actor implicó un interés no sólo metodológico sino también político e ideológico por parte de algunos de los que desarrollaron esta metodología. Cabe señalar que esta metodología ha sido aplicada especialmente en la antropología médica (Menéndez, 1997:240).

Dado que nuestro interés radicaba en el significado y sentido que los actores elaboran y expresan, partimos de una metodología cualitativa, haciendo uso de una entrevista semi estructurada, ya que a través de ésta es posible, como bien apunta Matos (2004:238) “producir un discurso narrativo en el que el actor exprese su subjetividad y saque a la luz sus representaciones (sus saberes sociales privados), racionalizaciones y proyecciones, en suma, su experiencia, personal e intransferible, de las estructuras socio culturales en las que vive”.

Así, en este trabajo nos adentramos en las opiniones y explicaciones de los informantes acerca de la trama que se desarrolla alrededor esas esferas de la vida (la pareja y el trabajo) destacando, por tanto, sus representaciones sobre estos dos mundos. La importancia de conocer las representaciones sociales que los sujetos elaboran a partir de su experiencia es un punto que desarrollaremos a continuación.

## **REPRESENTACIONES SOCIALES**

El punto epistemológico del que parte la teoría de las representaciones sociales es que no existe una realidad objetiva, puesto que toda realidad es re-presentada, reconstruida por un individuo o grupo (Abric, 1994:12). Para Moscovici (1979:32) entre el sujeto que observa y el objeto observado no existe una separación o distinción esencial, ya que el objeto sólo puede ser captado como una prolongación del comportamiento de los sujetos. El objeto se halla inmerso en un contexto desde el cual cobra un sentido particular dependiendo de los medios que permiten su asimilación. Así, un objeto no se puede conocer en sí mismo, pues es creado y reconstruido toda vez que se presenta ante la conciencia individual o grupal.

Asimismo, representar algo supone a un sujeto activo, no pasivo, que se apropia de la realidad reconstruyéndola en su sistema cognitivo, lo cual pone de manifiesto la capacidad creativa de los sujetos, la habilidad que yace en su individualidad para dar

sentido a su universo (Moscovici, 1979:39), pues “representar una cosa, un estado, no es simplemente desdoblarlo, repetirlo o reproducirlo, es *reconstruirlo, retocarlo, cambiarle el texto*”, y al hacerlo el sujeto edifica su visión particular del mundo, visión que para él constituirá la realidad misma (Abric, 1994:12).

En este sentido, las representaciones sociales poseen un aspecto cognitivo, sujeto a las reglas de los procesos psicológicos, pues son “producto y proceso de una actividad mental por la que un individuo o grupo reconstituye la realidad que enfrenta y le atribuye una significación específica” (*Ibid.*). Pero también tienen un aspecto social, ya que el contexto social e ideológico que las rodea determina la manera en que se elaboran y transmiten “la significación de una representación social está entrelazada o anclada siempre en significaciones más generales que intervienen en las relaciones simbólicas propias al campo social dado” (Doise, citado en Abric, 1994:15).

La complejidad de las representaciones sociales radica en estos dos aspectos que las componen, el cognitivo y el social, razón por la cual Abric (1994:14) las ha definido como *construcciones sociocognitivas*, cuya naturaleza puede albergar lo racional y lo irracional además de contradicciones o incoherencias que sólo son aparentes porque en realidad las representaciones sociales forman un conjunto organizado y con lógica (*Ibid.*).

Ahora bien, ¿cuál es la importancia de las representaciones o la función que tienen en la vida cotidiana de los individuos o los grupos? De acuerdo con Moscovici (1979:39) las representaciones sociales o individuales hacen que el mundo sea lo que pensamos que es o que debe ser, es decir, son una especie de marco de referencia conceptual o un gran paradigma cuya función es dar sentido a la realidad, decodificarla y hacerla comprensible al individuo o grupo. De este modo, constituyen una forma de conocimiento desde la cual se organiza y se explica el mundo que se transita cotidianamente.

Asimismo, las representaciones sociales son *una guía para la acción*, ya que los sujetos actúan con base en lo que piensan y a partir de la manera en que se representan la realidad (Abric, 1994:13)

“Los conceptos que rigen nuestro pensamiento no son simple asunto del intelecto. Rigen también nuestro funcionamiento cotidiano, hasta los detalles más mundanos. Nuestros conceptos estructuran lo que percibimos, cómo nos movemos en el mundo, la manera en que nos relacionamos con otras personas. Así que nuestro sistema conceptual desempeña un papel central en la definición de nuestras realidades cotidianas...” (Lakoff y Jonson, citados en Ramírez, 2005:53)

Retomando todo lo anterior podemos definir a las representaciones sociales como "ideas, nociones, creencias y explicaciones que conforman un conocimiento compartido y elaborado social y culturalmente que se construye a partir de la propia experiencia y se nutre y reelabora con otros conocimientos, creencias transmitidas e información en general" (Ramírez, 2005:46,47).

Es importante señalar que las acciones de los sujetos o las prácticas sociales no resultan única ni linealmente de las representaciones sociales sino que también son producto del contexto social y de poder en el que están insertos. Ante este punto, y partiendo de una "base material" de la ideología, Ibáñez (citado en Abric, 1994:198) ha señalado que las representaciones sociales no son más que un proceso adaptativo de los individuos a las condiciones materiales de su vida cotidiana.

Si bien Abric reconoce este hecho, destaca que las prácticas no pueden ser en absoluto independientes de las normas y valores a los que están adscritos los sujetos, y como el mismo Ibáñez también señala, aun cuando las prácticas "son sugeridas firmemente por las circunstancias, sufren una cierta modulación o distorsión en función de su ideología" (citado en Abric, 1994:198)

Ahora bien, cabe señalar que esta investigación se enfoca en las representaciones sociales y no en las prácticas de los sujetos, debido a que como bien lo ha apuntado Eduardo Menéndez<sup>4</sup>, estas últimas no son observadas directamente por el investigador, aunque sí se ha dado por hecho que existe un isomorfismo entre las representaciones sociales, las prácticas y las experiencias de los sujetos, cuando en realidad, señala este autor, no es más que una ilusión de obtener la "verdad" en el trabajo de campo.

Aunado a esto, Menéndez destaca que cuando los sujetos hablan de sus prácticas y de sus experiencias lo que hacen realmente es expresar la manera en que se "representan" aquellas ante sí mismos y ante el entrevistador, por lo que no debemos suponer que lo que nos narran constituye la experiencia o la práctica en sí, puesto que entre la representación y la vivencia real queda suelto un espacio que comúnmente no es abordado por el investigador.

La razón más importante por la que en esta investigación me centro en las representaciones de los trabajadores y no en sus prácticas es por la limitación de tiempo para el trabajo de campo. Sobre este punto, Menéndez señala que una investigación que pretenda dar cuenta de las prácticas de los actores sociales requiere de un periodo

---

<sup>4</sup> En el Seminario "Debates Contemporáneos en Antropología". Doctorado en Antropología Social, CIESAS, D-F. Noviembre, 2005.

prolongado para el trabajo de campo, lo cual no fue el caso de este trabajo, por lo que me pareció conveniente enfocarme únicamente en las representaciones de los informantes.

Habiendo señalado ya el enfoque cualitativo del que parto y la importancia de las representaciones sociales, a continuación haré una descripción de la forma en que llevé a cabo el trabajo de campo.

## **TRABAJO DE CAMPO**

El periodo de tiempo en que realicé el trabajo de campo fue de cuatro meses, de enero a abril del 2005. Una vez en el campo, me encontré con la dificultad de no poder acceder a las oficinas de la empresa, ya que no me fue permitido por ningún motivo posible que expusiera. La vigilancia es bastante rigurosa en este aspecto, pues sólo pueden ingresar los trabajadores, los proveedores de equipos debidamente identificados y personas externas que tengan algún vínculo de trabajo muy específico con la empresa. Esto obviamente implicó que no pudiera efectuar observaciones directas del lugar de trabajo de los informantes, así como de sus actividades y del ambiente laboral que se vive al interior de las instalaciones.

Sin embargo, una de las ventajas o facilidades con las que me encontré fue la disponibilidad de los trabajadores para proporcionarme entrevistas. Se mostraron muy abiertos e interesados en responder a mis preguntas. Su actitud siempre fue muy amable y atenta. Me hacían comentarios como: “es muy ‘interesante’ o ‘bonito’ lo que estás haciendo”, “cuando termines tu tesis quisiera leerla”, incluso un informante me puso como condición para entrevistarlo, que le diera una tesis cuando finalizara la investigación, debido a que según dijo, “me interesan mucho estos temas y es bueno que las universidades se interesen en nosotros”.

Algunos trabajadores me invitaban a comer y no me dejaban pagar o colaborar con la cuenta, y hubo gente que quería ser entrevistada pero no lo fue debido a que me hallaba en el límite del tiempo establecido para el trabajo de campo. Yo me enteré de ello por medio de algunos informantes que me hacían comentarios como: “tengo unas amigas que quieren participar en tu estudio”.

Me pareció interesante observar este contraste entre la dificultad para ingresar a la empresa y la disponibilidad de los trabajadores para participar en la investigación. Esto

me hace pensar que la marcada disposición de los empleados manifestaba su deseo por externar su descontento con las condiciones laborales que viven.

Para la realización de la investigación llevé a cabo entrevistas semi estructuradas en las que abordaba puntos como la manera en que se sentían los trabajadores con las actividades que realizaban en la empresa, sus percepciones acerca del ambiente de trabajo, cómo era su relación con sus compañeros y sus superiores, si percibían alguna relación entre su vida laboral y su vida de pareja, etc. La guía de entrevista que utilicé se expone en el Anexo 1.

El criterio de selección que establecí para los informantes fue que tuvieran una relación de pareja al momento de ser entrevistados y aceptaran participar en la investigación. La técnica que utilicé para contactar a la mitad de los trabajadores fue la bola de nieve, la otra mitad la contacté por medio de un conocido mío que labora en la empresa.

Entrevisté a diez informantes, de los cuales sólo tres son mujeres, esto se explica por el hecho de que en el área de ingeniería de esta empresa, la mayoría de los trabajadores son varones, aproximadamente un 80%.

La razón por la que trabajé con 10 informantes fue, en primer lugar por la limitación del tiempo para el trabajo de campo, y en segundo porque partiendo de una metodología cualitativa, estaba más interesada en ganar profundidad en los detalles de la información narrada que en la cantidad de los sujetos.

Cabe señalar que a cada empleado le realicé cuatro entrevistas, cuya duración era variable dependiendo de la disponibilidad de tiempo del trabajador. Así, la duración mínima era de 30 minutos y la máxima de 3 horas. El único aparato que me acompañaba en la realización de las entrevistas era una grabadora de reportero.

Los informantes con los que trabajé son ingenieros<sup>5</sup> y pertenecen a la Dirección Técnica y de Larga Distancia, la cual tiene una subdirección denominada “Conjunto Verónica”. Dicha Dirección se encuentra ubicada en la colonia Popo, y su subdirección está en la colonia Verónica Anzures, del D.F. Siete de los entrevistados laboran en el Conjunto Verónica y los tres restantes en la Dirección Técnica. Las funciones que se realizan en dicha dirección y subdirección son las siguientes:

**Dirección Técnica y de Larga Distancia.** Tiene como responsabilidad introducir nuevas tecnologías a la planta telefónica, administrar y soportar los sistemas de telefonía

---

<sup>5</sup> A excepción de una persona quien es Lic. en Administración de empresas.

para Larga Distancia. Se encarga también del diseño y crecimiento de la red telefónica y de los enlaces de líneas privadas.

**Subdirección:**

**Conjunto Verónica.** Evalúa las nuevas tecnologías que van a ser introducidas a la planta y proporciona soporte técnico a los equipos que están en operación.

Cabe señalar que esta dirección, es una de las áreas de la empresa que desde 1997 ha sostenido el cambio tecnológico con el objetivo de alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones, a través de la certificación de sus procesos en ISO 9000.

La mayor parte de las entrevistas las realicé en un café cerca del lugar de trabajo de los informantes quienes, comúnmente, me citaban de lunes a viernes dentro de su horario de comida, esto es, entre las 2:00 p.m y las 4:00 p.m. Algunos trabajadores me concedieron entrevistas en fines de semana y me citaban en restaurantes. Hubo una trabajadora que me citaba en su casa.

Las características generales de los trabajadores se pueden apreciar en la tabla 1. Como podemos ver, el grupo contiene una gran diversidad en cuanto a la edad y la antigüedad, principalmente. Con esta diversidad, lo que yo buscaba era un acercamiento a la pluralidad de miradas, experiencias y actitudes que pueden instrumentarse ante un mismo escenario laboral.

Por ejemplo, tenemos que la persona más joven es de 30 años y la mayor de 62. El tiempo de antigüedad va desde los 5 años hasta los 22 años. Hay seis personas casadas, dos solteros, una vive en unión libre y otra es madre soltera.

**Tabla 1. CARACTERISTICAS DE LOS INFORMANTES**

NOMBRE	PUESTO	ANTIIG. EN LA EMPRESA	LUGAR DE TRABAJO	CONTRAT. POR	ESTADO CIVIL	EDAD	HIJOS
Miriam	Lic. en Admon. de empresas. Perito en Calidad Total	5 años	Dirección técnica y de larga distancia	Filial	Soltera	30 años	Uno
Beatriz	Ingeniera de especificaciones técnicas	4 años	Conjunto Verónica	Filial	Soltera	33 años	
Horacio	Ingeniero de evaluación tecnológica	14 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	42 años	Tres
Humberto	Ingeniero de evaluación tecnológica	15 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	42 años	Dos
Viviana	Ingeniera de soporte técnico	11 años	Conjunto Verónica	Telmex	Vive en unión libre	43 años	
Ignacio	Ingeniero de evaluación tecnológica	15 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	43 años	Tres
Israel	Ingeniero de especificaciones técnicas	12 años	Dirección técnica y de larga distancia	Telmex	Soltero	47 años	
Mariano	Jefe de evaluación tecnológica	20 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	48 años	Uno
Santiago	Jefe de soporte técnico	20 años	Dirección técnica y de larga distancia	Telmex	Casado	49 años	Tres
Emiliano	Ingeniero de especificaciones técnicas	22 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	62 años	Cuatro

Los ingenieros entrevistados pertenecen a tres áreas técnicas: 1) soporte técnico, 2) evaluación tecnológica; y 3) especificaciones técnicas. Cuatro ingenieros son originalmente de evaluación tecnológica, dos de soporte técnico y tres de especificaciones técnicas. La Lic. en administración de empresas labora en el área de Calidad de la Dirección técnica y de Larga Distancia. Cabe señalar que ésta Dirección alberga a un total

de 200 empleados y el “Conjunto Verónica”, el cual es una subdirección de ésta, a un total de 120.

Ahora bien, el presente trabajo está estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo 1, nos enfocaremos en las relaciones que se establecen entre la vida de pareja y la vida laboral. Para esto revisaremos algunos estudios y planteamientos teóricos que han abordado el tema. Asimismo, veremos cuál es la importancia que tienen las relaciones de pareja para los individuos. En el capítulo 2, haremos una revisión las características que definen a Telmex, del proceso de privatización y modernización por el que ha atravesado la empresa y del papel que tienen las telecomunicaciones en el contexto actual de globalización. En el capítulo 3, profundizaremos en las condiciones laborales de nuestros 10 informantes, así como en las percepciones y representaciones que cada uno de ellos tiene acerca de sus vivencias en el trabajo. En el capítulo 4, analizaremos la manera en que interactúan las condiciones de trabajo de nuestros informantes con sus relaciones de pareja, partiendo del significado que atribuyen a las experiencias cotidianas que transcurren entre su vida laboral y su vida de pareja. Asimismo, haremos revisión de las concepciones que los trabajadores tienen acerca del amor de pareja.

Los hallazgos de la presente investigación contribuyen a la comprensión de los impactos que las transformaciones del empleo contemporáneo tienen sobre la vida de pareja de los trabajadores. Atendiendo, particularmente, al significado que los mismos trabajadores atribuyen a la experiencia cotidiana que transcurre entre estas dos dimensiones de la vida, y resaltando la capacidad de agencia y las estrategias que estos instrumentan ante un contexto laboral que día a día les exige más habilidades y un mayor esfuerzo en sus actividades.

## CAPÍTULO 1

### EL TRABAJO Y LA VIDA DE PAREJA

El objetivo principal de este capítulo es enfocarnos en las relaciones que se establecen entre la vida de pareja y la vida laboral. Para esto revisaremos algunos estudios y planteamientos teóricos que han abordado el tema. Asimismo, veremos cuál es la importancia que tienen las relaciones de pareja para los individuos.

Primeramente, considero necesario partir de una revisión del significado de *flexibilidad*, dado que este término no se agota en un sólo aspecto del trabajo contemporáneo y su no revisión y aclaración puede dar lugar a confusiones.

#### 1.1) La flexibilidad del empleo

Se dice que el ámbito productivo se ha flexibilizado, es decir, que se ha contrapuesto a la rigidez del fordismo, con lo cual se suscita una transición hacia un régimen de acumulación flexible. En palabras de Harvey (1998:170,171) ésta se define de la siguiente manera:

“La acumulación flexible...apela a la flexibilidad con relación a los procesos laborales, los mercados de mano de obra, los productos y las pautas del consumo. Se caracteriza por la emergencia de sectores totalmente nuevos de producción, nuevas formas de proporcionar servicios financieros, nuevos mercados y, sobre todo, niveles sumamente intensos de innovación comercial, tecnológica y organizativa”

Ahora bien ¿en qué consiste la flexibilidad del proceso productivo y qué es lo que persigue?, son aspectos que revisaremos a continuación.

De acuerdo con Coriat, (1996:17-22) en la década de los setenta se generaron tres sucesos que contribuyeron a lo que hoy llamamos flexibilidad del trabajo. El primero de ellos se relaciona con la investigación de nuevos conceptos en la organización del trabajo. Desde principios de dicha década surgió el interés de las empresas por ahorrar tiempo en

la producción, disminuir el ausentismo, el turn- over y amortiguar las diferentes formas de resistencia de los obreros (*Ibid.*). Así, para finales de los setenta se llevaron a cabo numerosos experimentos y estudios que condujeron a una nueva concepción de organización “pos-tayloriana”, cuyas premisas principales son las siguientes (*Ibid.*) :

1) La distribución del trabajo pero ya no de manera fragmentada e individualista como prevalecía en el fordismo, sino que ahora va a ser en pequeños grupos de trabajadores que en su conjunto administran las tareas. Son los llamados equipos de trabajo “autodirigidos” en el que todos colaboran en el proceso de producción (Smith, 1997:324). En ésta práctica, añade Sennett, (1998:116) se intenta suavizar la verticalidad de las relaciones de poder, ya que el supervisor del grupo se hace llamar “coordinador” cuya función es facilitar el trabajo en equipo y la toma de decisiones de manera conjunta.

Entre los supuestos beneficios de esta práctica están: la adquisición de múltiples habilidades por parte de los empleados, la reducción de la supervisión, el involucramiento de los trabajadores en el proceso de producción de manera integral y no fragmentada, y por tanto el sentimiento de orgullo o satisfacción por las cosas que produce (Smith, 1997:324).

Sin embargo, en esta práctica, lo que se busca principalmente es incrementar la productividad de los trabajadores mediante el incremento de la responsabilidad de cada integrante, que implica un involucramiento tal en el proceso de trabajo, que hace que cada miembro del equipo se sienta responsable por los errores cometidos por sus compañeros (Sennett, 1998:119-121). Así, los trabajadores deben estar atentos en hacer notar al otro las equivocaciones que pudiera tener en la producción. De esta manera, la presión de los mismos colegas sustituye la del supervisor. Asimismo, el compañerismo y la igualdad que se promueve en estos grupos hace difícil al trabajador hablar de temas como aumento de salario, o menor presión para mejorar la productividad, pues se interpreta como una falta de disposición de éste a colaborar (*Ibid.*).

2) Se abandona la unidireccionalidad de las líneas de montaje y fabricación para sustituirse por una red de “minilíneas” a través de las cuales circula el producto (Coriat, 1996:22).

3) Las bandas transportadoras de ritmo fijo van a ser reemplazadas por “carretillas” que circulan por la red a ritmos flexibles, es decir, que pueden dirigirse rumbo a tareas estándar o a tareas específicas. Con esto tenemos una transición de líneas

unidimensionales de ritmo rígido a organizaciones multidimensionales constituidas en red y a ritmos flexibles, (*Ibid.*).

Posteriormente, se desarrollaron más innovaciones organizacionales como el Inventario Justo a Tiempo (JIT) y la Rotación y Expansión de las Habilidades en el Empleo (Smith, 1997:320). La meta de la primera es reducir al máximo los gastos en materiales o recursos para la producción. El abastecimiento de estos se efectúa exactamente y sólo cuando se requieren, de modo que los materiales ya no son guardados por mucho tiempo, pues se calcula con exactitud la cantidad que se utilizará. Con esta práctica se evita el riesgo de guardar grandes cantidades de reserva que finalmente no son utilizados debido a los cambios en la demanda del producto, ahorrándose con esto dinero, (*Ibid.*).

Sin embargo, con esta práctica, nos dice Smith se establecen nuevos tipos de presión para los trabajadores como el incremento de la responsabilidad, la necesidad de vigilar atentamente los ciclos de inventarios y la intensificación de la participación en el trabajo, aumentando con esto los niveles de estrés de los empleados (*Ibid.*).

En cuanto a la Rotación y Expansión de las Habilidades en el Empleo, tenemos que a diferencia de los puestos de trabajo minuciosamente definidos, reglamentados y altamente fragmentados que prevalecían en el fordismo, la flexibilidad de las empresas requiere atenuar las marcadas diferencias entre los puestos de trabajo y sus respectivas clasificaciones, de manera que los trabajadores se puedan rolar entre sí, no importando que cada uno desempeñe actividades diferentes (Smith, 1997:322). La expansión de las habilidades del trabajador que le posibiliten desempeñar actividades que no corresponden a su puesto, permite a las empresas desarrollar su producción con un número reducido de empleados y por consiguiente una mayor competitividad y adaptación a las fluctuaciones en la demanda de consumo (*Ibid.*).

El hecho de reducir las categorías de personal y expandir las tareas de los trabajadores implica que éstos adquieran nuevas habilidades y responsabilidades sin que esto se traduzca en un ascenso ni en pagos extras. En esta práctica el trabajador tiene que hacer más con menos recursos, pues las tareas adicionales que debe realizar muchas veces rebasan sus capacidades (*Ibid.*).

Con estas innovaciones se crea un nuevo paradigma de flexibilidad en las empresas dirigido al incremento de la productividad (Coriat, 1996:22). Ahora bien, siguiendo con Coriat, otro de los sucesos que contribuyó a la flexibilidad del trabajo fue la apertura de diferentes economías nacionales ante la crisis de sobreproducción del

fordismo. Con esta nueva condición, la competencia para las organizaciones productivas se vuelve más compleja, pues los mercados que eran globalmente solicitantes se volvieron globalmente oferentes, es decir, las empresas dejaron de tener los mercados garantizados y tuvieron que incrementar su nivel de competitividad para atraerlos. Las nuevas reglas de competencia marcaban a las empresas que sus productos ahora tenían que adecuarse a normas técnicas o culturales de otros países, a esferas específicas de consumidores, lo cual significaba que tenían que ser capaces de satisfacer la diferenciación de la demanda y abandonar con ello la producción indiferenciada de grandes cantidades (*Ibid.*).

Así, nos dice el autor, va a imponerse una política del valor de uso como estrategia de oferta. Esto marca una transición de productos estandarizados fabricados en serie a una producción de lo poco, de la calidad y la diferenciación. Pero esta transición aparece como un mecanismo de adaptación de las empresas para mantenerse vigentes en un mercado que se ha vuelto inestable y permeado de incertidumbre (*Ibid.*).

Finalmente, otro hecho que aportó a la flexibilidad del trabajo fue la implementación de innovaciones tecnológicas en la producción, específicamente, la mecatrónica --la unión de la mecánica y la electrónica-- la automatización, los robots, las computadoras (Coriat, 1996:18). Sin embargo, es importante destacar que dichas innovaciones tecnológicas no fueron fortuitas sino que buscaban hacer frente a las nuevas normas de competitividad que debían seguir las empresas. En términos más generales podemos decir que fueron producto de la obsolescencia de las técnicas taylorianas en la organización del trabajo y del nuevo contexto de incertidumbre que va a prevalecer en los mercados (*Ibid.*).

En este sentido, la nueva tecnología va a potencializar la flexibilidad de las innovaciones organizacionales revisadas anteriormente, puesto que se aplicarán dentro y para un paradigma de flexibilización de la producción. Veamos algunos ejemplos de las propiedades de esta nueva tecnología y cómo es que contribuyen a la flexibilización del proceso de trabajo (Coriat, 1996:65,66):

- 1) Las innovaciones tecnológicas han hecho posible fabricar productos diferentes con ciertos elementos comunes, siguiendo una misma composición técnica. Esta posibilidad puede ser aprovechada por empresas “mutiproductos” que persiguen la elaboración de productos marcadamente diferenciados unos de otros.
- 2) La nueva tecnología también abrió la posibilidad de realizar modificaciones rápidas en el proceso de fabricación con el fin de cambiar determinadas características

externas o secundarias del producto. Aquí se trata de conseguir un mismo producto con variaciones mínimas entre ellos. La diferenciación de los productos es menor que en el punto anterior.

- 3) Otra de las posibilidades que brinda la nueva tecnología es la capacidad de adaptarse a las fluctuaciones cuantitativas respecto a la demanda de consumo. Esto es posible a través de la modificación del ritmo de transporte por banda y de la intervención de las herramientas.
- 4) Una ventaja más de esta tecnología es que los materiales usados en la fabricación de los productos pueden volver a utilizarse después de terminado su ciclo de vida o bien cuando un modelo deja de tener vigencia en el mercado, lo cual permite un ahorro de capital fijo. Esto es sustancialmente ventajoso en un contexto donde el tiempo de vida de los productos se ha disminuido. De acuerdo con Harvey, (1998:179), un producto fordista tenía un promedio de vida de cinco a siete años a diferencia de un producto actual, que es de menos de la mitad.

Es importante destacar que las ventajas de las innovaciones tecnológicas en combinación con las innovaciones organizacionales no pueden establecerse de antemano, pues su eficiencia se va revelando a medida que transcurre el tiempo y la experiencia en el dominio de tales innovaciones por parte de las empresas (Coriat, 1996:135).

Sin embargo, la implementación de todas estas innovaciones no ha dejado de lado las formas tradicionales o tayloristas de producción, como por ejemplo la producción “a destajo”, éstas formas ya no son el paradigma central pero aún siguen en práctica (Harvey, 1998:176).

Ahora bien, la necesidad de adaptación de las empresas a las nuevas normas de competencia dio lugar a que se suscitara otro gran cambio: la reformulación de la reglamentación del empleo. Esta reformulación ha dado lugar a contrataciones temporales, disminución de prestaciones y del poder de negociación de los sindicatos, bajos salarios, inseguridad en el puesto de trabajo, ausencia de pago por horas extras y desempleo. La tendencia de las empresas contemporáneas es contar con recursos humanos que puedan reclutarse y despedirse fácilmente y sin costos cuando los negocios no tienen el resultado esperado (*Ibidem*, 175). Las cláusulas de los contratos laborales ya no tienen la misma solidez que antaño. En este sentido, las reglas del empleo se han flexibilizado.

Hemos visto hasta aquí, que la flexibilidad del empleo implica varias dimensiones o mejor dicho, atraviesa todas sus dimensiones: su reglamentación, sus procesos de trabajo, su tecnología y la misma estructura de la empresa, pasando ésta de una estructura piramidal a una estructura modular que requiere niveles más planos --en vez de peldaños-- al interior de la organización. Inclusive, añadiría Sennett, (1998:9) la flexibilidad laboral apela también a una forma de pensar, a un tipo de perfil psicológico, pues a los trabajadores se les pide que tengan una mentalidad flexible, en el sentido de adoptar una mayor disponibilidad al cambio, al riesgo y que quiten su atención de los reglamentos y procedimientos formales que prevalecían en el fordismo. Es decir, se les fomenta un desapego a las cosas que anteriormente tenían un ciclo de vida más largo, como un empleo estable que podía durar toda la vida.

Considerando lo anterior podemos entender la tendencia actual de las empresas por contratar a gente joven preferentemente, pues existe una diferencia entre las personas mayores y los jóvenes dentro de una organización laboral. Las primeras tienden a ser más críticas con sus superiores respecto a las malas decisiones tomadas en la empresa, en cambio los jóvenes son más maleables y tienden a acatar las órdenes aunque no sean las correctas (*Ibidem*, 98).

Así, lo que persigue dicha tendencia es contar con personal que se adapte rápidamente a los cambios que se suscitan al interior de la empresa, como son las continuas reestructuraciones que generalmente implican recortes de personal e intensificación del trabajo, en donde el trabajador tiene que hacer más con menos recursos, pues las tareas adicionales que debe realizar muchas veces rebasan sus capacidades sin que esto se traduzca en un ascenso ni en pagos extras (Smith, 1997:322).

Resumiendo, tenemos que la flexibilidad del empleo contemporáneo plantea a los trabajadores las siguientes condiciones: contrataciones temporales, bajos salarios, intensificación de las cargas de trabajo, inseguridad en el puesto de trabajo, ausencia de pago por horas extras, prolongación de los horarios de trabajo, disminución de prestaciones y del poder de negociación de los sindicatos, discriminación por edad, y desempleo. A esto debemos añadir la movilidad geográfica a la que deben sujetarse por las continuas fusiones o *re-ingeniería empresarial* que produce recortes de personal y genera su traslado o reubicación en otras ciudades (Sennett, R. 1998:50).

Ahora bien ¿cómo pueden interactuar estos elementos con la vida íntima de los trabajadores? Para responder a esto a continuación revisaremos algunas investigaciones y planteamientos teóricos que se han enfocado en la relación trabajo-pareja y familia

## **1.2) Naturaleza del problema trabajo-familia**

Parasuraman y Greenhaus (1997:4) se dan a la tarea de explicar la naturaleza del problema trabajo-familia al señalar que este se origina al tratar de conciliar las demandas de estas dos esferas de la vida. El conflicto surge cuando el tiempo que exige una esfera hace imposible participar satisfactoriamente en la otra. La prolongación en los horarios de trabajo o la sobrecarga de este son algunos ejemplos que propician la aparición de los conflictos.

En el problema trabajo-familia también pueden estar implicados algunos síntomas de tensión psicológica que a su vez interfieren en la participación o rol del sujeto en estas esferas, como por ejemplo, ansiedad, fatiga o irritabilidad, generados por las demandas del trabajo o la familia (*Ibid.*).

Ahora bien, la excesiva interferencia del trabajo en la familia puede tener efectos adversos en las relaciones maritales o en la calidad de la vida familiar. Asimismo, una interferencia excesiva de la familia en el trabajo puede poner en riesgo el desempeño, la concentración y la satisfacción en este. En casos extremos puede provocar el ausentismo o la renuncia voluntaria (*Ibid.*).

Si consideramos que las condiciones de trabajo contemporáneo demandan al sujeto una mayor carga de trabajo y la prolongación de sus horarios, podemos suponer que estas exigencias probablemente puedan interferir con su vida de pareja. Así por ejemplo, Crouter 1989 y Bolger y 1989 (citados en Meneghan, 1991:432) han señalado que el experimentar altos niveles de estrés laboral (como sobrecarga de trabajo) reduce la participación o involucramiento del sujeto en las actividades familiares como las recreativas o de esparcimiento. Se observa una especie de “retraimiento social” que también afecta negativamente las interacciones con el cónyuge, generándose riñas o discusiones con éste.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2000) destaca que la presión que experimentan los trabajadores, actualmente, por las exigencias del aumento en la calidad y cantidad en la producción, está afectando su salud mental.

“un desempleo elevado, la inseguridad en el puesto de trabajo, los contratos de corta duración y la presión relacionada con el tiempo coinciden con un acusado deterioro del bienestar mental declarado por la población activa”.<sup>6</sup>

Asimismo, menciona que si bien los trastornos mentales pueden tener diversas y complejas explicaciones, se ha observado una relación estrecha entre el estrés que generan las condiciones actuales de trabajo con estados de depresión, ansiedad y cansancio en los trabajadores de diferentes países. Estas afirmaciones se derivan de un informe de la OIT (2002) titulado *Mental health in the workplace*, en el que se estudiaron las políticas y programas de salud mental que conciernen a las poblaciones activas de Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido. El informe muestra que la incidencia de los problemas de salud mental está aumentando, y que uno de cada 10 trabajadores padece depresión, estrés, ansiedad o cansancio, lo cual en casos extremos puede dejar sin empleo al trabajador.

Por otro lado, Harvey (1998) señala que se ha observado una tendencia en los funcionarios de cargos ejecutivos: no resisten más de 5 años en el puesto, pues es tanta la tensión de los cargos gerenciales que produce un cuadro llamado “gripe del yuppie” que consiste en síntomas crónicos semejantes a los de la gripe; es una tensión psicológica que paraliza el desempeño de gente talentosa (*Ibid.*).

En relación con lo anterior, O’Hare (1997:60) señala que las sobrecargas de trabajo y el estrés que generan pueden propiciar, además de ansiedad y depresión, trastornos psicossomáticos, problemas cardiovasculares y en algunos casos, abuso de bebidas alcohólicas.

Los conflictos que puedan acarrear estos trastornos a la relación marital serán enfrentados de diferentes maneras dependiendo de los rasgos propios de cada pareja. Así por ejemplo, pueden ser confrontados, negociados, o bien puede haber un intento por satisfacer todas las demandas del trabajo y la vida de pareja (Hall y Hall cit. en O’Hare 1997:60).

---

<sup>6</sup> *Revista Trabajo*, Núm. 37, Diciembre del 2000. En Red: [www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm)

Por su parte, los psicólogos uruguayos Franco y Goncalvez (2005:266) cuya práctica profesional aborda la salud en el trabajo, señalan que una serie de perturbaciones como trastornos psicosomáticos, adicciones, depresiones, estrés postraumático, síndromes de pánico --como un extremo del *continuum* de ansiedad generalizada— fatiga crónica e inmunodeficiencias, han ganado terreno en el estado de salud de los trabajadores en años recientes.

Otra de las características del empleo contemporáneo es la movilidad geográfica. Al respecto, O'Hare (1997:61) menciona que cuando una pareja se ve obligada a reubicarse en otra ciudad, el evento comúnmente se torna disruptivo para la vida familiar generando problemas de "re-ajuste". Señala que es generalmente cuando el marido es trasladado a otra ciudad cuando la pareja se ve obligada a moverse. En casos en que sólo uno de los dos se traslada a otra ciudad y el otro permanece en el lugar habitual, la distancia que se interpone en la relación puede generar problemas, sin embargo, destaca que no siempre es así, pues algunas parejas redescubren su autonomía, de manera que cuando se reencuentran con el cónyuge experimentan una renovada energía en su romance y deseo por este.

Aunado a lo anterior, Sennett (1998) señala que la movilidad constante de los trabajadores de una ciudad a otra, tiene una repercusión negativa al provocar en ellos una sensación de pérdida sobre el control de sus vidas.

Por otra parte, en nuestros días, el factor edad juega un papel muy importante para ser contratado y mantener un empleo en una empresa, pues la flexibilidad laboral prefiere a los "jóvenes" que a los "viejos". A partir de los 40 años, un empleado ya se considera viejo en el mercado laboral. De acuerdo con Sennett, (1998:97) el periodo de vida productiva se está reduciendo a la mitad de la vida biológica. Esto significa que a la gente ya no se le emplea aunque esté física y mentalmente capacitada, negándose así el valor de la experiencia laboral de las personas. Esto puede estar asociado al hecho de que los trabajadores mayores y con experiencia tienden a ser más críticos con sus superiores respecto a las malas decisiones tomadas en la empresa, a diferencia de los jóvenes que apenas comienzan y tienden a acatar las órdenes aunque no sean las correctas. En este sentido, señala el autor, la flexibilidad es sinónimo de juventud, de maleabilidad, y la rigidez es sinónimo de vejez (*Ibid*).

En relación con esta tendencia de las empresas de valorar más al personal joven que al "viejo", Pearlin y McCall, 1990 (citados en Menaghan, 1991:435) afirman que los empleados que sufren discriminaciones, que son subestimados o denigrados en el trabajo

temen perder la estima y admiración de su cónyuge, por lo que a veces optan por no platicar estos asuntos con sus parejas, mostrando sin embargo, cambios en el estado de ánimo como melancolía, lo cual puede suscitar conflictos en la relación. A esto, Sennett, (1998:94-96) añade que los empleados que rebasan los cuarenta años y son despedidos o reemplazados por personal más joven pueden sentirse heridos en su autoestima al ser tratados como “inútiles” incluso por sus mismos compañeros de trabajo de menor edad.”

La pérdida de empleo no sólo significa la pérdida de ingresos sino la pérdida de la misma dignidad, de la autoestima de la persona, que no pocas veces la lleva a experimentar síntomas de depresión (2003:69).

Ahora bien, hasta aquí hemos señalado las formas en que el trabajo puede interferir en la vida de pareja, principalmente de manera negativa. Sin embargo, como veremos en el siguiente apartado, las parejas llegan a desarrollar estrategias de adaptación al estilo de vida que propicia el trabajo contemporáneo, de modo que la pareja se mantiene unida.

A continuación considero importante hacer una breve revisión acerca de las relaciones de pareja en el contexto social contemporáneo.

### **1.3) Las relaciones de pareja contemporáneas.**

De acuerdo con los sociólogos Beck y Beck-Gernsheim (2001), aspectos de suma relevancia como la edad a la que se contrae matrimonio, la incidencia en la tasa de divorcios, y muchos de los conflictos y expectativas que vive la pareja moderna están siendo estructurados por el contexto social actual, específicamente, por la tendencia hacia la individualización, que no es ajena a los procesos de globalización.

La tendencia hacia la individualización surge como consecuencia del paso de la primera a la segunda modernidad. Por primera modernidad se entiende una sociedad donde las acciones de los individuos estaban definidas por el Estado nacional y asistencial, por patrones de vida colectivas y por el empleo estable, duradero (Beck, 2000:25).

La segunda modernidad o modernidad reflexiva se caracteriza por globalización, individualización, crisis ecológicas, trabajo remunerado en retroceso, y revolución sexual. En la modernidad reflexiva, las acciones de los individuos están cada vez más desincrustadas del Estado y de la tradición (*Ibid*).

Con la transición de la primera a la segunda modernidad, se suscita un desmoronamiento de los grandes paradigmas o ideas maestras que se sostenían en la primera modernidad, como por ejemplo, Dios, el orden divino, la Nación, la tradición, la Familia, y posteriormente la ciencia positivista. Es decir, se genera un proceso de secularización de la sociedad en donde las grandes explicaciones que daban cuenta del fundamento de las cosas se tornan cuestionables, la razón misma se vuelve cuestionable (*Ibid*).

Ahora bien, las dos características principales de la segunda modernidad son la sociedad del riesgo y la individualización. La individualización, que es la que aquí nos interesa, alude a dos cosas. La primera implica una tendencia hacia la ruptura de formas de vida que se fundaban en concepciones esencializantes y autocontenidas como por ejemplo, las categorías de clase, de familia, de comunidad, y los roles de género (Beck y Beck-Gernsheim, 2003:38). La segunda apunta a la creciente desintegración de las biografías normales, es decir, de aquellas trayectorias de vida que estaban definidas por el Estado y/o la tradición. Con la individualización, la biografía normal se convierte en una biografía electiva, deja de estar institucionalizada. Asuntos como la religión que se practicará, la carrera que se estudiará, la edad a la que se tendrá el primer hijo, si se vivirá en unión libre o en matrimonio, son cosas que debe decidir el individuo, cada una de sus elecciones debe ajustarse a su medida (*Ibidem*, 39).

Así, la vida de los sujetos se convierte en una especie de biografía de “hágalo usted mismo”. Sin embargo, esta aparente autonomía es en el fondo una “libertad precaria” porque no la elige el individuo, se le impone, es la misma sociedad la que la está construyendo a través de un proceso de des-incrustación de las grandes instituciones, en donde la única institución en vigencia es la individualización. En este sentido, la biografía individualizada es una “biografía de riesgo” de peligro e incertidumbre latente puesto que el precio por las elecciones equivocadas y la autonomía de las instituciones que antaño protegían las trayectorias de vida, debe ser pagado por los sujetos mismos, convirtiéndose así su individualidad en una “biografía de la crisis” (*Ibidem*, 40).

Ahora bien, ¿cómo se relaciona la individualización con la vida de pareja? Como ya dijimos, lo que subyace a la individualización es una constante elección sobre asuntos que implican diferentes esferas de la vida. En el caso de las relaciones de pareja, el abanico de elecciones que se le presenta al individuo es mucho más amplio en nuestros días que antaño.

Antes, en la sociedad pre-industrial la unión de dos personas en matrimonio no era motivada por un sentimiento amoroso sino por intereses económicos o para preservar el estatus social de las familias de los implicados en dicha unión (Beck y Beck-Gernsheim, 2003:114). Fue hasta el siglo XVIII que la literatura popular adopta al amor como eje central en el matrimonio, y esta nueva idea se generaliza en todas las clases sociales de los países occidentales a lo largo del siglo XIX (Alberoni, 1997:18).

Tanto en la familia extensa de la sociedad pre-industrial como en la familia nuclear de la sociedad industrial, los roles de género estructuraban las acciones de los cónyuges. Las obligaciones para cada uno estaban bien definidas. Se daba por hecho que todo mundo quería casarse y formar una familia al llegar a determinada edad. No había mucho que pensar ni mucho qué decidir, aun cuando el matrimonio resultase insatisfactorio, este debía mantenerse hasta la muerte de uno de los cónyuges (Beck y Beck-Gernsheim, 2001:45).

En los años sesenta, mujeres en distintos países llevaron a cabo manifestaciones de protesta denunciando variadas formas de discriminación y opresión en su contra. Este movimiento de liberación femenina cuestionó la situación de la mujer en diferentes aspectos como el laboral, el de la reproducción y la sexualidad (Mitchell 1985 citado en Ravelo, 1996). Con este movimiento, las concepciones esencializantes de lo que significaba ser mujer empezaron a ser fuertemente cuestionados. En la década de los setenta, en México las feministas reclamaban “el derecho sobre el propio cuerpo” para ejercer su sexualidad de acuerdo a sus necesidades, controlar su reproducción y el reconocimiento de la mujer como persona autónoma (Amuchástegui, 2001). En las décadas siguientes, la lucha por la igualdad de los sexos en cuanto a derechos y libertades en diferentes ámbitos no ha cesado. En el ámbito de la vida amorosa, se presenta una nueva posibilidad: la de construir una intimidad a la medida de los individuos. Son estos los que van a elegir las reglas que normarán su mundo en pareja, sin apegarse necesariamente a la tradición, a menos que así lo elijan. Asuntos como el casarse o vivir en unión libre, tener o no tener hijos y cuándo tenerlos, la repartición de las tareas domésticas, etc., son los ejes que se debaten en la pareja contemporánea (Beck y Beck-Gernsheim, 2001).

#### 1.4) Amor y conflicto

Cuanto más se amplía el abanico de opciones, más probable es que surjan los conflictos, sobre todo si consideramos que cada cónyuge va a tratar de defender su igualdad ante el otro, su derecho a la autorrealización, y a tener una identidad y vida propia que vaya más allá de las categorías de género (*Ibid.* 46).

Así, las condiciones actuales de la modernidad crean nuevas dificultades a las parejas que antes no existían, por ejemplo, hoy día las mujeres no necesitan tener un hombre a su lado para hacerse de una identidad o tener valor ante la sociedad, pues con su incorporación al trabajo remunerado y a la escuela se ha ampliado su margen de movilidad, de individualidad, de elección y de poder en la relación, lo cual permea considerablemente los conflictos conyugales y la manera de resolverlos. (Estrada, 2004:2)

En relación con esto Oliveira (1998:25) señala que las relaciones de pareja en las cuales las mujeres-esposas, sobre todo aquellas de mayor edad, de baja escolaridad, que no trabajan y pertenecen a los sectores más pobres son más propensas a ocupar una posición de subordinación frente a sus cónyuges. Asimismo, afirma que en México las relaciones de pareja se definen como “relaciones de poder asimétricas” que se manifiestan de diferentes maneras: a) la sumisión, b) la imposición, y c) el cuestionamiento.

La primera hace referencia a que la mujer adopta una actitud de aceptación y obediencia ante las órdenes del marido, pues visualiza esta situación —la inferioridad femenina— como normal. La segunda se presenta cuando la mujer abandona la actitud de sumisión, ejerciéndose entonces la autoridad masculina bajo la forma de violencia física o psicológica hacia ella y/o los hijos que consiste en el encierro en el hogar, la prohibición de salir, de trabajar en actividades extradomésticas o de ver a los familiares sin permiso del cónyuge, amenazas de llevarse a los hijos, acusaciones de prostitución, relaciones sexuales forzadas, daños a los objetos de la casa, amenazas de muerte y homicidios. El cuestionamiento alude a que la mujer pone en práctica diferentes formas de resistencia como la negación, la negociación o el conflicto abierto frente al cónyuge.

Cabe señalar que en México, se observa un incremento de divorcios a partir de la década de los setenta, que es justamente cuando las mujeres se insertan de manera importante al mercado de trabajo.

## Relación divorcios-matrimonios, 1970-2002

Año	Relación divorcios – matrimonios (Por 100 matrimonios)
1970	3.2
1980	4.4
1990	7.2
2000	7.4
2001	8.6
2002	9.8

FUENTE: Para 1971 y 1980: **INEGI. Cuaderno No. 1 de Población.** Aguascalientes, Ags., 1989.  
Para 1990 a 2002: **INEGI. Estadísticas de Nupcialidad.**

Es importante destacar que el conflicto es parte fundamental de las relaciones de pareja, amor y conflicto conforman un mismo fenómeno y no se puede entender el uno sin el otro (Estrada, 2004:1). Esto es porque en la pareja, más allá de toda definición romántica, no existe una verdadera igualdad entre sus miembros, no la puede haber, ya que cada individuo es diferente y sus diferencias se van a manifestar en aspectos como el estatus económico, la personalidad, los atributos simbólicos del género, etc., los cuales en su conjunto, obligan a los sujetos a negociar para mantener el vínculo (*Ibid*).

Es justamente la necesidad de negociar y alcanzar acuerdos lo que coloca a los individuos ante la probabilidad de encontrarse con el conflicto, en el que pueden desarrollarse diferentes formas de dominación y resistencia, ya sea de uno u otro cónyuge (*Ibid*).

### 1. 5) La pareja como solución al vacío existencial

Otro aspecto que caracteriza a las relaciones de pareja en la actualidad es que, a diferencia de antaño, estas han pasado a ser el centro de la familia moderna, la cual se sustentaba en la comunicación emocional y la intimidad:

“En la familia tradicional la pareja casada era solo una parte y con frecuencia no la principal del sistema familiar. Los lazos con los niños y con otros parientes solían ser igual de importantes...Hoy la pareja, casada o no, está en el núcleo de la familia...en la base de los lazos matrimoniales (Giddens, 2000:72).”

Por tanto, señala Giddens (2000) la incertidumbre que caracteriza la vida moderna también atraviesa a las relaciones amorosas, pues su durabilidad se torna incierta e impredecible para los individuos.

Sin embargo, al mismo tiempo que el amor incrementa sus dificultades, se vuelve más deseable e indispensable para los individuos que no sólo han sido des-incrustados de las grandes instituciones --las cuales les proveían estabilidad y protección-- sino también de la tradición y las costumbres que definían las formas de dar y recibir afecto (Beck y Beck-Gernsheim, 2001).

“...en épocas anteriores, la vida de los seres humanos era determinada por un gran número de vínculos tradicionales, desde la economía familiar y la comunidad local, desde la patria y la religión hasta el estamento y pertenencia a un género. Tales vínculos siempre tienen una doble cara. Por un lado delimitan, de manera rigurosa, las posibilidades de elección del individuo. Por otro, ofrecen familiaridad y protección, una base de estabilidad e identidad interior. Donde existe esta situación, la persona nunca se encuentra sola, sino siempre integrada en un gran todo.”. (*Ibid*, 72).

El sujeto ahora se encuentra solo, sin más telón de fondo que un gran vacío, el cual necesita llenar para su bienestar psíquico. Desde esta perspectiva, las personas más próximas adquieren mayor importancia, se vuelve a la pareja y se le mira como la solución al conflicto existencial (*Ibidem*, 76).

Esta idea parece ser reforzada por Harvey (1998), al señalar que ante la aceleración de la vida o compresión espacio-temporal --caracterizada por la movilización de las modas, la disminución del promedio de vida de los bienes de consumo, la flexibilidad del trabajo, la volatilidad de las ideas, valores y prácticas-- los sujetos tienden a mostrar un mayor apego y valoración hacia aquello que representa un significado profundo y estable. La familia y la comunidad recobran su importancia, se vuelven sagrados, pues llenan de sentido la vida individual.

Rochberg-Halton (citado en Harvey, 1998:323) ha mostrado en su estudio, que las cosas más valoradas en una casa son aquellas que representan lazos afectivos con familiares u otros seres queridos. Objetos como fotografías, una silla o un reloj son cuidados y contemplados como una forma a través de la cual las personas encuentran un sentimiento de identidad, de arraigo y permanencia ante el carácter volátil y efímero de la vida actual. En este sentido, “la casa resulta un museo privado para protegerse de los estragos de la compresión espacio-temporal”.

Considerando lo anterior, el trabajo cobra una importancia vital para los individuos, ya que el sustento económico que este provee les permite construir y mantener ese “museo privado“, que da sentido a sus vidas.

### **1.6) La pareja y el trabajo contemporáneo**

Ahora bien, de acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim, (2001:136), la conflictividad que permea a la vida de pareja contemporánea encuentra su máxima expresión cuando se vincula, precisamente, con la vida laboral. Estos autores otorgan a las formas de trabajo modernas un papel de suma importancia, puesto que generan “líneas de separación entre hombre y mujer”. A diferencia del trabajo en la sociedad pre-industrial que unía a las parejas a través de la economía familiar, el trabajo moderno exige movilidad y disponibilidad de tiempo sin considerar la vida privada, y el nivel de sus exigencias parece requerir preferentemente de las personas solteras sin compromisos amorosos (*Ibid*). Asimismo, señalan que el actual estilo de vida laboral genera una “tensión e irritación interiores” por el acelerado ritmo y la competencia que lo caracteriza (*Ibidem*, 138).

Así, tenemos que cuando ambos cónyuges trabajan se enfrentan a dos cosas que son detonadores de conflicto. Por un lado, deben repartirse las tareas del cuidado de los niños y del trabajo doméstico, y por otro, deben lidiar con la tensión cotidiana del mundo laboral. Cada uno va a demandar del otro comprensión y entendimiento de su quehacer cotidiano, lo cual muchas veces se torna en una expectativa frustrada ya que ambos se debaten ante las exigencias de un trabajo que consume a los dos. (*Ibid*).

Sin embargo, la repartición de dichas tareas no siempre es equitativa, sobre todo cuando coexisten valores tradicionales y modernos respecto a los significados y roles de género. Pero, el hecho que la mujer trabaje, propicia un involucramiento del esposo en algunas de las tareas del *trabajo familiar*, el cual ha sido definido como “el sistema de tareas que es necesario producir y reproducir, tanto al interior como en el exterior del espacio doméstico (hogar), para asegurar la reproducción física y social del grupo familiar” (Matos, 2004:62); y comprende distintas actividades como el trabajo doméstico, el de consumo y el de relación (Kickbusch citado en Esteinou 1996:38).

El trabajo doméstico implica la limpieza y mantenimiento de la casa, hacer la comida y otros quehaceres domésticos. El trabajo de consumo es el que está enfocado en la realización de las compras de alimentos, vestido, etc., y en el uso de servicios públicos y privados, de salud, educación, etc. El trabajo de relación consiste en brindar un apoyo afectivo a las necesidades y deseos de los miembros de la familia como cuidar de los enfermos, hacer agradable el tiempo de convivencia de la familia, y dar un consuelo a las frustraciones de la vida laboral del cónyuge o escolar de los hijos (*Ibid.*).

De acuerdo con un estudio realizado por Esteinou (1996) con familias mexicanas de sectores medios en donde la mayoría de la mujeres trabaja se observa una participación considerable de los esposos respecto al cuidado de los hijos como supervisar las tareas escolares, llevarlos a la cama y cuidarlos cuando están enfermos.

Un aspecto interesante que señala la investigadora ante esta repartición de las labores o flexibilización de los roles entre la pareja es que no siempre obedecen a modelos culturales modernos que buscan romper con la tradición sino que en ocasiones pueden ser el resultado de un “imperativo práctico”, es decir, de las exigencias de la vida cotidiana que orillan a los hombres a desempeñar tareas que tradicionalmente realizaban las mujeres (*Ibidem*, 64).

Esto mismo ha sido destacado por Ramírez (2005:183) en su investigación con operadoras telefónicas, las cuales aseguraron que sus maridos se involucran en el trabajo familiar con actividades como: lavar y planchar ropa, dar de comer a los hijos y llevarlos a la escuela, mientras ellas trabajan. Sin embargo, sus maridos, que también trabajan, no asimilan estas actividades como su obligación sino como resultado de “la cotidianidad misma que fue exigiendo dichos arreglos”, como “una mera circunstancia que hace que las cosas funcionen”. Así, tal involucramiento no se hace por convicción, pues de hecho las operadoras tuvieron que enfrentar conflictos serios con sus maridos para que lo aceptaran.

Si bien, muchos hombres han comenzado a cambiar sus valoraciones respecto a la repartición de las tareas domésticas y a su “ser padres” (Ortega, Pérez, Saucedo, y Joseff, 1993) el hecho de que participen en el trabajo familiar no significa necesariamente que estén de acuerdo con ello e inclusive puede ocurrir lo contrario, algunas parejas en donde ambos comparten valoraciones de igualdad de género no siempre corresponden con una flexibilización de los roles en la práctica cotidiana (Esteinou, 1996:64)

Matos (2004) trata de ir más allá argumentando que la flexibilización de los roles en el trabajo familiar, no solo debe ser explicada por la ideología de género de cada cónyuge sino también por las condiciones de precariedad del empleo actual. Esta autora realizó una investigación cuyo objetivo era identificar las prácticas contemporáneas de división del trabajo familiar en parejas peruanas, de estratos populares donde ambos trabajan, encontrando que en aquellas parejas donde la participación masculina juega un papel importante en el trabajo familiar, se observan “acuerdos vinculantes”, los cuales consisten en conjuntar esfuerzos para que la familia sobreviva y mejore sus condiciones de vida. En estas parejas participativas “los roles aparecen como intercambiables según el género, des-anclados de su fundamento biológico, flexibles. Si el tiempo de uno se ve cooptado por otra actividad, el otro lo reemplaza, lo importante es que *se haga lo que se tiene que hacer*” (*Ibidem*, 134). Esta distribución equitativa<sup>7</sup>, en unos casos, y pro-equitativa<sup>8</sup> en otros, Matos la interpreta como una respuesta de la pareja que está influenciada por las condiciones actuales de precariedad del mercado de trabajo como el desempleo, los trabajos eventuales y de medio tiempo. Así, por ejemplo, mientras ella trabaja, el marido, que es empleado de medio tiempo, se ocupa de dar de comer a los hijos y ayudarlos con sus tareas. Cuando uno de los dos permanece desempleado por mucho tiempo se responsabiliza de las tareas domésticas y cuando le surge una oportunidad de trabajo el otro lo reemplaza en dichas tareas (*Ibidem*, 148)

Las investigaciones de Matos (2004), de Esteinou (1996) y de Ramírez (2005) parecen señalar que los roles en cuanto a la división del trabajo familiar están transformándose, mostrando una mayor flexibilización acorde a las condiciones laborales de los cónyuges. Es decir, dicha transformación no está siendo provocada única o necesariamente por un cambio en la ideología de género de la pareja sino por las circunstancias del trabajo contemporáneo.

Por su puesto, esto no significa que los significados del género no sigan teniendo peso en la forma en que se reparte el trabajo familiar en muchas parejas como bien lo señalan Ortega, Pérez, Saucedo, y Joseff, (1993) quienes realizaron una investigación con psicólogos varones contratados como académicos en la UNAM sobre la contribución que estos hacen al trabajo familiar.

---

<sup>7</sup> Significa que el marido participa en cualquiera de las áreas del trabajo familiar y lo hace de manera sistemática.

<sup>8</sup> Significa que la mujer asume la mayor parte del trabajo, pero el marido tiene buena disposición a participar en él de acuerdo a su horario de trabajo.

Estos investigadores partieron de la hipótesis de que el hecho de que los académicos entrevistados pertenezcan a una disciplina humanística propicia una sensibilidad respecto a las relaciones de desigualdad entre hombre y mujer y/o al feminismo. Se encontró que los varones contribuyen al trabajo doméstico bajo dos modalidades: realizando actividades conjuntamente con su esposa y ellos solos. En la primera modalidad las tareas que realizan son: compra de comestibles, atención de enfermedades de los miembros de la familia, bañar y vestir a los niños y ocasionalmente lavar ropa y barrer. En cuanto a la segunda: tirar la basura, pago de servicios, lavado de automóvil y reparaciones en casa. Ningún hombre lava ropa o la estufa él solo.

Comparando las actividades que realizan estos varones con las que realizan sus esposas se encontró que estas desempeñan un mayor número de tareas domésticas pero no sólo eso, sino que las más pesadas recaen en ellas como hacer de comer, revisar tareas, lavar ropa, etc. aún cuando algunos cuenten con empleada doméstica.

Un aspecto interesante de esta investigación es que son las mujeres-esposas, que también trabajan, las que asignan las tareas que el hombre realizará y se reservan para sí las de mayor complejidad, es decir, conciben al hombre como sujeto de enseñanza, “la mujer cree que el hombre es inhábil y que no puede hacer la actividad como ella la hace” (*Ibidem*, 218). Por su parte los hombres manifestaron con incomodidad que, cuando su participación en las tareas disminuye o bien no las realizan en los tiempos que las esposas lo consideran oportuno, sus compañeras los presionan creándose así una situación de poder y vigilancia que raramente puede darse en otros espacios.

Esto último ha sido corroborado por la investigación de Matos (2004:130) en donde señala que aún en parejas en que el hombre asume una participación importante o equitativa en el trabajo familiar, es la mujer la que organiza, planifica y evalúa el trabajo masculino. Es decir, ella define qué, cómo y en qué tiempos debe hacer el trabajo su pareja. La autora sugiere que en el espacio doméstico la mujer posee el mayor conocimiento del trabajo familiar por lo que ejerce el monopolio del mismo, así como un nivel de poder y autoridad frente al hombre.

Hasta aquí hemos hecho una revisión del contexto y la dinámica que siguen las relaciones de pareja contemporáneas. En el siguiente apartado veremos cuál es la importancia que tienen estas relaciones en la vida de los individuos.

## 1.7) La importancia de los vínculos amorosos para el individuo.

Los vínculos amorosos entre los seres humanos, desde la relación madre-hijo, hasta las relaciones de pareja constituyen necesidades básicas para su bienestar. Esto ha sido confirmado no sólo por la psicología individual, sino también desde una perspectiva biológica, la cual señala que el afecto, el amor, el cuidado, la compañía y el apego son necesidades genéticamente básicas y esenciales para la supervivencia de la especie (Díaz-Loving y Sánchez 2002:26).

Así, la necesidad de amor tiene un fundamento biológico. Un experimento pionero que destacó la importancia del apego en primates fue el realizado por Harlow en 1969 (citado en *Ibidem*). Su estudio mostró que cuando los chimpancés pequeños son apartados de sus madres, estos presentan comportamientos de agresividad, aislamiento, irritabilidad y alteraciones en su desarrollo físico.

Posteriormente Morris, 1977 (citado en Díaz-Loving y Sánchez 2002:28) encontró que cuando los seres humanos carecen de interacciones afectivas con la madre u otras personas, en la etapa de desarrollo temprano, llegan a desarrollar patologías mentales y trastornos emocionales.

Por su parte Humberto Maturana, biólogo destacado y reconocido por su teoría de la "autopoiesis", afirma que el amor es el fundamento biológico de la sociedad "sin amor, sin aceptación del otro junto a uno no hay socialización, y sin socialización no hay humanidad" (Maturana y Varela, 1996:163).

Desde una perspectiva psicológica, las relaciones de pareja adquieren igualmente una importancia central, pues constituyen una vía para satisfacer las necesidades de reconocimiento, de aceptación y cariño. Asimismo, se ha asociado al vínculo de pareja con la búsqueda de la propia identidad (Beck y Beck-Gernsheim, 2001:78). El otro se convierte en un medio para autodefinirnos y reafirmarnos como personas. Francesco Alberoni, quien ha estudiado el proceso de enamoramiento, ha destacado esta relación entre amor e identidad.

"El enamoramiento es la búsqueda de la propia identidad...una búsqueda del propio Yo hasta lo más profundo. Se alcanza a través de la otra persona en el diálogo con ella, en el encuentro mediante el cual cada uno busca el reconocimiento del otro, en la aceptación, comprensión, afirmación y liberación de lo que había antes y de lo que existe" (Francesco Alberoni, citado en Beck y Beck-Gernsheim, 2001:79).

En el enamoramiento, los sujetos desarrollan también su capacidad creativa, su inteligencia y habilidad para enfrentar las dificultades de la vida (Alberoni, 1997:19). Esto puede estar asociado a que en el proceso de enamoramiento las personas experimentan una alegría por vivir, una visión optimista por el devenir y un deseo de proyectar el futuro (*Ibid.*).

Sin embargo, las relaciones de pareja no sólo envuelven a los individuos en un estado de placer y satisfacción, también generan frustraciones y conflictos. Estos elementos, en su conjunto, forman parte de la vida de pareja.

De acuerdo con Alberoni (1997:210) las relaciones de pareja son permanentemente sacudidas y desafiadas por los cambios y dificultades que presenta la vida diaria. Acontecimientos como las enfermedades repentinas, y las insatisfacciones derivadas del trabajo son estímulos que pueden irrumpir en la vida de pareja desatando crisis en su interior. Una vez suscitada la crisis, la relación puede tomar dos direcciones: renovarse y mantenerse o desgastarse y extinguirse. Pero es aquí, justamente en este punto crítico, donde el amor cobra sentido, pues a través de él es posible la superación de la crisis. Al proceso de enfrentar los conflictos de pareja con base en el amor que hay en ella, Alberoni lo llama *co-evolución*.

“La co-evolución no es un proceso continuo, sino es el producto de la solución convergente de tensiones, conflictos y crisis” (Alberoni, 1997: 210).

Por otro lado, Díaz-Loving y Sánchez (2002:18) conciben a la relación de pareja como una entidad dinámica, cambiante a lo largo del tiempo, la cual pasa por un ciclo de acercamiento-alejamiento que consta de varias etapas, y algunas de estas también se ven perneadas de conflicto. Para estos autores es de suma importancia ubicar en qué etapa del ciclo se encuentra la pareja, ya que cada una configura el nivel de acercamiento y determina la manera en que se perciben los comportamientos del otro.

Las etapas de dicho ciclo, grosso modo, son las siguientes (*Ibid*):

- 1) Etapa de extraño-desconocido. En el momento en que el sujeto registra la presencia de un extraño se establece el primer paso de una relación. En esta etapa la percepción que se tiene del otro está basada esencialmente en aspectos físicos.

- 2) Etapa de conocido. En esta etapa hay un incipiente grado de familiaridad con el conocido y se inician conductas de reconocimiento, como pueden ser sonrisas o saludos. En este momento el sujeto evalúa si quiere continuar hacia una relación más cercana o quedarse en un nivel superficial, de simplemente conocidos.
- 3) Etapa de amistad. Si el sujeto decide acercarse más al otro, ya sea por una motivación afectiva o instrumental, se establece una amistad en donde se generan evaluaciones periódicas que determinarán el mantenimiento o incremento de la cercanía. Esta etapa puede implicar una intimidad considerable pero sin llegar a un involucramiento sexual o pasional.
- 4) Etapa de atracción. Cuando en las parejas aparecen pensamientos que implican deseos románticos por el otro puede decirse que surge la atracción. En esta etapa se busca el acercamiento afectivo hacia el otro, hay una motivación por conocer e interactuar con la persona.
- 5) Etapa de pasión y romance. Cuando se mezcla la etapa de atracción con satisfacción y excitación se pasa a la etapa de amor romántico. En la etapa pasional hay una respuesta fisiológica y pensamientos de una relación intensa y cercana. Hombres y mujeres mexicanos han definido la etapa de romance como: amor, agradable, poesía, etc. Y la etapa de pasión como deseo, sexo, arrebato, ternura y amor.
- 6) Etapa de compromiso. En esta etapa ambos miembros de la pareja concuerdan con proyectar su relación a largo plazo. Sin embargo, una vez terminado el amor, es probable que se disuelva el compromiso, a diferencia de antaño, cuando el matrimonio duraba para toda la vida.
- 7) Etapa de mantenimiento. Esta es la etapa de consolidación del compromiso. Aquí la pareja se sumerge en el diario convivir y lo que ello implica: la crianza de los hijos, el sustento económico, etc.
- 8) Etapa de conflicto. La vida de pareja está sujeta a las presiones y los cambios de la vida cotidiana, lo cual a su vez puede generar tensión e irritación en la diada, desencadenándose así los conflictos.
- 9) Etapa de alejamiento y desamor. Si los conflictos no se resuelven, paulatinamente los sujetos se van lastimando y alejando cada vez más. Asimismo, va desapareciendo el interés por interactuar con el otro y se ponen en práctica estrategias de evitación de contacto con la pareja.
- 10) Etapa de separación y olvido. Cuando la relación alcanza un punto crítico, cuando se vuelve insoportable surgen los deseos de terminar con esta o bien de buscar a otra

pareja. Si se decide terminar con la relación, generalmente sigue un periodo de intentos por renovar el vínculo, como una reacción de rechazo a la nueva condición de soledad o de evitación del proceso de duelo. Pero una vez que transcurre el tiempo, se pasa a la última etapa que pone fin al ciclo: el olvido.

Como bien reconocen los autores, en la realidad, la sucesión de estas etapas no necesariamente sigue la secuencia presentada, pero es importante partir de este modelo porque permite entender la manera en que se perciben las acciones de la pareja. Así por ejemplo, el hecho de platicar, en las etapas de acercamiento es significado como un acto agradable de sociabilidad. El que desarrolla la plática es percibido como una persona interesante y amigable. En cambio, en las etapas de alejamiento, puede significarse de modo contrario: que el otro no puede permanecer callado y que constantemente busca llamar la atención. Es decir, el mismo comportamiento se convierte en un estímulo aversivo (*Ibidem*, 18).

## **Resumen**

Como pudimos ver a lo largo de este capítulo, el trabajo contemporáneo plantea a los individuos una serie de requisitos que demandan mayor tiempo y esfuerzo. La movilidad geográfica, la ampliación de las cargas y horarios de trabajo, son algunas de las exigencias que deben cumplir los sujetos para mantener su empleo, lo cual, en ocasiones puede interferir con las demandas de la vida de pareja.

De acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim (2001:136), la conflictividad que permea a la vida de pareja contemporánea encuentra su máxima expresión cuando se vincula, precisamente, con la vida laboral. El conflicto surge cuando el tiempo que exige una esfera hace imposible participar satisfactoriamente en la otra. Sin embargo, algunas investigaciones como la de Matos (2004), Esteinou (1996) y Ramírez (2005) señalan una tendencia de las parejas a adaptarse a las condiciones laborales de los cónyuges. La investigación de Matos me parece particularmente relevante, pues muestra que están emergiendo “acuerdos vinculantes” en cuanto a la repartición del trabajo familiar.

Este intento de adaptación parece señalarnos la importancia que tienen las relaciones de pareja y la familia para los individuos al desarrollar estrategias para mantener la cohesión de estos vínculos.

## CAPITULO 2

### TELÉFONOS DE MÉXICO

En este capítulo haremos una revisión las características que definen a Telmex, del proceso de privatización y modernización por el que ha atravesado la empresa y del papel que tienen las telecomunicaciones en el contexto actual de globalización.

#### **2.1) Las telecomunicaciones en la globalización.**

La red mundial de comunicaciones ha sido llamada la “máquina” más grande que ha existido a lo largo de la historia (Székely, y del Palacio, 1995:14). Pero lo trascendente de esta gigantesca “máquina” no radica en su tamaño, sino en que juega un papel esencial en el proceso de globalización.

De acuerdo con Parnreiter, (2000:206) las telecomunicaciones constituyen herramientas clave para comunicar mercados financieros, servicios al productor o plantas manufactureras en diferentes lugares. Con sólo apretar un botón, los bancos, empresas e inversionistas individuales pueden transferir grandes cantidades de capital de una esquina del mundo a otra (Giddens, 2000:22). Así, contar con una red de telecomunicaciones sofisticada, eficiente, diversa y a bajo costo es requisito indispensable en la competencia entre ciudades globales para poder atraer capital y actividades económicas de primer orden Parnreiter, (2000:206). Cabe resaltar que las ciudades globales son aquellos lugares en donde se concentran un gran número de oficinas centrales o casas matrices de empresas transnacionales (Sassen, 2001); éstas oficinas centrales requieren de una serie de servicios para funcionar adecuadamente, como por ejemplo: servicios administrativos, contaduría, diseño de imagen, publicidad, etc.; por tal motivo, las compañías que ofrecen estos servicios, se encuentran aglutinadas alrededor de las oficinas centrales (*Ibid.*).

Ahora bien, el lugar o jerarquía que ocupa una ciudad en la red de ciudades globales depende, en parte, de su infraestructura tecnológica, de su tecnología para transmitir información (Parnreiter, 2000:206).

Si las telecomunicaciones, hoy día, juegan un papel clave en el proceso de globalización, se debe principalmente a las innovaciones tecnológicas que sufrieron desde los años setenta, es decir, al surgimiento de la tecnología digital. Mediante ésta fue posible crear y administrar información de diferentes medios de comunicación como nunca antes se había hecho, ya que en la tecnología digital no hay diferencia entre voz, imagen, sonidos, palabras o números (Székely, y del Palacio, 1995:14). Lo cual contrasta con la vieja tecnología analógica cuya capacidad para transmitir y manipular información era limitada, pues resultaba lento, caro y de mediana calidad (*Ibid.*).

Antes de que se implementara la tecnología digital, los servicios de telecomunicaciones a nivel internacional entraron en crisis debido a una disminución en la productividad (Sánchez, 1995:229). En E.U., Canadá y Suecia esto sucedió a partir de 1965, y en Japón y Alemania en 1978. Esta crisis, estaba relacionada con la insuficiencia de la tecnología analógica utilizada en esas fechas para elevar la rentabilidad del capital. Así, las innovaciones tecnológicas han significado una vía para superar dicha crisis, ya que con la tecnología digital en la conmutación --resultado de los adelantos en la física, la electrónica, la computación y la tecnología de las fibras ópticas-- se ha podido diversificar los servicios, disminuir los tiempos de rotación de capital, y aumentar la calidad de los servicios (*Ibid.*).

La necesidad de implementar nueva tecnología trajo consigo cambios en los procesos de trabajo, en la organización de la producción (*Ibid.*). Asimismo, propició la privatización del sector de telecomunicaciones en varias partes del mundo. Estos sucesos contribuyeron al surgimiento de nuevas condiciones laborales para los trabajadores.

En los primeros años de la década de los ochenta en todo el mundo se inició el proceso de privatización, desregulación y liberalización de las empresas de telecomunicaciones (Ruelas, A.1992 citado en Casalet, Sánchez, y González, 2002:22). La creación de mercados de capital y la necesidad de modernizar el sector para poder hacer frente a la demanda del servicio fueron algunas de las causas que lo generaron. Pero el hecho de instrumentar nueva tecnología requería de una gran inversión, la cual ningún Estado pudo hacer por falta de los recursos suficientes (*Ibid.*).

El cambio tecnológico de las empresas en telecomunicaciones tuvo las siguientes consecuencias en términos de flexibilidad laboral (Sánchez, 1995:233): 1) pérdida de empleos. En E.U. se perdieron 15 mil puestos entre 1981 y 1985, 2) aumento en la movilización interna entre departamentos, 3) intensificación del trabajo a través de la recomposición de los puestos de trabajo y el aumento en la supervisión, 4) incremento de

la productividad, 5) modificaciones en las formas de remuneración --con tendencias al pago por productividad-- y 6) modificaciones a los contratos laborales, las cuales implicaban un deterioro de las condiciones de trabajo y una disminución del poder sindical.

Cómo afectaron éstas tendencias mundiales a las telecomunicaciones en México y a las condiciones laborales de los trabajadores de este sector, son puntos que revisaremos en el siguiente apartado.

## **2.2) Las telecomunicaciones en México.**

La telefonía en México, anterior a 1949, era proporcionada principalmente por dos grandes empresas: L.M. Ericsson de capital sueco, y la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana de capital nacional (de la Garza, 1998:17). Para 1948 la primera cambió su nombre por el de Teléfonos de México, SA. y en 1949 compró a la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana. Así, Teléfonos de México se convirtió en un gran monopolio privado durante el periodo de 1950 a 1972 (*Ibid.*). En este último año, el gobierno compró el 52 por ciento de su capital social. Una de las razones por las cuales lo hizo fue porque Ericsson se rehusó a llevar a cabo las grandes inversiones que el desarrollo del país necesitaba (*Ibid.*).

Así, bajo el gobierno de Luis Echeverría, el 8 de Agosto de 1972 Telmex fue decretada empresa de participación estatal mayoritaria (Székely, y del Palacio, 1995:47). Una vez nacionalizada, se convirtió en la segunda empresa estatal más importante del país después de Pemex no sólo por su valor financiero sino también por el lugar que ocupaba en las políticas de desarrollo gubernamentales (Casalet, Sánchez, y González, 2002:22).

Durante la década de los setenta Telmex tuvo un sano crecimiento económico, y a partir de 1977 la empresa comenzó a estudiar la posibilidad y conveniencia de implementar la tecnología digital (de la Garza, 1984:9). Después de tres años de estudios, se determinaron las ventajas que la digitalización traería a la empresa: reducción en los costos de inversión, de operación y mantenimiento, ampliación de los servicios telefónicos, además de que las computadoras de las centrales llevarían a cabo muchas funciones de rutina (*Ibid.*).

Así, a principio de los años ochenta, la empresa tomó la decisión de introducir la tecnología digital. Sin embargo, el gobierno no estaba en condiciones de financiar la digitalización, dada la crisis económica desatada en 1982. Esta fue propiciada por la disminución de los precios del petróleo --en 1981 el precio del barril que vendía México era de 38.50 dólares y para 1986 llegó a ser sólo de 8 dólares (Székely, y del Palacio, 1995:50) — y por la elevación de las tasas internacionales de interés, ya que México tenía una gran deuda externa (de la Garza, 1998:11). Esta crisis pondría fin al modelo económico de Sustitución de Importaciones prevaleciente desde la década de los treinta (Székely, y del Palacio, 1995:49), el cual se caracterizaba por la marcada intervención del Estado en la economía. Cabe destacar que dicha crisis estaba estrechamente articulada a la recesión mundial que se desencadenó en 1973 por los excedentes en la producción.

Para enfrentar la crisis que vivía el país, en 1983 comenzó a desarrollarse el modelo económico neoliberal caracterizado, principalmente, por la privatización de empresas e instituciones estatales (de la Garza, 1998:11). Para la aplicación de este modelo, el FMI jugó un papel importante, ya que como lo señala Joseph Stiglitz (2002) premio novel de economía y ex vicepresidente del Banco Mundial, el proceso de privatización y liberalización de mercados de los países subdesarrollados ha obedecido a las fuertes presiones y amenazas de sanciones (como retiro de ayuda en momentos de crisis) que ejercen el FMI y el BM sobre ellos.

El economista argumenta además, que el FMI ha impuesto dicho proceso a un ritmo muy acelerado sin antes sentar las bases para la creación de puestos de trabajo, instalar seguros contra desempleo y establecer un marco regulador adecuado. De modo que los altos costos de estos errores no pudieron ser enfrentados por los países pobres dando por resultado, un alto índice de desempleo, mayor pobreza e inseguridad social. En este sentido señala que, el FMI no ha hecho más que fortalecer la flexibilidad del trabajo que significa salarios más bajos y menor protección laboral.

Siguiendo con el proceso de privatización en México, tenemos que durante el periodo de 1982 a 1988, se privatizaron 743 entidades gubernamentales. Estas empresas representaban el 2.1 por ciento del PIB del sector público y por su venta se obtuvieron 500 millones de dólares. De 1988 a 1994 se privatizaron las empresas estatales más importantes: teléfonos, bancos, siderurgia, minería, ingenios azucareros y dio inicio la de los ferrocarriles, puertos y petroquímica. Así, para 1996 quedaban 97 empresas de participación estatal mayoritaria de las 744 que había en 1982 (*Ibid.*).

En el caso de la privatización de Teléfonos de México, se buscaba superar la baja productividad que reportaba el uso de la tecnología analógica. Sin embargo, el proceso de privatización de Telmex hay que ubicarlo en el contexto del modelo económico neoliberal. Desde este modelo, el Estado ya no va a proporcionar bienes y servicios sino que los va a transferir a organizaciones privadas cuya eficiencia estará estimulada por el mercado. Dentro de los proyectos gubernamentales, los objetivos para la privatización de empresas son: “fortalecer las finanzas públicas, concentrar los recursos estatales en áreas realmente estratégicas, eliminar subsidios y aumentar la productividad.” (de la Garza, 1998:12).

### **2.2.1) La privatización de Telmex.**

El 18 de septiembre de 1989 el presidente Carlos Salinas anunció que la participación accionaria del gobierno federal en Teléfonos de México sería vendida (Székely, y del Palacio, 1995:54). Los objetivos del gobierno en esta venta serían:

- \*Mantener la rectoría estatal de las telecomunicaciones, en el sentido de considerarlas como concesiones a la iniciativa privada, con una serie de condiciones al momento de la privatización y futuras a cumplir por las empresas que gozaran de la concesión.
- \*Mejorar el servicio telefónico, a contemplar dentro de los títulos de concesión.
- \*Expandir el servicio, también contenido dentro de las concesiones.
- \*Realización de investigación y desarrollo por parte de las compañías concesionadas.
- \*Mantener el control mayoritario a cargo de capitalistas nacionales.
- \*Garantizar los derechos laborales de los trabajadores”. (de la Garza, 1998:18,19)

En 1990, Teléfonos de México pasó a ser una empresa privada de capital nacional mayoritario: Carlos Slim, con 5.2 por ciento de las acciones y multinacional minoritario: France Telecom y Southwestern Bell, con 5.0 respectivamente (Sánchez, 1995:234). Las acciones que se vendieron fueron de tres tipos. Tipo A, individuales con derecho a voto, tipo AA, las que corresponden al grupo Carso y socios, y Tipo L, sin derecho a voto. La distribución del total de las acciones se puede ver en la tabla 1 (Tomada de de la Garza, (1998:21).

## DISTRIBUCIÓN TOTAL DE LAS ACCIONES DE TELMEX

TIPO DE ACCIONES	PORCENTAJE
TIPO A (individuales con derecho a voto)	19.6
TIPO AA (Grupo Carso, France Telecom, Southwestern Bell, y otros socios)	20.4
TIPO L (sin derecho a voto)	60.0
TOTAL	100.0

La justificación para privatizarla fue la necesidad de modernizarla y expandir los servicios, para lo cual era necesaria una inversión de diez mil millones de dólares (de la Garza, 1998:19).

Sin embargo, en 1989, un año antes de su privatización, Telmex obtuvo las ventas y utilidades más altas de su historia y para el periodo de enero a julio de 1990, es decir, al momento de su privatización, sus utilidades se incrementaron a 167.9%, lo cual la colocó en la empresa más rentable de telecomunicaciones a nivel mundial. En este sentido, resultaba poco probable que una empresa de tales características no hubiera podido obtener financiamiento para su modernización, el cual ya había comenzado antes de ser privatizada (*Ibid*).

Ahora bien, una vez privatizada Telmex, se establecieron una serie de objetivos iniciales para su modernización, (Székely, y del Palacio, 1995:71):

- 1) “Eliminar rezagos.
- 2) Mejorar la percepción de público sobre la empresa por medio del desarrollo de una nueva filosofía orientada a servir al cliente.
- 3) Fortalecer el cambio de la cultura laboral.
- 4) Racionalizar los gastos.
- 5) Superar las metas del título de concesión.
- 6) Elevar la competitividad y la calidad”.

Para alcanzar estos objetivos, el principal accionista y sus socios dividieron sus funciones, quedando cada uno a cargo de las siguientes áreas (Székely, y del Palacio, 1995:69):

*Grupo Carso (socio mayoritario)*

- \*Aspectos financieros y propiedad de bienes raíces
- \*Aspectos legales y relaciones gubernamentales
- \*Recursos humanos y relaciones laborales
- \*Administración general

*France Telecom*

- \*La expansión y modernización de la red de telefonía básica
- \*Desarrollo eficiente del servicio de larga distancia internacional
- \*Expansión y funcionamiento de la red de teléfonos públicos

*Southwestern Bell*

- \*Calidad de las operaciones y el servicio
- \*Comercialización y mercadotecnia
- \*Servicio de operadoras
- \*Servicios móviles (celular, paging)
- \*Directorios telefónicos

*Responsabilidades compartidas*

- \*Sistema de información
- \*Sistema de compras”

***Acerca de los principales accionistas de Telmex.***

**Grupo Carso**

El Ing. Carlos Slim Helú es el accionista mayoritario de Telmex. Ha sido calificado por la revista *Forbes* como el tercer hombre más rico del mundo con una fortuna que asciende a los 30 mil millones de dólares. Slim está al frente de Grupo Carso, el cual tiene diversos negocios en diferentes sectores, de los cuales lleva el control. Los negocios más importantes de este grupo son ([www.telmex.com](http://www.telmex.com)):

- 1) Grupo Carso Industrial. Condumex, Porcelanite, Nacobre, Cigatam, entre otras.
- 2) Grupo Carso Comercial. Sears, Sanborns, Promotora Musical y El Globo.
- 3) Grupo Financiero Inbursa. Este está constituido por Banco Inbursa, Seguros Inbursa, Casa de Bolsa Inversora Bursátil, Arrendadora Inbursa, Fianzas la Guardiana y Afore Inbursa, entre otras compañías.

### **France Telecom**

Esta empresa francesa inició el camino hacia la modernización en 1980. Al momento de ser privatizada se une con US Sprint y Deutsche Telekom. Para principios de los noventa duplica su número de líneas telefónicas y posee los sistemas de comunicación más avanzados para empresas y para el público en general. Asimismo, cuenta con 155 mil empleados, opera 30 millones de líneas telefónicas en Francia y reporta ventas anuales de 20 mil millones de dólares (Székely, y del Palacio, 1995:66,67)

### **Southwestern Bell**

Para principios de los noventa, Southwestern Bell es la tercera empresa de telecomunicaciones más importante de E.U., con un valor de 16 mil millones de dólares y reporta ventas anuales de 8, 900 millones de dólares. Esta empresa se ha destacado por su experiencia sobre la calidad del servicio. Tiene negocios en varios países como Australia, Israel y el Reino Unido (Székely, y del Palacio, 1995:67,68).

## **2.2.2) La modernización de Telmex.**

Dadas estas características de los principales accionistas de Telmex, sus grandes capitales y experiencia, era de esperarse que el proceso de modernización fuera exitoso en términos de mejoramiento del servicio y evolución tecnológica. La modernización de Telmex ha implicado los siguientes aspectos: la implementación de la tecnología digital, la introducción de las comunicaciones vía satélite, la fibra óptica y la telefonía celular, la reestructuración administrativa y los cambios en la organización del trabajo (de la Garza, 1998:28). En la Tabla1 podemos observar, a grandes rasgos, la evolución de Telmex en cuanto a su modernización y los servicios que ofrece, desde 1990 hasta el 2004.

**Tabla 1. LA MODERNIZACIÓN DE TELMEX<sup>9</sup>**

<b>Concepto</b>	<b>1990</b>	<b>1993</b>	<b>1995</b>	<b>1996</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Digitalización	29%	65%	87.6% (solo planta local)	89.6% y 99% en las tres ciudades mayores.	100%	
Fibra óptica en kms.	NO	8,701		30,000. Se enlazaron las 56 ciudades más importantes		80,000 (terrestre y submarina)
Cable Transoceánico	NO		Cable Columbus II. México, Centro-Sudamérica, EUA, Europa.			El cable tiene conexiones con 39 países.
Líneas en servicio	5'355,000		8'826,000			17,172,278
Número de aparatos públicos	79,608		246,546		725,483	
Poblaciones con servicio	10,621					20,848
Tráfico local (millones de llamadas)	8,950					26,782
Tráfico de L.D. nacional (millones de minutos)	4,375					16,700

<sup>9</sup> Elaboración propia con base en información proporcionada por Telmex en red: [www.telmex.com](http://www.telmex.com), y Telmex, *Informes de Labores*, citado en de la Garza, (1998:28,34)

Como podemos ver en esta tabla, la digitalización total de la empresa se logró hasta 13 años después de su privatización, esto es, para diciembre del 2003, pero ya desde 1996 se tenía casi el 90% de la empresa digitalizada. La fibra óptica comenzó a instalarse en el 1993 con 8, 700 kms, para 1996 se logran enlazar 56 ciudades y en el 2004 se cuenta ya con 80 mil kms de fibra óptica terrestre y submarina. El número de líneas telefónicas casi se duplicaron para 1995 y se triplicaron en el 2004.

Uno de los incrementos más notorios fue el número de teléfonos públicos que en 1990 sumaban 79,608 y para el 2003 alcanzaron la cifra de 725,483. Por otro lado, la cantidad de usuarios de Internet que se conectaron mediante la red de Telmex durante el 2004 fue de 1,741,296 y las poblaciones que contaban con este servicio en ese mismo año eran 2,576 ([www.telmex.com](http://www.telmex.com)).

La modernización de Telmex se ha suscrito a estándares internacionales y estándares Telmex de la más alta calidad utilizando tecnología de punta. La inversión que se ha realizado para este fin en el periodo de 1990 al 2004 ha sido de 29 mil millones de dólares ([www.telmex.com](http://www.telmex.com)). Esta inversión sin precedentes, en una organización de telecomunicaciones en México, no sólo ha redituado en utilidades para la empresa sino en importantes reconocimientos nacionales e internacionales a su calidad y vanguardia tecnológica, como los siguientes (*Ibid.*).

1) Premio Nacional de Tecnología. Este premio lo recibió en el año 2000 y es la distinción más importante que otorga el gobierno ante el buen uso de recursos tecnológicos e innovaciones en servicios y productos.

2) Durante los años 2001, 2002 y 2003 Telmex es nombrada la mejor empresa de telecomunicaciones en el mundo por la revista *Forbes*; y la revista *Global Finance* la califica como la empresa de telecomunicaciones más importante de Latinoamérica (Telmex ha iniciado operaciones de expansión en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Perú y Estados Unidos) durante el mismo periodo.

4) En el 2003 el SEIT (Software Engineering Institute) otorgó a Telmex el certificado CMM (Capability Maturity Model) por la alta calidad de los procedimientos de implantación del software en los sistemas de la empresa.

5) En el 2002, la firma *Pyramid Research* nombró a Telmex como una de las tres mejores empresas de telecomunicaciones calificadas a nivel mundial por su desempeño financiero; y en ese mismo año la revista mexicana *Expansión* la califica como una de las 10 empresas más reconocidas de México por su manejo administrativo.

6) Por tercer año consecutivo, Telmex recibió en el 2002, el Premio Mundial de Internet, el premio *¡Best*, por el mejor sitio de telecomunicaciones en Internet, reconociéndosele su diseño, contenido y navegabilidad.

7) Telmex también se ha distinguido por sus acciones filantrópicas, una de las más importantes es la Fundación Telmex que cuenta con más de 11 mil becarios a nivel nacional, quienes reciben mensualmente un apoyo económico para sus estudios de licenciatura, y posgrado. Uno de los reconocimientos que ha recibido por este tipo de acciones ha sido el de *Empresa Socialmente Responsable* que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía.

Actualmente los servicios que ofrece Telmex son: transmisión de voz, datos, video y acceso a Internet. Además cuenta con servicios especiales para la pequeña, mediana y grande empresa como son los servicios de datos locales e internacionales, líneas privadas locales e internacionales (IPL), Red ATM nacional e internacional, entre otros más específicos según las necesidades de cada empresa ([www.telmex.com](http://www.telmex.com)).

Entre los clientes más importantes de Telmex están:

Wal-Mart, PEMEX, American Express, Santander Serfín, General Motors, Ford Motor, BBVA Bancomer, Bimbo, Coca-Cola, IBM, Hewlett Packard, Ericsson, Bolsa Mexicana de Valores, Grupo Modelo, Mexicana de Aviación, entre otros (*Ibid.*).

## La Organización de Telmex

La empresa está organizada de la siguiente manera:

Tabla 2. Organización de Telmex



Como podemos ver, Telmex está dividido en nueve Direcciones además de la Dirección General y nueve Direcciones Divisionales. Las funciones que realiza cada una de estas Direcciones, de manera general, son las siguientes:

**\*Dirección General.** Dicta las políticas que deben seguir cada una de las Direcciones que conforman la empresa. Establece los objetivos anuales, los presupuestos y los planes comerciales.

**\*Dirección de Mercado Empresarial.** Atiende a los grandes clientes como son bancos, empresas, nacionales y transnacionales. Se encarga de ofrecer a éstos clientes soluciones integrales de telecomunicaciones mediante la investigación de mercados, el diseño, generación y promoción de servicios que satisfagan las necesidades del mercado asesorando a los clientes en la implantación de estas soluciones.

**\*Dirección de Sistemas y Operadores de Telecomunicaciones.** Se dedica al desarrollo de sistemas informáticos en las diversas áreas de la empresa con el propósito de automatizar, gestionar y monitorear procesos dentro de la empresa.

**\*Dirección de Relaciones Institucionales y Alianzas Estratégicas.** Su función es garantizar la adecuada difusión de los mensajes institucionales de la empresa hacia la opinión pública. Asimismo, analiza áreas de oportunidad para el crecimiento y expansión de Telmex.

**\*Dirección de Regulación y Asuntos Jurídicos.** Interactúa con organismos de regulación federales, como la COFETEL, e internacionales. Tiene como responsabilidad asegurar que la empresa cumpla con el marco regulatorio que la rige, con sus compromisos del título de Concesión, que respete las leyes de conexión e interconexión con otras organizaciones de telecomunicaciones. Asimismo atiende las controversias en las que la empresa está involucrada tanto en procedimientos administrativos y fiscales como en toda clase de juicios.

**\*Dirección de Recursos Humanos.** Esta Dirección recluta los Recursos Humanos de todas las áreas de la empresa. También tiene a su cargo la reubicación de los trabajadores y la capacitación del personal.

**\*Dirección de Mercado Masivo.** Su tarea es atender a los clientes que conforman el mercado masivo, es decir, los clientes residenciales y comerciales.

**\*Dirección de Soporte a la Operación.** Su función es garantizar que los equipos y sistemas de la red de telefonía estén en operación.

**\*Dirección de Inversiones y Desarrollo Estratégico.** Detecta las necesidades del mercado y planifica las demandas por cubrir de determinados servicios mediante la inversión en las áreas correspondientes. Para lograr este objetivo, la Dirección debe permanecer al tanto de las tendencias de la industria y de las nuevas tecnologías tanto en el país como en el extranjero.

**\*LAS Direcciones Divisionales.** Son responsables de supervisar y monitorear la red telefónica del área que les corresponde, según su ubicación.

Los informantes con los que trabajé pertenecen a la Dirección Técnica y de Larga Distancia (sombreada en azul oscuro en el organigrama), la cual tiene una subdirección denominada “Conjunto Verónica”. Dicha Dirección se encuentra ubicada en la colonia Popo, y su subdirección está en la colonia Verónica Anzúres en el D.F. Siete de los entrevistados laboran en el Conjunto Verónica y los tres restantes en la Dirección Técnica. Las funciones que se realizan en dicha dirección y subdirección son las siguientes:

**Dirección Técnica y de Larga Distancia.** Tiene como responsabilidad introducir nuevas tecnologías a la planta telefónica, administrar y soportar los sistemas de telefonía para Larga Distancia. Se encarga también del diseño y crecimiento de la red telefónica y de los enlaces de líneas privadas.

***Subdirección:***

**Conjunto Verónica.** Evalúa las nuevas tecnologías que van a ser introducidas a la planta y proporciona soporte técnico a los equipos que están en operación.

Cabe señalar que esta dirección, es una de las áreas de la empresa que desde 1997, ha sostenido el cambio tecnológico con el objetivo de alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones, a través de la certificación de sus procesos en ISO 9000.

Como quedó señalado en la introducción, los trabajadores entrevistados pertenecen a tres áreas técnicas: 1) soporte técnico, 2) evaluación tecnológica; y 3) especificaciones técnicas. Las funciones que realizan en estas áreas son las siguientes:

**Soporte Técnico.** Consiste en dar mantenimiento correctivo a los equipos. Cuando los equipos fallan se corre el riesgo de que los clientes dejen de tener el servicio, ya sea de transmisión de datos, de Internet u otros. Por tal motivo se requiere que los trabajadores tengan disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año, ya que en cualquier momento puede ocurrir una falla.

**Evaluación Tecnológica.** Consiste en realizar pruebas de homologación, en las cuales se evalúan los equipos nuevos que ingresan a Telmex con el fin de verificar que se puedan adaptar a la empresa y establecer una buena intercomunicación con el resto de los equipos que ya se tienen. Estas pruebas se basan en estándares internacionales y en estándares Telmex.

**Especificaciones Técnicas.** Esta es un área que pertenece a evaluación tecnológica y consiste, como su nombre lo indica, en especificar los requisitos técnicos que deben cumplir los equipos que ingresan a la empresa. Para esto se elaboran documentos en donde se puntualizan los estándares bajo los cuales deben trabajar dichos equipos. Una vez elaborados estos documentos se entregan al proveedor y se lleva a cabo la negociación siempre y cuando el equipo cumpla con lo requerido.

Ahora bien, en el capítulo 3 identificaremos y analizaremos las características de flexibilidad en estos puestos y funciones de los informantes.

## **Resumen**

Como pudimos ver a lo largo de este capítulo, Telmex se ha venido configurando como una empresa flexibilizada, aun antes de iniciar su proceso de modernización. En 1988, dos años previos a su venta, el gobierno emprendió acciones para sanear la empresa, tales como modificaciones en el contrato colectivo, de manera que se facilitara la rotación de los trabajadores entre puestos y la ampliación de sus funciones (de la Garza, 1998:19). Asimismo, se llevó a cabo la reestructuración administrativa, pasando de una estructura piramidal a una modular que permitiera una mayor flexibilidad en el crecimiento y la gestión de la empresa (Sánchez, 1995:238). Y finalmente, se le restó ingerencia al sindicato en la modernización de la empresa (de la Garza, *Ibid.*)

La modernización de Telmex implicó la implementación de la tecnología digital, la introducción de las comunicaciones vía satélite, la fibra óptica y la telefonía celular, la reestructuración administrativa y los cambios en la organización del trabajo (de la Garza, 1998:28). Para esto se realizó una inversión, en el periodo de 1990 al 2004, de 29 mil millones de dólares ([www.telmex.com](http://www.telmex.com)).

Una vez privatizada Telmex, el sindicato en sus negociaciones, aceptó la flexibilización del trabajo a cambio proteger el empleo de los trabajadores evitando con

ello despidos masivos (de la Garza, 1998:29). Como parte de esta flexibilización, se establecieron grupos de análisis, estímulos a la productividad y se disminuyeron las categorías laborales con la ampliación de sus funciones (*Ibid*).

A la fecha, Telmex no ha cesado las reestructuraciones en su interior. En la Dirección Técnica y de Larga Distancia, y su subdirección, el “Conjunto Verónica”, se han fusionado, recientemente, las gerencias de soporte técnico y evaluación tecnológica, reestructuraciones que abordaremos más ampliamente en el capítulo 3.

## CAPÍTULO 3

### EL TRABAJO EN UNA EMPRESA FLEXIBILIZADA: TELMEX

En el capítulo anterior nos enfocamos en el proceso de privatización y modernización de Telmex. En el presente capítulo profundizaremos en las condiciones laborales de nuestros 10 informantes, así como en las percepciones y representaciones que cada uno de ellos tiene acerca de sus vivencias en el trabajo.

#### 3.1) Los cambios en Telmex ante su privatización

Primeramente, debemos señalar que Telmex empezó a experimentar cambios en sus procesos de trabajo y en su estructura administrativa dos años antes de su privatización, esto es, desde 1988. Así, para cuando dio inicio el proceso de privatización, la empresa ya se había flexibilizado en algunos aspectos, dado que el gobierno había efectuado las siguientes acciones (de la Garza, 1998:19):

1) Había realizado modificaciones en el contrato colectivo, de manera que se facilitara la rotación de los trabajadores entre puestos y la ampliación de sus funciones. Asimismo, se le había restado ingerencia al sindicato en la modernización de la empresa.

2) Se llevó a cabo la reestructuración administrativa, pasando de una estructura piramidal a una modular que permitiera: “garantizar la flexibilidad para el crecimiento y la gestión, realizar la descentralización y fijar objetivos por áreas de operación, es decir, permitir el mejor control del mercado y el crecimiento de la empresa.” (Sánchez, 1995: 238).

Es por esto, que de la Garza, (1998:21) señala que no debe sorprendernos el hecho de que Telmex reportara utilidades por 1,100 millones de dólares en 1990, recién privatizada.

Una vez iniciado el proceso de privatización, el sindicato, en sus negociaciones, aceptó la flexibilización del trabajo a cambio proteger el empleo de los trabajadores evitando así, despidos masivos (*Ibidem*, 29).

Si bien no hubo despidos de personal, después de la privatización, sí hubo una serie de cambios en cuanto a la organización del trabajo, de los cuales se pueden citar los siguientes (*Ibidem*, 28-30):

\*Disminución de las categorías laborales y la ampliación de sus funciones.

\*El establecimiento de los grupos de análisis conformados por jefes, supervisores, trabajadores y representantes sindicales. El objetivo que persiguen estos grupos es buscar propuestas para mejorar la productividad, la calidad, el ausentismo, la seguridad e higiene.

\*Estímulos a la productividad. El trabajador recibe bonos de productividad siempre y cuando se logren rebasar los objetivos específicos de cada departamento. Estos bonos pueden alcanzar anualmente hasta el 53% adicional del sueldo base del trabajador.

\*Una cantidad considerable de trabajadores fueron reubicados, como por ejemplo el departamento de operadoras de 02 que fue el más afectado con la introducción de la nueva tecnología, ya que era el más grande en los años ochenta y se había ampliado más de lo que requería la empresa.

Con base en lo anterior, debemos ubicar a los informantes con los que trabajé en un contexto de flexibilidad laboral que dio inicio dos años antes de ser privatizada Telmex. A esto debemos agregar que los entrevistados son empleados de confianza, lo cual implica que deben cumplir con una jornada laboral de 9:00 a.m a 7:00 p.m, pero además, en caso de que se les requiera, estar a disposición de la empresa aun cuando rebase su horario de trabajo. Asimismo, están sujetos a ser transferidos a otras ciudades de la república mexicana y/o países,<sup>10</sup> eventual o definitivamente según las necesidades de la empresa. Esto marca una gran diferencia con los trabajadores sindicalizados, quienes no están obligados a exceder su horario de trabajo ni a aceptar ser transferidos a otras ciudades.

En cuanto al sueldo de los trabajadores, este oscila entre 18 y 23 mil pesos, y el de los jefes entrevistados, entre 25 y 30 mil pesos mensuales. A esto debemos añadir los

---

<sup>10</sup> Telmex ha expandido sus servicios a diferentes países de latinoamérica como Brasil, Perú, Chile, Guatemala, etc.

bonos de productividad trimestrales que representan 25 días de salario y prestaciones que más adelante se detallarán.

Sigamos ahora en la dirección de identificar las condiciones de flexibilidad laboral de estos ingenieros, no sin antes recordar sus características generales que se exponen en la siguiente tabla.

**Tabla 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS INFORMANTES**

NOMBRE	PUESTO	ANTIIG. EN LA EMPRESA	LUGAR DE TRABAJO	CONTRAT. POR	ESTADO CIVIL	EDAD	HIJOS
Miriam	Lic. en Admon. de empresas. Perito en Calidad Total	5 años	Dirección técnica y de larga distancia	Filial	Soltera	30 años	Uno
Beatriz	Ingeniera de especificaciones técnicas	4 años	Conjunto Verónica	Filial	Soltera	33 años	
Horacio	Ingeniero de evaluación tecnológica	14 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	42 años	Tres
Humberto	Ingeniero de evaluación tecnológica	15 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	42 años	Dos
Viviana	Ingeniera de soporte técnico	11 años	Conjunto Verónica	Telmex	Vive en unión libre	43 años	
Ignacio	Ingeniero de evaluación tecnológica	15 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	43 años	Tres
Israel	Ingeniero de especificaciones técnicas	12 años	Dirección técnica y de larga distancia	Telmex	Soltero	47 años	
Mariano	Jefe de evaluación tecnológica	20 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	48 años	Uno
Santiago	Jefe de soporte técnico	20 años	Dirección técnica y de larga distancia	Telmex	Casado	49 años	Tres
Emiliano	Ingeniero de especificaciones técnicas	22 años	Conjunto Verónica	Telmex	Casado	62 años	Cuatro

### 3.2) Las condiciones laborales de los informantes.

Las primeras preguntas que formulé a los trabajadores estuvieron enfocadas a averiguar cómo se sentían con las actividades que realizaban dentro de la empresa. Ante estas interrogantes, noté que la mayoría de los entrevistados externaba un desacuerdo con las funciones que estaban desempeñando y con las exigencias recientes de los altos mandos. La causa de ello era, según señalaron, que en enero del 2004 el Conjunto Verónica fusionó las gerencias de evaluación y de soporte técnico en una. Por su parte, La Dirección Técnica y de Larga Distancia fusionó a mediados del 2003 tres gerencias: soporte técnico, evaluación tecnológica y gestión en una sola. Así, los ingenieros que originalmente eran de soporte técnico empezaron a realizar funciones de evaluación y viceversa.

Cabe señalar que tales eventos están directamente relacionados con la flexibilidad del trabajo. La re-ingeniería empresarial o fusión de departamentos al interior de una organización productiva es una de las formas en que se concreta esta flexibilidad, dando por resultado recortes de personal y una intensificación en la carga de trabajo para los empleados (Sennett, 1998:50).

La reducción del personal y el incremento en las tareas que deben desempeñar los empleados implica que éstos adquieran nuevas habilidades y responsabilidades sin que esto se traduzca en un ascenso ni en pagos extras. Cabe destacar que las tareas adicionales, generalmente, rebasan las capacidades de los trabajadores (Smith, 1997:322). El objetivo final de toda re-ingeniería empresarial es hacer *más* con menos recursos (Sennett, 1998:50).

Las fusiones que se han suscitado al interior de la empresa, han provocado molestia en los informantes quienes argumentaron que no es posible realizar ambas funciones a la vez por tres razones: la primera es que no han recibido la capacitación necesaria para ello. La segunda es que se genera una desorganización en el trabajo, pues el hecho de que el personal de evaluación realice actividades de soporte técnico ha provocado que se descuiden asuntos de evaluación y viceversa.

La tercera razón es que son dos actividades totalmente diferentes, no hay una relación o un puente que facilite a los ingenieros ir y venir de un área a otra. Inclusive, señaló Humberto quien es ingeniero del área de evaluación, que el perfil psicológico requerido por un puesto es contrario al del otro, ya que un ingeniero de evaluación está acostumbrado a planificar y sistematizar su trabajo antes de dar una respuesta. Una

evaluación puede llevarse 15 días, tiene tiempo para pensar antes de decidir si un equipo pasa la prueba o no. En cambio un ingeniero de soporte trabaja contra reloj, el máximo de tiempo con el que cuenta es de dos horas, pero a veces se reportan las fallas sólo media hora antes de que el cliente empiece a tener problemas con el servicio. Por tanto, sus respuestas deben ser inmediatas, asumiendo la responsabilidad que ello implica. Cabe destacar que estos argumentos provienen tanto de los jefes como de los ingenieros de evaluación y soporte técnico.

“...lo que nunca se ha considerado es que hay una separación entre la gente que está haciendo soporte y la gente que da evaluación porque no pueden hacerse las dos cosas simultáneamente porque si está haciendo soporte y surgen problemas puede dejar abandonada toda la evaluación porque la planta es primero, o sea hay que mantener la planta funcionando.” (Mariano, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

“...no es posible tener las dos funciones porque es muy pesado, tú no puedes traer la guardia y estar haciendo una evaluación, si tienes programada una evaluación con un proveedor y tú traes la guardia, te llaman a las tres de la mañana porque hubo una afectación, trabajas el resto de la noche y no puedes estar a tiempo al día siguiente para atenderlo, eso es por una parte y por otra no es posible conjuntar las dos funciones porque los jefes tampoco están preparados, depende del jefe que tengas es hacia donde jala, por ejemplo, para un jefe de soporte, te va a decir: ahorita la prioridad es el soporte, la evaluación déjala. Pero para un jefe de evaluación dice, sabes qué, échale ojo a la evaluación principalmente, o sea cada quién se quiere ir a su actividad.”(Ignacio, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

De acuerdo con Mariano, quien es con uno de los jefes de evaluación tecnológica, el motivo por el cual se realizaron tales fusiones en la empresa es porque se piensa que los ingenieros que evalúan los equipos que ingresan a la planta --es decir, los ingenieros de evaluación-- llegan a conocerlos lo suficiente como para brindarles soporte técnico en caso de falla. Sin embargo, Ignacio afirmó que no es posible conocer los equipos en un tiempo tan limitado como el que se tiene para evaluarlos, que es un periodo de 15 días, pues para conocerlos bien, dijo, se requerirían meses.

Lo que subyace a esto, es que se presupone y se da por hecho que el conocer los equipos significa tener la capacidad para repararlos, lo cual no necesariamente tiene que ser así, puesto que podría requerirse una capacitación adicional para su soporte.

Conforme se han ido incrementando los servicios que ofrece Telmex, han aumentado a su vez el número de equipos. Dado que un ingeniero no puede conocer todos los equipos, se le especializa en una marca o proveedor, pero esto lleva un proceso de aprendizaje, de capacitación, la cual hasta ahora no han recibido por los altos costos que ello implica. Esto nos ayuda a entender por qué los ingenieros del Conjunto Verónica no han recibido la capacitación que necesitan.

### 3.3) Capacitación y toma de decisiones

Ahora bien, ante esta situación, la pregunta que a mí me surgía era ¿cómo es que los ingenieros están llevando a cabo ambas funciones si no tienen la capacitación suficiente para realizarlas? En el caso de los ingenieros de evaluación, la respuesta fue, según me informaron, que al momento de dar un soporte técnico contactan al proveedor para consultarle el procedimiento a seguir. Los proveedores son las personas que representan a las empresas que proporcionan los equipos que requiere Telmex. Existen diferentes tipos de proveedores, pues cada uno maneja una marca diferente. Si los ingenieros consultan a los proveedores es porque ellos conocen mejor los equipos y saben cómo repararlos en caso de falla.

Así, son los proveedores quienes en realidad resuelven el problema técnico, quienes deciden los pasos a seguir. En relación con esto, noté un punto interesante, que parte de la molestia de los ingenieros se debe a que no son ellos los que resuelven los problemas, que se ven obligados a consultar al proveedor, lo cual les quita cierto control sobre su trabajo.

“...pero como inicialmente no recibiste capacitación, te tienes que auxiliar de los que realmente saben y ¿quiénes saben?, pues el proveedor, es el que maneja bien el equipo, entonces les pides a las personas que te hablaron, oye ponme en conferencia con tal persona para que nos ayude, pero tú la función que haces es como de orquestador, de decir pues si el proveedor dice eso sí hay que hacerlo o antes de eso creo que podemos hacer esto otro, es estar conciliando porque si no, pues de nada sirve que tú estés ahí, que nada más interactúe el proveedor con el que llama entonces dónde entras tú, tú tienes que coordinar pero ya con mayor seguridad de que no te vas a equivocar porque lo consultas con el proveedor.” (Horacio, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

Y es que la necesidad de los ingenieros de tener control y conocimiento sobre lo que hacen y la satisfacción que produce resolver eficazmente un problema es un punto en común que encontré en los ingenieros, principalmente en los jefes quienes me contaron algunas anécdotas sobre casos en que lograron solucionar complicaciones graves, destacando el orgullo y la satisfacción personal que ello les producía, lo cual les había valido un ascenso.

Esta misma necesidad de involucrarse y de tener cierto dominio en el trabajo parece estar relacionado con otro aspecto. De acuerdo con Santiago, uno de los jefes de soporte técnico de la Dirección Técnica y de Larga Distancia, los ingenieros de ésta Dirección han logrado capacitarse mejor al grado de no depender ya de los proveedores para resolver los problemas técnicos. Para esto, han buscado formas alternativas de

capacitación, por ejemplo, han aprovechando las fallas graves que han llegado a presentar algunos equipos pidiendo a los proveedores instrucciones para repararlas, como una forma de compensar el daño. Esto, señala, lo han hecho con el fin de “garantizar” su trabajo, y para lograrlo, él como jefe, ha tenido que hablar “muy duro” con ellos --los ingenieros a su cargo-- para hacerles ver su situación de dependencia, la necesidad de hacer algo para cambiarla y justificar así su papel en el proceso de soporte técnico.

Me parece importante poner especial atención a la iniciativa que han mostrado estos trabajadores ante la falta de recursos para desempeñar su trabajo. Sin haber recibido de la empresa la capacitación necesaria, han encontrado la manera de instruirse, de “auto-capacitarse”. Por un lado, para “garantizar su empleo”, y por otro, para apropiarse de su trabajo, para controlarlo a través del conocimiento y obtener así la satisfacción de ser reconocido en lo que se hace.

Esto nos muestra la amplitud de la capacidad de agencia de estos trabajadores ante un escenario laboral que día a día les exige más habilidades, pero también nos habla de la necesidad de las personas de identificarse con su trabajo, de hacerlo suyo, de desarrollar en él su creatividad y de representarse a sí mismos y ante la empresa como personas capaces de resolver los problemas. Esto último lo podemos entender si consideramos lo señalado por Sennett (1998) para quien el que el trabajo “es un factor fundamental para la formación del carácter y la constitución de nuestra identidad”.

#### **3.4) El incremento de la responsabilidad y del estrés laboral de los trabajadores.**

Ahora bien, a pesar de que los ingenieros del Conjunto Verónica deben consultar a los proveedores para resolver los problemas técnicos y seguir todas las decisiones tomadas por éstos, la responsabilidad de tales decisiones recae en los ingenieros, no en los proveedores. Pero esta responsabilidad es diferente a la que tenían antes de la fusión porque ahora deben responder por algo que no conocen ni dominan bien.

Sin embargo, el hecho de que los ingenieros del Conjunto Verónica no puedan resolver aún los problemas del soporte técnico no significa que no hayan aumentado considerablemente sus actividades laborales, pues esta área exige que sus trabajadores realicen guardias, durante dos semanas por mes. Cabe señalar que la duración de las guardias se ha ido incrementando paulatinamente, en un principio se establecieron por una semana, después se ampliaron a dos y finalmente, en ocasiones, han llegado a

extenderse hasta tres. Estas guardias están destinadas a dar mantenimiento correctivo a los equipos en caso de falla, lo cual implica tener que estar disponible las 24 horas del día incluyendo los fines de semana.

Asimismo, los ingenieros deben traer consigo un teléfono celular a través del cual se les reportarán los problemas que puedan surgir. Es común que los equipos presenten anomalías constantes, que pueden variar en su grado de dificultad, lo cual significa que un ingeniero puede estar al teléfono desde 15 minutos hasta 4 o 5 horas durante la noche o la madrugada siguiendo el proceso correctivo. En ocasiones, el trabajador debe trasladarse al lugar de origen de las fallas para solucionarlas, estas pueden provenir de otras ciudades como por ejemplo Querétaro, Cuernavaca o Pachuca.

Una de las premisas de este trabajo es que se debe realizar en el menor tiempo posible, pues si existe demora en la reparación, los grandes clientes, como son algunas empresas o bancos, pueden perder el servicio de transmisión de datos, Internet, etc., lo cual puede ocasionarle fuertes multas a Telmex. Así, los trabajadores disponen generalmente de dos horas para actuar, ya que después de ese tiempo, existe el riesgo de que el servicio se interrumpa. Por estas razones los ingenieros deben estar atentos al celular que traen consigo, pues en caso de no contestar una llamada, lo que suceda queda bajo su responsabilidad.

En suma tenemos que el área de soporte técnico supone en sí mismo un gran trabajo más aparte la realización de las guardias, lo cual aunado a las actividades de evaluación tecnológica da por resultado una considerable ampliación de las cargas de trabajo.

Una de las consecuencias que implica la realización de las guardias y que fue destacado por los informantes es el desgaste físico y mental, el cual no es compensado al día siguiente, ya que los ingenieros deben presentarse a trabajar a la misma hora de costumbre, a las 9:00 a.m. Sobre este punto, algunos trabajadores han tratado de negociar tiempo por tiempo, es decir, solicitan que se les permita entrar una o dos horas más tarde de su horario habitual que es de 9 de la mañana a 7 de la noche, pero no han tenido éxito. Un punto que llama la atención es que cuando algunos trabajadores han llegado tarde, esto ha sido interpretado por los altos mandos como “estar en contra de la empresa”.

“...cuando me toca guardia, no importa para que yo al otro día llegue tarde, yo tengo que cumplir con mi horario...pero para mí es imposible físicamente levantarme a la misma hora, entonces llego tarde y lo ven mal, es como si yo hubiera hecho lo peor, o sea ya por eso estoy en contra de la empresa...si el jefe de mi

jefe le pregunta por mí y le dice que no he llegado le dice que por qué salgo de disciplina y cosas así.” (Viviana, Conjunto Verónica: soporte técnico).

La ampliación del horario de trabajo y el hecho de traer consigo un celular son aspectos que los informantes me narraban en forma quejosa, pues aseguraban que esto les había alterado considerablemente su estilo de vida. Utilizaban expresiones como “tienes que estar esclavizado al teléfono”, “no tienes la libertad de salir a pasear los fines de semana”, “los planes que tenías se te vienen abajo”, “no puedes ni andar en el metro, por el celular”.

Como ya mencionamos, las guardias comúnmente duran dos semanas, pero ocasionalmente pueden extenderse hasta tres, de modo que el empleo de los trabajadores implica que éstos acepten que no hay un horario fijo y que deben estar a la completa disposición de la empresa. Esto marca una gran diferencia con los trabajadores sindicalizados, quienes no están obligados a exceder su horario de trabajo ni a aceptar ser transferidos a otras ciudades.

Cabe destacar, que cada tres meses los trabajadores reciben un bono de productividad equivalente a 25 días de salario, pero este bono está condicionado a que obtengan una calificación satisfactoria (de 9 o 10), por parte de sus superiores, en su desempeño laboral. Para obtener una evaluación satisfactoria el trabajador debe tener disponibilidad de horario para cumplir con las guardias y las tareas que se le han añadido. En caso de que por algún motivo no cuente con esta disponibilidad, ello repercute negativamente en su evaluación y por lo tanto en sus ingresos. Pero no solo eso, queda calificado como empleado “no productivo”, lo cual lo vuelve vulnerable ante la pérdida del empleo.

Es importante señalar que el área de soporte técnico se ha venido flexibilizando paulatinamente. Antes esta área no existía, en su lugar estaba un departamento denominado de “quejas y trámites” en donde el ingeniero tramitaba las quejas que se recibían de los equipos. Es decir, el trabajador sólo daba un seguimiento administrativo a las fallas técnicas de los equipos y el proveedor se encargaba de resolverlas en su totalidad. A partir de 1998, se creó la gerencia de soporte técnico, en donde el ingeniero asumiría la responsabilidad de atender directamente la queja y resolver el problema.

Actualmente, no solo debe atender y resolver las fallas técnicas sino que se le ha añadido una tarea más: evaluar los equipos.

Ahora bien, los ingenieros de soporte técnico comentan que se encuentran en el proceso de aprender a realizar evaluaciones y que por este motivo han descuidado las funciones de soporte. Santiago, uno de los jefes de esta área, destacó que debido a la fusión, ahora tiene más gente a su cargo, pero ello no se ha traducido en más recursos para llevar a cabo el trabajo, ya que los ingenieros tienen que estar aprendiendo cosas nuevas, lo cual provoca que descuiden otras, generándose así una desorganización y retraso en las labores. Por tal razón afirmó que la fusión “no ha funcionado como debería de ser”.

Con base en estas declaraciones, cabe preguntarse si las reestructuraciones efectuadas por la empresa han alcanzado el objetivo de reorganizar el trabajo con mayor eficiencia y menos recursos, o por el contrario, se han quedado sólo en el intento estancándose en la desorganización. Una desorganización que día a día debe ser enfrentada por los trabajadores quienes deben pagar una alta cuota de horas de sueño y fatiga para lograr poner un poco de orden a la extenuante jornada laboral.

Por otro lado, pregunté a los ingenieros del área de especificaciones técnicas, que son Emiliano, Israel y Beatriz, qué cambios habían experimentado en su trabajo a raíz de la fusión de soporte técnico y evaluación, y me sorprendió que dijeran no haber tenido grandes cambios en su actividad laboral a pesar de que especificaciones técnicas es un área estrechamente relacionada con evaluación.

Pese a que estos ingenieros no experimentaron cambios en su trabajo externaron su desacuerdo con la fusión de áreas, pues afirmaron que a causa de ello fue despedida gente “muy trabajadora” y “brillante”. Asimismo, se quejaron de las condiciones laborales en las que se encuentran, específicamente sobre la prolongación de los horarios de trabajo que, en su caso, van de nueve de la mañana hasta las ocho de la noche sin pagos extras.

Cabe señalar que si estos trabajadores de especificaciones técnicas no percibieron ningún cambio a raíz de la fusión de soporte técnico y evaluación tecnológica fue porque no se vieron obligados a absorber las actividades de estas dos áreas, sin embargo, sí tienen que hacer frente a tareas que van más allá de lo que requiere su puesto de trabajo, debido a los “huecos” que se forman por el personal que se jubila, se pre-jubila, que es despedido, e inclusive porque en ocasiones el personal sindicalizado no está dispuesto a exceder su horario para colaborar con la sobrecarga de trabajo

“Pese a que hay un perfil del puesto que es meramente técnico, la realidad es que termino haciendo bitácoras, labores de secretaria que no hace ella por el terror que le tiene mi jefe porque es sindicalizada, me dicen haz esto, haz aquello, los bomberazos inmediatos, te hablo de por ejemplo, sacar el inventario de los coches, de las computadoras, incluso el presupuesto de la Gerencia, y Calidad atiendo también. Te puedo decir que cuando me levanto no sé que me van a pedir en ese día. Algo que es muy típico acá es que cuando alguien se jubila, pre-ubila o simplemente la botan ya no se crea un hueco ahí, hay que echarle montón y a sacar el trabajo. (Israel, Dirección Técnica y de Larga Distancia: especificaciones técnicas).

Por último, Miriam, quien es Lic. en Administración de empresas manifestó su desacuerdo con el hecho de que en su área, que es el área de Calidad, los proyectos generalmente no están planeados, la proyección a mediano y largo plazo no existe, todo es a corto plazo, “tienes que trabajar al día”, enfatizó, y esto, dice, es una tendencia generalizada en la empresa, en todas sus áreas. Añadió que trabajar sin una planificación provoca que no se contemplen las problemáticas que pueden surgir más adelante.

Por otra parte, cabe señalar un aspecto que marca diferencias entre los informantes entrevistados, esto es, la modalidad bajo la cual están contratados.

### **3.5) Las Contrataciones en Telmex**

En nuestros días, el factor edad juega un papel muy importante para ser contratado y mantener un empleo en una empresa, pues la flexibilidad laboral prefiere a los “jóvenes” que a los “viejos”. A partir de los 40 años, un empleado ya se considera viejo en el mercado laboral. De acuerdo con Sennett (1998:97) el periodo de vida productiva se está reduciendo a la mitad de la vida biológica. Esto significa que a la gente ya no se le emplea aunque esté física y mentalmente capacitada, negándose así el valor de la experiencia laboral de las personas. Esto puede estar asociado al hecho de que los trabajadores mayores y con experiencia tienden a ser más críticos con sus superiores respecto a las malas decisiones tomadas en la empresa, a diferencia de los jóvenes que apenas comienzan y tienden a acatar las órdenes aunque no sean las correctas (*Ibidem*, 98). En este sentido, señala el autor, la flexibilidad es sinónimo de juventud, de maleabilidad, y la rigidez es sinónimo de vejez.

En Telmex, me encontré con que lo informantes de más de cuarenta años, que son ocho de los diez entrevistados, manifestaron que nunca se había sentido discriminados por su edad, inclusive los jefes con una antigüedad laboral de 20 años y que estaban próximos a cumplir los cincuenta años de edad, afirmaron que Telmex no discrimina por

la edad, sino que sólo excluye a la gente que no es productiva. Estos jefes me contaron anécdotas de casos de personas, que llegado el momento de su jubilación, la empresa les propuso quedarse más tiempo, dado su buen desempeño en el trabajo. Esto sin duda resulta relevante dentro del contexto laboral que describen los trabajadores y puede leerse como uno de los aspectos positivos de la empresa.

Sin embargo, los trabajadores “jóvenes”, es decir, las personas que tienen entre 25 y 35 años años señalaron que se encuentran contratados por una empresa filial del Grupo Carso como puede ser Blitz, Teleco, Comertel Argos, entre otras, y no directamente por Telmex. Esta es la modalidad de las contrataciones que se realizan actualmente, pues Telmex ya no contrata al personal de nuevo ingreso, lo cual representa algunas desventajas para estos trabajadores respecto a sus compañeros que sí están contratados directamente por Telmex y que son los que tienen mayor antigüedad en la empresa. Estas desventajas se manifiestan en las prestaciones y en los derechos de antigüedad, según señalaron Miriam y Beatriz, quienes se encuentran contratadas bajo esta nueva modalidad.

Sin embargo, cabe destacar que el personal contratado por empresas filiales gana entre 15% y 25% más que el contratado por Telmex. Al parecer, con esto se trata de compensar de alguna manera las diferencias o desventajas que representa el no laborar directamente para la empresa.

Tanto los trabajadores contratados por Telmex como los contratados por filiales cuentan con Fondo de ahorro, préstamos personales a través del banco Inbursa, seguro de gastos médicos mayores, descuentos en las empresas del grupo Carso como Sanborn's, Sear's, etc, y prima vacacional. Los primeros, además de las prestaciones antes enumeradas, cuentan con una ayuda extra para transporte, para despensa y para útiles escolares.

Pero las diferencias más marcadas, según destacaron las trabajadoras contratadas por filiales, se manifiestan en el reparto de utilidades, el aguinaldo, en el Fondo de ahorro y la prima vacacional. En cuanto al aguinaldo tenemos que mientras los contratados por Telmex reciben un mes y medio, los de filial sólo reciben 15 días, para el Fondo de ahorro a los contratados por Telmex la empresa les devuelve a fin de año el 200% de la suma total ahorrada mientras que a los contratados por filiales les devuelve el 100%. Respecto al reparto de utilidades, los contratados por filiales reciben el 15% menos que sus compañeros contratados por Telmex, y la prima vacacional a estos últimos se les paga al

100% mientras que a los de filial se les da el 25% calculado sobre el número de días que les corresponde por año.

Ahora bien, en cuanto a los derechos por antigüedad de los trabajadores el Contrato Colectivo de Trabajo<sup>11</sup>, en su cláusula 43, establece que dichos derechos “no serán afectados por cambio de administración, cambio de razón social, traspaso de negocio, fusión de la Empresa con otra negociación o por cualquiera otra razón o motivo que derive de la empresa”. Asimismo, la cláusula 42 señala que “La antigüedad de un trabajador sólo se terminará por renuncia de éste a la empresa, separación por causa justificada, o terminación de su contrato de trabajo.” Sin embargo, Miriam y Beatriz afirmaron que cuando una empresa filial desaparece, el trabajador es liquidado por esta y puede ser recontratado por otra filial, pero al momento de pasar de una filial a otra, el empleado pierde sus derechos por antigüedad, ya que ésta queda en “cero” y vuelve a acumularse a partir de que es contratado por la nueva filial.

A lo anterior, estas informantes añadieron que la liquidación que reciben los trabajadores cuando una filial desaparece es una “liquidación simbólica”, pues no es proporcional al tiempo que laboraron en la empresa

“Dan una liquidación simbólica, es una forma de hacerle sentir al personal que como no te dejaron sin empleo y te “están haciendo el favor de darte otro”, no esperes una liquidación jugosa, a un cuate lo liquidaron de una filial y lo contrató otra, Argos. Pero de liquidación después de varios años, recibió menos de cuatro mil pesos, ¿increíble, no?” (Miriam, Dirección Técnica y de Larga Distancia: Área de calidad).

### **3.6) Las representaciones de los trabajadores sobre su ambiente laboral.**

Una vez que los trabajadores me hablaron de sus actividades dentro de la empresa, de las fusiones y de cómo se sentían ante esto, las siguientes preguntas que les formulé estaban enfocadas a averiguar su percepción del ambiente laboral que estaban viviendo, es decir, cómo significaban su atmósfera de trabajo, sus relaciones con sus superiores y cómo los hacía sentir esto.

Considerando la molestia que externaron los trabajadores ante sus condiciones laborales, no es extraño que varios de ellos hayan opinado que el ambiente de trabajo les resultaba “desagradable” y “tenso” particularmente en dos aspectos. Uno es que perciben un ambiente de incertidumbre respecto a su permanencia en la empresa. Esto, debido a

---

<sup>11</sup> Contrato Colectivo de Trabajo 2004-2006.

las continuas reestructuraciones que se han acompañado de recortes de personal, así como de jubilaciones anticipadas o pre-jubilaciones.

“Ha sido un poco tenso el ambiente porque yo entré cuando entró la nueva administración, entonces se han manejado una serie de rumores de recortes de personal, cambios a otras áreas y todo esto de una u otra forma influye en el ambiente, te pone tenso porque acabas de entrar y ya vas a salir, hay cierta incertidumbre sobre el futuro de uno como empleado...**pero, de una u otra forma debemos de adaptarnos a los cambios que se han dado**” (Ignacio, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

Estas reestructuraciones sumadas a la actitud, que Humberto, Viviana, Miriam e Israel calificaron de “autoritaria y déspota” por parte de los jefes, ha generado que algunos trabajadores usen términos como “terrorismo y pánico laboral” para nombrar la manera en que experimentan su ambiente de trabajo

**Israel** “...Un amigo mío, que tiene más años que yo trabajando en la empresa, él entró en el ‘87, me decía, tú no esperes que te agradezcan nada, él es trabajador, es cumplidor y bueno ha estado en condiciones de ser promovido y hubo un compañero que lo conoce a quien le dijeron: yo no creo que Armando --este amigo que te estoy diciendo-- llegue jamás a ser ascendido y le digo ¿por qué? porque es buena gente. O sea, quieren capataces. Yo siento que aunque es el siglo XXI la atmósfera es parecida a la de una hacienda porfirista, es decir, órdenes irracionales, política de bomberazo, planificación a corto plazo que equivale a no planificación, un montón de estrés, presión, mucha gente con presión arterial alta, gente que se ha infartado, esa persona que se infartó, un gerente, regresando de la incapacidad lo pusieron a disposición de personal<sup>12</sup>. Esto puede darnos una idea de la atmósfera maravillosa de la empresa.

**Miriam:** la empresa ha empezado desde hace algunos años a evaluar al personal en la parte médica, les interesa saber quienes están expuestos a diabetes, presión alta, colesterol para ver cuánto tiempo les va a redituarse esa persona, y se empieza a crear un pánico laboral.

**Israel:** Una atmósfera de terrorismo laboral.

**Miriam:** Ya no saber ni de dónde va a venir, primero que la reestructuración, las jubilaciones, ya no sabes.

**Israel:** **Pero, si sobrevives cada día en el aspecto laboral es de agradecer.**” (Pareja de novios, Dirección Técnica y de Larga Distancia: especificaciones técnicas y administración de empresas)<sup>13</sup>

De estas verbalizaciones, es importante destacar, cómo a pesar de que estos trabajadores perciben una atmósfera de incertidumbre y “terrorismo laboral”, finalmente resaltan con un *pero* su intención de adaptarse a las circunstancias e inclusive se ubican como empleados afortunados, que aún dentro de este contexto de precarización del empleo, han logrado mantener un trabajo que les permite “sobrevivir”, ante lo cual se muestran agradecidos. Esta actitud ha sido llamada por Bayón (2003:64) “efecto disciplinario del desempleo y la inestabilidad laboral”, el cual alude a una postura de

---

<sup>12</sup> Poner a “disposición del personal” en Telmex significa que el empleado es “despedido” del área a la que pertenece y queda a disposición de otras áreas. Si en un plazo de tres meses ninguna otra área solicita sus servicios, es despedido de la empresa.

<sup>13</sup> A esta pareja siempre les realicé juntos las entrevistas.

adaptación por parte del trabajador ante condiciones laborales que él percibe como injustas.

Por otro lado, los informantes señalaron con molestia que los jefes no orientan a los trabajadores sobre cómo resolver los problemas, sino que sólo les exigen resultados en el menor tiempo posible. En relación con esto, los trabajadores de más antigüedad en la empresa, que son Santiago, Mariano y Emiliano, añadieron que antaño solían ser guiados por los superiores en sus tareas, pero que esto ya no sucede más.

Punto a parte merece la percepción de las mujeres respecto al ambiente laboral. De acuerdo con dos de las tres trabajadoras entrevistadas, Miriam y Viviana, el ambiente de trabajo es machista, en el sentido de que afirmaron que sus ingresos son menores al de los hombres por la sencilla razón de que son mujeres. Asimismo, señalaron que en quienes recaen la mayoría de los puestos de decisión es en los varones, pues mujeres con mando en la empresa son muy pocas.

“No quiero reducirme a ser una feminista pero es machista el ambiente, altamente, o sea siempre he sentido este favoritismo a los varones, simplemente en el salario. Yo gano hasta 30% menos que mis compañeros...todos tenemos el mismo nivel de ingenieros, hasta de horas trabajadas porque si ellos me piden oye tienes que venir en la noche, yo voy, o que tienes que traer el teléfono 24 horas, yo lo traigo, yo no pongo pretextos de que no puedo, de que mi familia, nunca he puesto de pretexto a la familia para no hacer el trabajo y no me sirve de nada.” (Viviana, Conjunto Verónica: soporte técnico)

“Aquí en la empresa creo que todavía seguimos con la idea del machismo, somos muy pocas mujeres, por lo menos aquí en LADA mujeres de personal de confianza llegamos a un 30% y ellos un 70%. Gerentes y subgerentes mujeres son contadas con los dedos de las manos, la batuta la llevan los hombres. Por ejemplo mi jefa es una señora de 57 años, soltera y se tuvo que hacer de una personalidad, se tuvo que disfrazar de hombre laboralmente hablando, se hizo insensible para que los hombres la respetaran.” (Miriam, Dirección Técnica y de Larga Distancia: Área de Calidad).

Sin embargo, cuando traté de corroborar esta información con los jefes entrevistados, sobre todo en cuanto a la diferencia de los sueldos, afirmaron que ello sencillamente no es posible, ya que el salario de todos los puestos están “tarificados” según el nivel de cada trabajador y la modalidad de contratación. Esto parece indicar que lo que señalan Miriam y Viviana obedece más a una percepción subjetiva de ellas que a la realidad laboral que viven.

Por otro lado, algunos trabajadores comentaron que la empresa no les reconoce su trabajo ni su trayectoria laboral aún cuando hayan mostrado una gran eficiencia y desempeño.

“Como yo digo, yo trabajo para mí, la satisfacción de lo que hago queda en mí, porque si estoy esperando a ser reconocido por la empresa nunca lo voy a ser, nunca me van a ser un homenaje. Dirigí cuando el terremoto del ‘85, estuvimos trabajando de día y de noche, veinticuatro horas. Vi gente que se quedaba dormida trabajando así sentada, se quedaba recargada junto al equipo, y yo dirigí el grupo para todo lo que era la multiplexación, y después fue la desconcentración de los servicios del centro telefónico San Juan a cinco centrales que fueron donde se repartió el tráfico para que ya no nos volviera a tocar lo mismo. Después cuando empezó la fibra óptica, que tuvo problemas porque AT&T instaló una fibra mala y a mí me tocó dirigir el grupo de mediciones para hacer las mediciones y para poder, primero, respaldar la demanda que Telmex le iba a hacer a AT&T, y después el cambio de todos los empalmes, yo dirigí esos trabajos. Eso queda en mí.” (Mariano, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

Sin embargo, dentro de este contexto laboral que describen los trabajadores no todo es negativo, pues todos ellos manifestaron tener una percepción positiva sobre su salario, el cual como ya señalamos oscila entre los 18 y los 23 mil pesos mensuales para los ingenieros, mientras que para los jefes es de 25 a 30 mil pesos, a lo cual se suman los bonos de productividad trimestrales y las prestaciones anteriormente enumeradas.

Este nivel de ingresos, permite a los trabajadores disfrutar de un estilo de vida relativamente cómodo pues, por ejemplo, la mayoría posee automóvil propio, los que tienen hijos los llevan a colegios privados, casi todos cuentan con vivienda propia y los que no están en vías de obtenerla gracias a un crédito que les brinda la empresa.

La percepción favorable de los trabajadores acerca de su remuneración, sin duda contribuye a que se mantengan laborando en la empresa y nos ayuda a entender por qué hay ingenieros con una antigüedad de 15, 20 y 22 años, que si bien se mostraron muy críticos en las entrevistas, han permanecido en sus puestos pese a su descontento por las recientes reestructuraciones.

“Mira siempre ha habido aspectos positivos porque el hecho de trabajar en una empresa tan solvente, tan rentable y además dentro de mi carrera, yo tengo 20 años trabajando como ingeniera, pero nunca había podido tener un estatus económico mejor como ahora que ya tengo solvencia, ya tengo independencia y en mis otros trabajos era inestabilidad, era salirme cada año para buscar mejor salario, buscar mejores oportunidades, entonces para mí la empresa es lo mejor y el servicio que ofrece es lo mejor. Yo trabajé para PEMEX y yo no quería quedarme ahí y lo vemos ahora cómo contamina el medio ambiente y siento que TELMEX ayuda a la sociedad, hay una fundación que ayuda a la gente y ese es mi orgullo.” (Viviana, Conjunto Verónica: soporte técnico).

## **Resumen**

Recapitulando todo lo anteriormente expuesto, tenemos que las recientes reestructuraciones que se han suscitado al interior de la empresa, han generado un descontento en los trabajadores para quienes no es posible realizar satisfactoriamente las diversas y nuevas tareas a las que se han tenido que enfrentar como producto de estas

reestructuraciones. En primer lugar señalan, la ausencia de una capacitación para llevar a cabo las nuevas funciones, en segundo, argumentan que se genera una desorganización en el trabajo, ya que al tratar de aprender las nuevas tareas se descuidan las que ya se dominan.

El desgaste físico y mental que experimentan los trabajadores a consecuencia de la ampliación de los horarios y las cargas de trabajo es uno de los principales puntos que los informantes narran en forma quejosa y molesta, ya que afirman que esto les ha alterado considerablemente su estilo de vida.

Asimismo, la falta de un adiestramiento previo para llevar a cabo las nuevas funciones ha generado que los trabajadores experimenten cierta frustración por no ser capaces de resolver ellos mismos los problemas que se les presentan. Al parecer, la dependencia con los proveedores, les ha causado temor a perder su trabajo y a ser reemplazados por personal mejor capacitado, por lo que han buscado formas alternativas de auto-capacitación para garantizar su empleo, pero también para apropiarse de su trabajo, controlarlo a través del conocimiento y obtener así la satisfacción de ser reconocido en lo que se hace.

Me parece importante destacar la iniciativa que han mostrado estos trabajadores ante la falta de recursos para desempeñar su trabajo. Sin haber recibido de la empresa la capacitación necesaria, han encontrado la manera de instruirse, mostrando así la amplitud de su capacidad de agencia ante un escenario laboral que día a día les exige más habilidades.

En cuanto a las representaciones que los trabajadores tienen sobre su ambiente laboral, la mayoría señaló que éste les resulta “tenso” y desagradable”, debido, en primer lugar, a que perciben un ambiente de incertidumbre respecto a su permanencia en la empresa, dadas las recientes reestructuraciones que se han acompañado de recortes de personal, de jubilaciones anticipadas o pre-jubilaciones.

Dichas reestructuraciones sumadas a la actitud de los jefes, que ha sido calificada de “autoritaria” y “déspota” ha generado que algunos trabajadores usen los términos de “terrorismo y pánico laboral” para nombrar la manera en que experimentan su ambiente de trabajo.

Sin embargo, es importante destacar, que a pesar de que estos trabajadores perciben una atmósfera de incertidumbre y “terrorismo laboral”, finalmente externan un deseo e intención por adaptarse a las circunstancias e inclusive se ubican como

empleados afortunados, que aún dentro de este contexto de precarización del empleo, han logrado mantener un trabajo que les permite “sobrevivir”, ante lo cual se muestran agradecidos.

El contexto laboral que describen los trabajadores alberga también aspectos positivos, pues todos ellos manifestaron tener una percepción favorable sobre su salario, el cual como ya señalamos oscila entre los 18 y los 23 mil pesos mensuales para los ingenieros, mientras que para los jefes es de 25 a 30 mil pesos, a lo cual se suman los bonos de productividad trimestrales y las prestaciones anteriormente enumeradas.

Esta percepción favorable sobre el salario, aunada a la ausencia de discriminación hacia los empleados mayores de 40 años, sin duda contribuye a que los trabajadores se mantengan laborando en la empresa a pesar de su descontento por las recientes reestructuraciones.

Finalmente, me parece pertinente hacer alusión a algunos planteamientos de Pries (1997) respecto a las fuentes que intervienen en la elaboración de las diferentes percepciones y conceptos en torno al trabajo. De acuerdo con este autor, dichas percepciones se construyen o estructuran a partir de cuatro instituciones sociales: el mercado, la empresa/organización, la profesión y el grupo social al que pertenece el individuo (*Ibid.*). Son estas cuatro instituciones las que modelan y definen las ideas, planes y prácticas de los individuos, sin soslayar por supuesto, la capacidad de agencia que estos poseen en sus acciones y elecciones (*Ibid.*).

Así, podemos decir que las diferentes percepciones y representaciones de nuestros informantes han sido estructuradas principalmente por la empresa y por las dinámicas globales a las que ésta se encuentra anclada --como la incertidumbre del mercado, las exigencias en cuanto a los niveles de competitividad, y la necesidad de mantener su posición como empresa líder en Telecomunicaciones-- las cuales la han obligado a someterse a reestructuraciones constantes. Asimismo, la continuidad de estas reestructuraciones y todo lo que ellas implican --recortes de personal, pérdida de compañeros de trabajo o amigos, cambios en la organización del trabajo-- refuerzan o afianzan las percepciones que tienen los trabajadores sobre su trabajo, sobre sus superiores y sobre el ambiente laboral en que se desenvuelven.

Sin embargo, cabe añadir, que las representaciones de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo también se elaboran a partir de la manera en que se apropian de la realidad, es decir, estas no se construyen única ni linealmente con base en hechos o sucesos objetivos sino con base en la forma que tales hechos son interpretados.

Así, para la mayoría de los entrevistados el ambiente laboral en el que se desenvuelven es un ambiente de incertidumbre, independientemente de la probabilidad real de que sean despedidos, pues para ellos las reestructuraciones representan una amenaza a su estabilidad o permanencia en la empresa.

Asimismo, el “autoritarismo” y “terrorismo” que perciben va más allá de una evaluación objetiva del comportamiento de los superiores, pues al parecer, no se les ubica como empleados que también deben cumplir órdenes de los más altos niveles.

“...Para la gente que está debajo de mí Yo soy la empresa y uno tiene que presionar a la gente a veces, pero es parte de las directrices que se toman a altos niveles, los socios están cada vez más preocupados por tener mejores ganancias, no les importa que seamos una empresa líder o no, les importa que sus ganancias sean mayores a las del año pasado.” (Mariano, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

De esta manera, las evaluaciones objetivas de un aspecto del entorno laboral no corresponden siempre a las evaluaciones subjetivas de los trabajadores. Esto ha sido estudiado por Morin (citado en Abric, 1994) en una de sus investigaciones sobre representaciones sociales de empleados ante determinadas condiciones de trabajo en una empresa. Lo que este autor resalta es que a pesar de que no siempre existe una correspondencia entre evaluaciones objetivas y subjetivas, la forma en que se represente cierto aspecto del entorno laboral puede determinar las reacciones de los trabajadores a las condiciones de trabajo.

Por ejemplo, si determinado estímulo es percibido de manera negativa o molesta, puede generar reacciones como ausentismo, uso de la incapacidad por enfermedad o reivindicaciones concernientes a los horarios de trabajo. Así, “lo que importa no es la existencia de tal o cual aspecto del entorno sino más bien la forma en que es percibida esta presencia” (*Ibidem*, 202).

Ahora bien, hasta aquí hemos tratado de identificar las condiciones laborales de nuestros informantes, así como la manera en que experimentan y significan su mundo del trabajo. En el siguiente capítulo, veremos cómo es que estas vivencias y significados que narraron los trabajadores interactúan con su vida privada, particularmente, con su vida de pareja.

## **CAPÍTULO 4**

### **LA FLEXIBILIDAD DEL EMPLEO Y SU INTERACCIÓN CON LA VIDA DE PAREJA**

En este capítulo identificaremos y analizaremos la manera en que interactúan las condiciones de trabajo de nuestros informantes con sus relaciones de pareja, partiendo del significado que atribuyen a las experiencias cotidianas que transcurren entre su vida laboral y su vida de pareja. Asimismo, haremos revisión de las concepciones que los trabajadores tienen acerca del amor de pareja.

Primeramente, conviene recordar algunas características laborales de los informantes que se presentan en la Tabla 1, y en Tabla 2, exponemos las características generales sobre la vida de pareja de los trabajadores.

**Tabla 1. Características laborales de los trabajadores**

NOMBRE	PUESTO	ANTIIG. EN LA EMPRESA	LUGAR DE TRABAJO	CONTRAT. POR	EDAD
Miriam	Lic. en Admon. de empresas. Perito en Calidad Total	5 años	Dirección técnica y de larga distancia	Filial	30 años
Beatriz	Ingeniera de especificaciones técnicas	4 años	Conjunto Verónica	Filial	33 años
Horacio	Ingeniero de evaluación tecnológica	14 años	Conjunto Verónica	Telmex	42 años
Humberto	Ingeniero de evaluación tecnológica	15 años	Conjunto Verónica	Telmex	42 años
Viviana	Ingeniera de soporte técnico	11 años	Conjunto Verónica	Telmex	43 años
Ignacio	Ingeniero de evaluación tecnológica	15 años	Conjunto Verónica	Telmex	43 años
Israel	Ingeniero de especificaciones técnicas	12 años	Dirección técnica y de larga distancia	Telmex	47 años
Mariano	Jefe de evaluación tecnológica	20 años	Conjunto Verónica	Telmex	48 años
Santiago	Jefe de soporte técnico	20 años	Dirección técnica y de larga distancia	Telmex	49 años
Emiliano	Ingeniero de especificaciones técnicas	22 años	Conjunto Verónica	Telmex	62 años

**Tabla 2. Características generales de la vida de pareja de los trabajadores**

NOMBRE	EDAD	ESTADO CIVIL	TIEMPO DE RELACIÓN CON LA PAREJA	OCUPACIÓN DE LA PAREJA	NUMERO DE HIJOS Y EDADES
Humberto	42 años	Casado	5 años de noviazgo y 12 de matrimonio	Ama de casa	Dos niños, uno de 4 y el otro de dos años.
Ignacio	43 años	Casado	10 años de noviazgo y 7 de matrimonio	Agente de viajes	Tres hijos. Una niña de 12 y unos gemelos de 6 años.
Horacio	42 años	Casado	2 años de noviazgo y 14 de matrimonio	Secretaria	Tres hijos. Una de 14, uno de 12 y una de 6 años.
Emiliano	62 años	Casado	Un año de noviazgo y 33 años de matrimonio	Ama de casa	Cuatro hijos. De 32, 28, 26 y 23 años.
Santiago	49 años	Casado	3 años de noviazgo y 14 de matrimonio	Ama de casa	Tres hijas. De 12, 11 y 10 años.
Mariano	48 años	Casado	Un año de noviazgo y 14 de matrimonio	Secretaria Labora en Telmex	Un hijo de 6 años.
Viviana	43 años	Vive en unión libre	6 años de vivir en unión libre	Repara computadoras y es distribuidor de electrónica por cuenta propia	
Beatriz	33 años	Soltera	4 años de noviazgo	Ing. en telecomunicaciones	
Miriam	30 años	Soltera	10 meses de noviazgo	Ing. en electronica. Labora en Telmex	Un hijo de tres años
Israel	47 años	Soltero	10 meses de noviazgo	Lic. en Admon de empresas. Labora en Telmex	

Como podemos ver en la Tabla 2, seis de ellos están casados y cuatro son solteros. De los casados, todos viven en una familia nuclear; y de los solteros, Viviana vive en unión libre, Miriam vive sola con su hijo, Beatriz vive con sus papás y su hermano menor, e Israel vive con su mamá.

Asimismo, observamos que este grupo de trabajadores contiene una gran diversidad en cuanto a edad y formas de vida. La manera en que se concretaron estas diferencias fue en el rango de percepciones sobre la interacción entre su vida laboral y de pareja, cuyos extremos eran opuestos. Por un lado, están los que afirmaron que sus condiciones laborales no afectaban ni interactuaban en modo alguno en su relación de pareja. Por otro, tenemos a los que señalaron una considerable incidencia de sus actividades laborales en su vida de pareja al grado declarar que aquellas habían dañado severamente su relación. También encontramos una especie de respuestas matizadas que afirmaban una incidencia negativa del trabajo en la vida de pareja pero no al extremo de alterar considerablemente la dinámica de esta.

#### **4.1) Las relaciones de pareja de los ingenieros de Telmex**

Comencemos por los informantes que aseguraron que el trabajo no incidía de manera significativa en sus relaciones de pareja. El entrevistado más radical ante este punto fue el que tenía mayor antigüedad en la empresa, Emiliano, con 22 años de servicio.

Al preguntarle a este informante qué significaba para él el amor de pareja, me llamó la atención que no se remitiera en absoluto a su actual relación con su esposa, con quien tiene 33 años de matrimonio, sino a una relación extramarital que vivió tiempo atrás.

Así, para Emiliano, el amor de pareja o “enamoramiento” como le llamó, es una experiencia que vivió fuera del matrimonio y es algo que tiene dos caras opuestas, pues señaló que es “maravilloso” y “peligroso” a la vez. Al preguntarle por qué le parecía que era peligroso me platicó entonces el romance que tuvo con una compañera de trabajo, quien también era casada.

Lo que lo llevó a iniciar esta relación fue la “fuerte” atracción física que sentía por ella “estaba muy bonita, tenía un cuerpazo y era deseada por muchos”. Otro aspecto que le atraía de esta mujer era su inteligencia “Vi cómo sabía manejar no a uno sino a varios

hombres a la vez, a mí me sorprendió y me agradaba eso de ella también, que era muy lista”.

El romance duró sólo seis meses, pero tardó dos años en olvidarla y en recuperarse de su pérdida. Mientras vivía esta relación, señala que sentía “cómo me arrancaba de la casa, una atracción terrible, algo que no te deja, algo enfermizo y depende de ti que te arrastre o no”.

Así, afirma que lo peligroso está en que “cuando uno está enamorado no ve una nada, te vale, pierdes hijos, pierdes esposa, pierdes familia, te metes en muchas broncas” por lo que decidió alejarse de ella. Finalmente, este romance no le trajo problemas con su esposa, pues afirma que esta nunca se enteró.

La representación que nos da este informante sobre el amor o “enamoramiento” me parece interesante, pues en esencia lo describe como algo malo, “enfermizo”, “peligroso” y ante lo cual hay que poner resistencia. Esto parece tener cierta relación implícita con una concepción dual de mujer, concepción que tradicionalmente ha contenido aspectos contradictorios. De acuerdo con Amuchástegui (1996:279), podemos hablar de dos clases de mujeres: las buenas y las malas. Las características de las primeras son la ternura, la pureza, la castidad, la pasividad, no expresan deseo sexual alguno y su sexualidad está encaminada a la reproducción. Estas mujeres son dignas de ser tomadas como esposas, la maternidad es su principal función y en lo que recae fundamentalmente su valor, “en ellas la belleza se relaciona con la espiritualidad y lo que importa es su alma y su bondad”.

Las mujeres malas en cambio, carecen de sentimientos sublimes y maternos, reconocen y satisfacen su deseo sexual, su belleza es “turbia, contaminada, perversa...en su aspecto físico han de encarnarse todos los vicios, todas las voluptuosidades y todas las seducciones. En lo que concierne a sus más significativos rasgos psicológicos, destacará por su capacidad de dominio, de incitación al mal y su frialdad que no le impedirá poseer una fuerte sexualidad en muchas ocasiones lujuriosa...” (Castañeda 1995:28)

La asociación entre la sensualidad femenina y la maldad ha estado presente desde los tiempos de la Santa inquisición, entre los siglos XV y XVII. En aquella época, las mujeres que enamoraran a uno o varios hombres intensamente o que mantuvieran relaciones sexuales fuera del matrimonio, entre otras cosas, eran acusadas de brujas (Harris, 1985).

“El erotismo es el espacio vital reservado a un grupo menor de mujeres ubicadas en el lado negativo del cosmos, en el mal y son consideradas por su definición esencial erótica como malas mujeres, se trata de las putas.” (Lagarde citado en Amuchástegui, 1996:156).

El siguiente párrafo forma parte del libro *Malleus Maleficarum* (Martillo de Brujas) que fue escrito en 1487 y constituye un manual dirigido a los inquisidores en el que se describe la manera de combatir la brujería (García 1992:148).

“Las brujas pueden conseguir que los varones se pierdan perdidamente de ellas o de otras mujeres...Para saber si un marido que está locamente enamorado de otra mujer ha sido embrujado, basta con comprobar estas cuatro cosas: si su esposa es hermosa y honesta, si tiene la razón amordazada, esto es, si ni con golpes ni con otras medidas se le puede disuadir, si es incapaz de contenerse y de noche, por malos caminos, con peligros, emprende la marcha hacia su amada, si se levanta inesperadamente para irse a buscarla sin que haya modo de apartarle de su propósito” (*Ibid*).

Así, creo que a Emiliano el enamoramiento le resulta “peligroso” porque implícitamente lo ubica en un grupo particular de mujeres que tradicionalmente han sido llamadas las “malas mujeres” quienes no son dignas de tomarse como esposas. Lo “peligroso” para él no es el enamoramiento en sí mismo, sino el tipo de mujer de quien se enamora y ante la cual se puede perder el control.

Asimismo, este trabajador nos deja ver de manera implícita también que la pareja en el matrimonio representa más una forma de compañía, de solidaridad que de enamoramiento o erotismo. “Para mí el matrimonio es la unión de hombre y mujer en todo, formando una sola persona compartiendo todo, la riqueza, la pobreza, luchando contra todo, compartir el bienestar de todo, lo feo no me gustaría”.

En cuanto a la interacción entre su vida laboral y su vida de pareja, Emiliano dijo que nunca ha permitido que su vida laboral, específicamente sus frustraciones y desacuerdos en la empresa, incidan negativamente en su vida familiar ni en su matrimonio: “Yo siempre traté de evitar que el trabajo pasara a mi casa, no llevar el trabajo del trabajo a mi casa”. Asimismo, afirmó que en sus 33 años de casado, siempre ha procurado llevar una convivencia cercana con su familia y estar al pendiente de sus necesidades.

Cabe señalar que este informante fue uno de los más críticos ante los prolongados horarios de trabajo y ante la forma de dirigir de los jefes a quienes llamó “ignorantes”. Asimismo señaló que en todo el tiempo que había trabajado para Telmex, había percibido un ambiente “desagradable”. Haber trabajado 22 años en una empresa cuyo ambiente laboral se califica de “desagradable” y no haber cargado jamás una frustración del trabajo

rumbo al hogar resulta un tanto difícil. Sin embargo, debemos destacar su percepción de que lo logró, lo cual manifiesta su actitud ante esta situación para controlar sus frustraciones en el diario ir y venir de la casa al trabajo.

Pasemos ahora con el caso de Beatriz, una trabajadora de las más jóvenes, con 33 años de edad y soltera. Para ella el amor de pareja significa “respeto y entendimiento mutuo, respetarlo a él, sus pensamientos y también pedir eso, que respete, y compartir algunas actividades que ayudan a crecer el amor, el entendimiento, el cariño, y la admiración”. Destacó asimismo, la importancia de tener el mismo nivel de estudios, pues facilita la comprensión entre ambos y el adecuado manejo de los conflictos.

Uno de los objetivos que tiene con su pareja, con quien tiene cuatro años de noviazgo, es formar una familia, sin embargo, a pesar de que ya había tomado la decisión de casarse prefirió esperar

“...de hecho el año pasado habíamos planeado casarnos en los primeros tres meses de este año pero yo me di cuenta que yo necesitaba cosas que hacer, por ejemplo, quiero viajar, quiero tomar unas largas vacaciones, quiero aprender algo que siempre he querido. Entonces yo hablé con él, le dije que este año no porque yo tenía planes personales.”

Incluso ella misma cuestiona su deseo de casarse

“...a veces sí me pongo a pensar en qué pasaría si no me caso, me he preguntado por qué no me casé antes o por qué no lo hago ahora que puedo, por qué no tomo ya la decisión, a lo mejor son más pretextos. Este año dije que sería para mí, voy a viajar y hacer cosas pero casarme no, entonces haz de cuenta que ya está todo, nada más decide ¿no?, no sé si es un temor a casarme y buscar pretextos o si realmente sea como dije que quiero disfrutar y viajar, la verdad no sabría decirte.”

Es interesante observar en este caso, cómo por un lado, ella se califica como una mujer tradicionalista al defender la importancia de llegar virgen al matrimonio, y por otra, pone en duda su decisión de casarse y formar una familia

“Yo soy una mujer tradicionalista, entonces nosotros no tenemos intimidad, sí lo hemos deseado y sí lo hemos hablado, pero él ha respetado como yo pienso y no me ha exigido más. Entonces a lo mejor ese es un momento muy especial reservado para dárselo a la persona que yo sepa que va a estar conmigo.”

En las frases de Beatriz, en particular, cuando señala que *“no sé si es un temor a casarme y buscar pretextos o si realmente sea como dije que quiero disfrutar y viajar, la verdad no sabría decirte.”* Parece vislumbrarse una “confusión personal” característica de la modernidad. Esta confusión o ambivalencia surge al tratar de compaginar la anhelada autonomía de la mujer moderna con las demandas y exigencias de la vida de pareja, del dilema entre “ser para sí” y “ser para otro” en donde a ese “otro” se le llega a mirar, inclusive, como un obstáculo para la realización de los deseos propios, lo cual da por resultado situaciones paradójicas que no pocas veces terminan en conflicto (Beck y Beck-Gernsheim, 2001).

Ahora bien, en cuanto a la interacción de su vida laboral con su vida de pareja señaló que su noviazgo no se ha visto significativamente afectado por sus condiciones y horarios de trabajo. Comentó que su pareja también es ingeniero y trabaja en el área de soporte técnico en otra empresa, por tanto, dijo, “él ya sabe cómo es esto” y no le exige a ella pasar más tiempo con él del que normalmente le dedica, que va de una hora a hora y media a la semana, entre semana.

Resaltó, asimismo, que la igualdad en el nivel de estudios contribuye a la comprensión y entendimiento de las actividades laborales del otro.

“Yo pienso que cuando las dos personas tienen el mismo nivel de preparación hay un poquito más de comprensión, en este caso, si él no puede, no me enoja, no hay problema, si yo no puedo tampoco él reacciona molesto porque hay comprensión, sabemos que tenemos la responsabilidad del trabajo. En cambio cuando la mujer está en su casa y el hombre trabajando a lo mejor ahí la mujer no tendría tanta comprensión y estaría diciendo por qué llegaste a esta hora, entonces yo pienso que el nivel de preparación debe ser igual para que haya ese entendimiento.”

Sigamos ahora con el caso de Israel y Miriam quienes además de ser compañeros de trabajo son novios y llevan una relación de 10 meses<sup>14</sup>. Él es ingeniero de especificaciones técnicas y ella Lic. en administración de empresas y desempeña el puesto de Perito en Calidad Total. Para ella el amor de pareja es un conjunto de elementos conformados por “la confianza, la comprensión, mucha comunicación y que realmente le dediques tiempo a tu pareja, por ejemplo si estamos viendo la televisión, que estemos los dos sintonizando lo mismo, que no esté él pensando en el fut ball y yo no esté pensando que mañana voy a planchar la ropa, que el tiempo que estemos juntos sea de calidad.”

---

<sup>14</sup> Las entrevistas que realicé a estos dos trabajadores siempre fueron en pareja.

El dedicar “tiempo de calidad” a la relación de pareja fue una expresión utilizada por ambos para significar que cuando estén juntos establezcan un contacto no trivial, como por ejemplo, decirse palabras “profundas”, cargadas de emotividad:

**Israel:** Pese a que no coincidimos mucho entre semana nos decimos cosas tales que no sentimos necesidad de colgarse de un teléfono, porque hemos acordado que cuando platiquemos tratemos de llegar a una plática profunda no trivial.

**Miriam:** sí, al poco tiempo que tenemos debemos sacarle provecho porque luego se tiene la idea que entre más tiempo estés con el novio significa que más tiempo le estás dando a la pareja y no necesariamente.”

Por su parte, Israel señala que el amor de pareja es un sentimiento vital que permite gozar de un bienestar personal.

“...ante todo es un sentirse feliz, a gusto, es un compromiso que se asume de maneras gustosa, que se renueva cada día, la famosa regadita a la plantita porque si no se agota y siento que es un sentimiento vital que te permite disfrutar la vida, que te da bienestar, te hace sentir contento, relajado, con perspectivas, aprendes a identificar qué es realmente lo fundamental y qué es lo secundario.”

Ambos destacaron la necesidad de que en la pareja debe existir igualdad entre los miembros, pues afirman que el modelo tradicional jerárquico no les es funcional en su relación

**Miriam:** “...también el respeto de él hacia mí y de mí hacia él y que los planes que hagamos se hagan en consenso y no se dé un autoritarismo de que porque él es el varón es quien rige y yo en el papel sumiso, ya ese modelito tradicional a nosotros no nos funciona.

**Israel:** Donde hay amor no hay señor, de igual a igual.”

Con respecto a la interacción entre su vida laboral y la de pareja, tenemos que, a pesar de que los dos externaron su molestia ante los prolongados horarios de trabajo y el cansancio que ello les produce, aseguraron haber encontrado la manera de convivir bajo estas condiciones dedicando “tiempo de calidad” a su relación, y destacaron que su noviazgo ha estado libre de conflictos y discusiones.

De este caso, llama la atención que ante la igualdad que proclama esta pareja, no se hayan desatado situaciones de conflicto, pues de acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim (2001) las parejas contemporáneas se desarrollan en un escenario de conflictividad, precisamente, por reclamar cada uno la igualdad de derechos ante el otro. Quizá esto se relacione con el hecho de que las tales parejas son novios aún, es decir, a que su relación no es tan estrecha como lo sería si vivieran juntos o estuvieran casados y con hijos, lo

cual les evita la tensión de numerosas negociaciones y discusiones ante asuntos como la división de las labores domésticas, el cuidado de los niños, la administración del dinero, etc. en los cuales intervienen cuestiones de poder.

Por otra parte, Miriam e Israel expresaron que su relación no es bien vista por algunos directivos y compañeros de trabajo, pese a que la empresa no tiene establecida ninguna política explícita que prohíba las relaciones de pareja entre los empleados. Aunque la pareja asegura haber encontrado la forma de convivir bajo esta situación, señalan también que no han podido evitar la “irritación e incomodidad” que les genera. La actitud de reprobación de los directivos tiene sentido a la luz de los estudios que han realizado los investigadores y consultores de negocios, quienes señalan que las relaciones sexuales, de pareja, y los filtros entre empleados de una empresa pueden implicar riesgos en la productividad, dado que los trabajadores tienden a distraerse en sus funciones (Williams; Giuffre; y Dellinger, 1999).

Ahora bien, hasta aquí tenemos a las posturas que declararon “separadas” la vida laboral y la vida de pareja. Cabe señalar que estas pertenecen a los ingenieros del área de especificaciones técnicas. Recordemos que estos trabajadores, a pesar de que manifestaron su desacuerdo ante diversos aspectos generales de la empresa, como la ampliación de las cargas y horarios de trabajo, y el ambiente de incertidumbre, señalaron conjuntamente que no habían experimentado grandes cambios a raíz de la reciente fusión de áreas (soporte técnico y evaluación tecnológica), puesto que no tuvieron que absorber las funciones de estas gerencias, como la realización de guardias nocturnas.

Revisemos a continuación las posturas de los informantes que se ubicaron en medio de la gama de respuestas encontradas, es decir, que matizaron la incidencia o interacción del trabajo en su vida de pareja. Ellos son Ignacio, Humberto y Horacio y los tres pertenecen, originalmente, al área de evaluación tecnológica. En el caso de Ignacio y Humberto, tenemos que se incorporaron recientemente a las guardias nocturnas, sin embargo, ha sido relativamente escaso el tiempo que han dedicado a estas, un mes en total, debido a que sus jefes les ordenaron enfocarse principalmente a la evaluación para no descuidarla.

Para Ignacio, el amor de pareja “Es como el punto máximo de una relación en la que decides juntar muchas cosas, desde cuestiones sentimentales hasta cuestiones materiales y decides pasar el resto de tu vida con ella.”

Para Humberto, “es la base de la familia”, la cual tiene un gran valor para él:

“lo valoro mucho, yo siento que, el hecho de que el núcleo familiar esté bien refleja mucha seguridad, mucha estabilidad, si no está bien, si hay conflictos, si no se llevan bien o, vamos, hablando de un divorcio, para mí un divorcio es un fracaso, un fracaso de relación de pareja, no hubo el suficiente entendimiento entre ambos o no hubo la suficiente comunicación para salir adelante y a final de cuentas los que siempre la llevan son los hijos, entonces para mí si lo considero un valor muy importante.”

Ambos trabajadores señalaron que las guardias, junto con los viajes que comúnmente (una semana al mes), se efectúan en esta área, habían alterado su estilo de vida de pareja y coincidieron al afirmar que el cumplir con estas actividades implica dejar de realizar otras al interior de su hogar, pues suelen compartir las labores domésticas con su cónyuge, lo cual provoca cierto enojo en éste, ya que debe asumirlas mientras el trabajador regresa del viaje o termina con su periodo de guardia.

“Nosotros estamos muy unidos para compartir las actividades y las obligaciones de la casa y de los hijos de tal forma que si ella no puede yo tengo que asumir sus actividades, por ejemplo, mi actividad diaria en la casa es lavar el patio por los perros que lo ensucian, pero si yo tengo que trabajar en la noche pues al otro día no puedo hacerlo entonces es ella la que tiene que hacer mis actividades, si salgo de viaje dos o tres días pues es pesado para ella y en este sentido surge la fricción porque dice oye, ¿cómo voy a estar haciendo lo tuyo? (Ignacio, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

“...al momento que me voy ella se queda con toda la carga de llevar a los niños a la escuela, de ir al súper, pero en el tiempo que hemos estado en esto yo he procurado que ella sea independiente de mí totalmente, que se mueva, porque no maneja, se pone muy nerviosa, entonces he tratado de que ella sola tome la iniciativa y lo haga.” (Humberto, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

Esta situación fue descrita por los informantes, principalmente por Ignacio, como generadora de fricciones en la relación de pareja.

“...todos los jueves nosotros lavamos la ropa, yo me encargo de poner la lavadora y tener todo listo del agua, como ahí no cae mucho agua, tengo que juntar los botes mientras mi esposa lava toda la demás, entonces había mucha tarea de los niños y dije: mientras la lavadora está trabajando yo me pongo a trabajar con los niños, entonces primero saqué a uno, como van en escuelas diferentes cada quien tiene tareas diferentes, primero saqué al niño y luego a la niña pero cuando saqué al niño mi esposa ya había terminado, entonces creyó que yo me estaba haciendo pato, y es más que nada por eso, en cuestión de que no cumplas con tus responsabilidades en la casa por lo que se dan las fricciones. “

Si bien la repartición de las labores domésticas entre marido y mujer no siempre es equitativa, sobre todo cuando coexisten valores tradicionales y modernos respecto a los significados del género, el hecho que la mujer trabaje, propicia un involucramiento del esposo en algunas de las tareas del trabajo familiar<sup>15</sup> (Esteinou, 1996; Matos, 2004).

Un aspecto interesante que señala Esteinou (1996:64) ante la repartición de las labores domésticas es que no siempre obedecen a modelos culturales modernos que buscan romper con la tradición sino que en ocasiones pueden ser el resultado de un “imperativo práctico”, es decir, de las exigencias de la vida cotidiana que orillan a los hombres a desempeñar tareas que tradicionalmente realizaban las mujeres.

Por su parte, Matos (2004:134) argumenta que la flexibilización de los roles en el trabajo familiar, no sólo debe ser explicada por la ideología de género de cada cónyuge sino también por las condiciones de precariedad del empleo actual. Esta autora realizó una investigación cuyo objetivo era identificar las prácticas contemporáneas de división del trabajo familiar en parejas peruanas, de estratos populares donde ambos trabajan, encontrando que en aquellas parejas donde la participación masculina juega un papel importante en el trabajo familiar, se observan “acuerdos vinculantes”, los cuales consisten en conjuntar esfuerzos para que la familia sobreviva y mejore sus condiciones de vida. En estas parejas participativas “los roles aparecen como intercambiables según el género, des-anclados de su fundamento biológico, flexibles. Si el tiempo de uno se ve cooptado por otra actividad, el otro lo reemplaza, lo importante es que *se haga lo que se tiene que hacer*”.

Esta distribución equitativa<sup>16</sup>, en unos casos, y pro-equitativa<sup>17</sup> en otros, Matos (2004:148) la interpreta como una respuesta de la pareja que está influenciada por las condiciones actuales de precariedad del mercado de trabajo como el desempleo, los trabajos eventuales y de medio tiempo. Así, por ejemplo, mientras ella trabaja, el marido, que es empleado de medio tiempo, se ocupa de dar de comer a los hijos y ayudarlos con sus tareas. Cuando uno de los dos permanece desempleado por mucho tiempo se responsabiliza de las tareas domésticas y cuando le surge una oportunidad de trabajo el otro lo reemplaza en dichas tareas.

---

<sup>15</sup>El trabajo familiar comprende distintas actividades como el trabajo doméstico, el de consumo y el de relación (Kickbusch citado en Esteinou, 1996:38). Este concepto se define más ampliamente en el capítulo 1.

<sup>16</sup> Significa que el marido participa en cualquiera de las áreas del trabajo familiar y lo hace de manera sistemática.

<sup>17</sup> Significa que la mujer asume la mayor parte del trabajo, pero el marido tiene buena disposición a participar en él de acuerdo a su horario de trabajo.

Las investigaciones de Matos (2004) y de Esteinou (1996) parecen señalar que los roles en cuanto a la división del trabajo familiar están transformándose, mostrando una mayor flexibilización acorde a las condiciones laborales de los cónyuges.

Lo anterior puede ayudarnos a entender por qué fue Ignacio, cuya esposa también trabaja, el que enfatizó más la situación de “fricción” que se desata cuando no cumple con sus labores domésticas por motivos de trabajo, a diferencia de Humberto cuya esposa se dedica únicamente al hogar. Esto nos muestra, asimismo, que el trabajo va a interactuar de manera diferente con la vida de pareja dependiendo de la etapa en la que ésta se encuentre. Así, los conflictos que enfrenten las parejas con hijos en edad escolar serán diferentes a los conflictos de las parejas que se encuentren en la etapa del nido vacío.

Las situaciones de “fricción” que se desatan por el incumplimiento con las labores domésticas, ha sido destacado por Ortega, Pérez, Saucedo, y Joseff, (1993) quienes realizaron una investigación con varones académicos sobre la contribución que estos hacen al trabajo familiar. Los investigadores encontraron que los varones manifiestan incomodidad cuando su participación en las tareas domésticas disminuye o bien no las realizan en los tiempos que sus esposas lo consideran oportuno, ya que sus compañeras los presionan creando una situación de poder y vigilancia que raramente puede darse en otros espacios.

Esto mismo ha sido señalado por Matos (2004:130) quien afirma que aun en parejas en que el hombre asume una participación importante o equitativa en el trabajo familiar, es la mujer la que organiza, planifica y evalúa el trabajo masculino. Es ella la que define qué, cómo y en qué tiempos debe hacer el trabajo su pareja. La autora sugiere que en el espacio doméstico la mujer posee el mayor conocimiento del trabajo familiar por lo que ejerce el monopolio del mismo, así como un nivel de poder y autoridad frente al hombre.

Sin embargo, estas fricciones que narran nuestros informantes no ocasionan conflictos serios o irreconciliables en sus relaciones, y estas vuelven a la “normalidad” una vez terminadas las guardias o los viajes.

Por otro lado, tenemos el caso de Horacio quien respecto al amor de pareja señaló lo siguiente: “es querer a tu pareja, respetarla, tenerle confianza y creo que actualmente ya no es necesario concretarlo en un matrimonio, si tú entiendes a tu pareja y tu pareja te entiende a ti no es necesario llegar al acta de matrimonio. El matrimonio actualmente ya no es muy práctico.”

Este informante manifestó al momento de la entrevista que su matrimonio estaba pasando por una “crisis”. Asimismo, señaló que en su caso, su vida laboral y de pareja se relacionaban en el sentido de que esta crisis marital le afecta anímicamente para realizar sus actividades laborales. Verbalizó que “no llega con las mismas ganas al trabajo”, lo cual disminuye su rendimiento y le implica un mayor esfuerzo en sus actividades.

Este caso nos muestra la circularidad que se establece entre los afectos de los trabajadores y su desempeño en el trabajo, pues haciendo eco de Brief y Weiss (2002:281) las organizaciones donde trabajan las personas tienen el poder de influir en sus pensamientos, sus sentimientos y sus acciones dentro de la organización misma y fuera de ella. De igual manera, los pensamientos, sentimientos y acciones de las personas influyen en la organización donde ellas trabajan. Esta compleja relación que existe entre la vida íntima y la vida laboral de los individuos es una relación que el mismo sujeto complejiza con base en su individualidad, en su ir y venir cotidiano de una esfera a otra

“El trabajador...no es un elemento más del ambiente de trabajo, que al llegar a éste se quita imaginariamente la cabeza como si fuera un sombrero, la cuelga en el pechero y se pone a trabajar, es decir, que no es un sujeto escindido que por un lado tiene su capacidad de trabajo y por otro su mente, sentimientos, emociones y representaciones”. (Ramírez, 2003: 44)

A lo anterior debemos agregar que las relaciones de pareja son una fuente importante de afecto, una vía para satisfacer las necesidades de reconocimiento, de aceptación y cariño. Asimismo, son importantes al desarrollar en el individuo la seguridad para enfrentar las dificultades de la vida.

Así, la ausencia de una relación de pareja o las perturbaciones en ésta pueden propiciar estados depresivos que a su vez afectan, entre otras cosas, la capacidad de concentración de las personas en diversas tareas.

Pasemos ahora a analizar los puntos de vista de los informantes que establecieron una relación estrecha entre sus actividades laborales y su vida de pareja. Estos trabajadores son tres: Viviana, Santiago y Mariano, y pertenecen al área de soporte técnico. Viviana tiene 43 años, vive en unión libre con su pareja desde hace seis años y no tiene hijos. Santiago es uno de los siete jefes que actualmente tiene esta área, de 49 años de edad, casado y con tres hijas. Mariano, fue uno de los jefes del área, de 48 años de edad, casado y tiene un hijo.

Comencemos con Viviana. El significado que para ella tiene el amor de pareja lo expresa de la siguiente manera:

“Pues, como dicen: *te necesito porque te amo*, y no *te amo porque te necesito*. Creo que es la admiración, no sé si estoy encantada por mi pareja pero me gustan todas sus acciones, sus valores, todo su ser. Entonces siento que eso es el amor, así como el encanto, la admiración por alguien, por sus valores.”

Desde la perspectiva de Viviana “en el amor no hay contrato”, no debe haberlo, pues no necesita de la “tradicción” para florecer, por el contrario, esta lo estropea. El amor sólo debe dejarse guiar por la libertad. Es con este argumento con el que ha defendido ante su familia y la sociedad su decisión de vivir en unión libre con su pareja

“... el matrimonio me parece una falacia, o sea, es un instrumento que detiene el desarrollo de las personas porque el matrimonio como lo ven en esta sociedad es limitativo, ya firmaste un contrato y es como firmar el contrato del amor para toda la vida y en el amor no hay contrato. Entonces, atarse a una persona con un papel, el ser humano es dinámico a los diez años cambia y tal vez uno de los dos no creció o tal vez uno creció demasiado entonces ve la vida diferente, entonces ¿cómo estar atados a alguien que no se desarrolló igual? Entonces los problemas que luego acarrea la separación, son para mí peores que el estar viviendo con alguien así en unión libre. Entonces como yo siempre observé esto, desde los 10 años lo ví, dije no el matrimonio no es para mí, yo siempre huí del matrimonio y hasta hoy que me encontré a mi pareja fue el que más me convenció porque no quiso casarse y tenemos cosas en común en cuanto a esa libertad, esa apertura.”

La representación de Viviana respecto al amor no sólo se ha quedado en el plano cognitivo sino que la ha incorporado a su vida cotidiana, a sus acciones, por ejemplo, en la convivencia con su familia de origen no involucra a su pareja, ya que se ubica a sí misma como “una entidad independiente”

“...a mí me gusta ir sola con mi familia a él no lo llevo nunca.  
*¿Por qué no?*<sup>18</sup> No me gusta, nunca me ha gustado, o sea, si no me casé es porque nunca me ha gustado esa relación de que va el esposo, la esposa y los hijos y los cuñados. Yo voy sola porque yo me ubico en este mundo como una entidad independiente y me gusta llegar con mi madre y el tiempo que yo quiera estar con ella lo estoy y si me quiero ir me voy, y él igual, nunca me lleva con su familia, conozco a su madre y a su tía pero no conozco ni a su papá ni a sus primos, conozco lo que me platica pero no conozco a la familia, nunca he estado en una convivencia familiar, y no me siento relegada, no necesitamos estar en familia.”

---

<sup>18</sup> Entrevistadora

El ubicarse como una “entidad independiente” y en el estilo de vida que ello genera me hizo preguntarle cómo la hacía sentir la presión social que los demás ejercían sobre ella, sobre todo su familia de origen, la cual desearía que formalizara su relación de pareja. Esta pregunta la enfoqué particularmente a su elección de no tener hijos, ante lo cual señaló que “se sentía feliz siendo ella misma” y que desde su punto de vista, el tener un hijo en esta sociedad implica un alto precio que ella no estaba dispuesta a pagar.

“...mi situación es que el hecho de tener un hijo en esta sociedad implica jugar varios roles: uno, es que tienes que ser esposa para poder ser madre, dos, eres madre soltera pero perteneces a los grupos vulnerables como los llama el Gobierno, y tres, eres una solterona porque decidiste no tener hijo. O sea, esta sociedad te marca de acuerdo al rol, entonces el tener un hijo es pagar un precio, ya sea tener que unirme de por vida a un hombre que no creo que se pueda amar toda la vida, o siempre estar estigmatizada de ser una madre soltera y por lo tanto ¡ay pobrecita!. No conozco otros escenarios que faciliten la maternidad. Yo ya lo he pensado, a mí me gustaría tener un hijo que sólo creciera hasta los 5 años, ya que esa edad son hermosísimos, pero ya para la entrada a la adolescencia, ¡qué infierno!, mejor que tengan hijos las que tengan vocación!.

De este fragmento de entrevista me parece importante destacar cómo desde el punto de vista de Viviana, la sociedad no ofrece escenarios para la maternidad con la garantía de que la mujer conserve una identidad propia y su dignidad. Resulta paradójico que su capacidad reflexiva esté siendo originada por la misma sociedad que critica, pues si bien en nuestro país aún se mantienen los valores tradicionales también está influenciado por las ideas y los valores modernos de los países avanzados.

Esta coexistencia de valores, tradicionales y modernos, va a provocar, según Beck y Beck-Gernsheim (2001:20) que los individuos se den a la tarea de crear o elegir sus propias reglas para normar sus relaciones de pareja. Así, el amor “se transforma en una fórmula vacía que los propios amantes tienen que llenar más allá de los fosos que se abren entre las biografías y sabiendo que el guión de su película está compuesto de extractos de canciones de amor, de publicidad comercial, de videos pornográficos, de literatura de favoritas y de psicoanálisis.” (*Ibid.*).

Ahora bien, respecto a la interacción de su vida laboral y su vida de pareja señaló que su trabajo había incidido negativamente en esta, debido a que las guardias le implicaban un fuerte desgaste y cansancio físico, lo cual hacía que al momento de llegar a su casa, en lo único que pensaba era en dormir y descansar, haciendo a un lado la convivencia que solía tener con su pareja algunos años antes. Un aspecto que contribuía a su cansancio, destacó, era la gran distancia que tenía que recorrer diariamente de su casa, ubicada en Copilco, al sur de la ciudad, a su trabajo, en la colonia Verónica Anzures, lo cual le tomaba alrededor de dos horas.

Así, su cansancio por los desvelos que implicaba hacer guardias y por los traslados “desgastantes” que tenía que realizar diariamente, provocaba que llegara tarde a su trabajo varias veces a la semana, pues “físicamente le resultaba imposible levantarse a la misma hora al día siguiente”. Esto a su vez, le costaba llamadas de atención por parte de sus superiores. Hacer frente a esta situación resultaba muy difícil, incluso verbalizó: “me estaba destrozando, me estaba acabando el estrés”.

Por otro lado, su pareja “solo quería divertirse”. Al momento en que ella llegaba a casa él quería que salieran juntos a caminar, al cine, o a dar un paseo. Él pensaba que después de tanto trabajar, tanto él como ella, era justo que se divirtieran. Su pareja no es empleado, trabaja por cuenta propia y no tiene que cumplir con un horario de oficina. Ella generalmente accedía al deseo de él de salir, pero esto significaba menos tiempo para dormir y descansar, por lo que al otro día, estaba “tronadísima”. Así, tomó la decisión de no acompañarlo más. Esta decisión provocó conflictos en su relación. Su convivencia cambió, él comenzó a salirse solo a pasear mientras ella se quedaba sola en casa descansando. Lo que le enojaba a ella, dijo, era que él no entendiera su cansancio, su no disposición a salir a divertirse.

Como tuve la oportunidad de entrevistar a su pareja, le pregunté cómo había vivido él toda esta situación que ella me contaba. A lo cual respondió que había sido una etapa muy difícil, me confirmó que generalmente ella se encontraba cansada y estresada, que “explotaba” por cualquier cosa, y que tenía muy mal humor. Así, se suscitaban “pleitos” constantes en los que ella solicitaba la separación e incurría en amenazas para que él se fuera de la casa. Ante esto, él se salía y regresaba cuando ella se calmaba.

Finalmente, ella tomó la decisión de mudarse de casa, junto con él, más cerca de su trabajo, con lo cual, afirmó que disminuyó su estrés, ya que podía dormir más tiempo y llegar más temprano al trabajo. Este cambio también tuvo efectos positivos en su relación, pues al no encontrarse ella tan estresada, los pleitos se aminoraron. Sin embargo, comentó que su convivencia no mejoró mucho en el sentido de que su pareja aún se sale solo a pasear en las noches mientras ella se queda en casa, esto, señala, los ha distanciado un poco.

Los cambios en la interacción que los integrantes de esta pareja reportaron parecen coincidir con los hallazgos de estudios realizados por Crouter y Bolger (citados en Meneghan, 1991:432) quienes señalan que los altos niveles de estrés en el trabajo reduce la participación o involucramiento del sujeto en las actividades familiares como las recreativas o de esparcimiento, observándose una especie de “retraimiento social” que

también afecta negativamente las interacciones con el cónyuge, generándose riñas o discusiones con éste.

Sin embargo, parece ser que esta pareja, finalmente, superó el periodo de crisis por el que pasaron, el cual duró dos años, y terminaron adaptándose a las condiciones que el trabajo de Viviana les planteaba, ya que permanecen unidos y ninguno de los dos manifestó estar insatisfecho actualmente con la relación.

Pasemos ahora a exponer el caso de Mariano, este informante es de los de mayor antigüedad en la empresa, 20 años. Para él el amor de pareja es algo que sencillamente “no entiende”, pues califica a las mujeres de “emocionales” porque no actúan con base en la razón.

“...son cosas que no entiendo muy bien porque las mujeres, ya lo he comprobado, las mujeres son más emocionales, reaccionan más con la emoción, más que por el entendimiento, entonces cuando las cosas no les gustan se molestan...las mujeres piensan que uno pensó y está de acuerdo en lo que ella ya pensó aún sin habérselo dicho y cuando te lo dicen y les dices que pues no, entonces te dicen ¡cómo que no! y se molestan porque es una situación que no les sale como ellas creían que les iba a salir...”

En cuanto a la relación entre su vida de pareja y su vida laboral, Mariano comentó que la época en la que su trabajo afectó negativamente su relación fue cuando él era Jefe de Soporte Técnico, hace aproximadamente tres años y medio. Los conflictos se suscitaban porque a su esposa “no le gustaba” que él saliera en las noches y que la dejara sola.

Su trabajo como jefe de esta área, el cual tuvo una duración de casi cinco años, lo obligaba a realizar guardias nocturnas como cualquier otro trabajador, pero además, por su condición de jefe, debía estar al tanto de los problemas que se suscitaban, de modo que cuando se presentaban fallas graves era llamado, aun sin estar en periodo de guardia, para supervisar y seguir el proceso de soporte. Cuando esto sucedía, en ocasiones debía trasladarse al lugar de origen de tales fallas, las cuales podían provenir de Querétaro, Cuernavaca, Pachuca, etc.

Así, varias veces tuvo que salir de madrugada fuera de la ciudad, por lo que su esposa se molestaba, hasta que llegó el momento en que ella le pidió el divorcio, señalándole que “no se había casado para estar sola”. Fue entonces que él solicitó su cambio al área de evaluación tecnológica, de la cual es Jefe actualmente.

La convivencia de esta pareja se vio alterada por el hecho de que los fines de semana no podían salir a pasear, ya que él tenía que encontrarse disponible por cualquier problema que pudiera surgir. Asimismo, una vez planteado el divorcio, la relación se volvió violenta llegando a los golpes y a los insultos. Esta situación duró así tres meses hasta que él obtuvo su cambio de área.

Una vez efectuado este cambio --el cual fue posible gracias a que él “se llevaba muy bien con los subdirectores”-- aseguró que su relación volvió a ser “normal”, que actualmente ya no se involucra en asuntos de soporte técnico, a pesar de la fusión, y que su horario de trabajo no se extiende más allá de las ocho de la noche.

Por otro lado, añadió que a él le gustaba mucho el trabajo que hacía en soporte técnico, pues obtenía una gran satisfacción personal al resolver problemas “fuertes” y liderar proyectos importantes de la empresa. El problema era su esposa que no estaba de acuerdo con quedarse sola. Ante esta situación, dijo sentirse incomprendido por ella porque a pesar de que también labora en la empresa y “sabe cómo es esto” no lo comprendía.

Esta queja por la falta de comprensión del otro parece coincidir con lo anticipado por Beck y Beck-Gernsheim (2001:138), que las exigencias del trabajo moderno más las demandas de la vida en pareja muchas veces se contraponen desencadenando conflictos, pues “cada uno está metido en su atolladero y espera que el otro lo entienda”. Por un lado, Mariano con un empleo que le exigía prolongados horarios de trabajo, que en ocasiones llegaban a afectar su salud

“...hubo una semana horrible en que en una semana tenía yo como tres horas dormidas nada más, entonces sí la última noche me puse muy mal, mal en el sentido de que me empezó a doler la cabeza, tuve una hemorragia nasal y fue difícil pararla, sí perdí bastante sangre esa vez, el doctor dijo que era cansancio...”

Y Por otra parte, su esposa quien es secretaria con un horario de trabajo de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., más las labores domésticas y sus tareas de madre. Sin embargo, Mariano, finalmente, intentó sanear la relación ante la amenaza de divorcio cambiándose de área de trabajo. Me parece importante destacar aquí el valor que otorgó el trabajador a su relación de pareja por encima de su empleo, el cual señaló que le “encantaba” y le daba grandes satisfacciones. Esta importancia derivaba del significado que para él tiene el matrimonio, el cual calificó como “el proyecto más importante de tu vida” y ante lo que no se puede “fracasar”.

“...lo que yo digo es que el matrimonio, o sea ya tu vida como pareja, es el proyecto más importante de tu vida, o sea es tu vida lo que estás decidiendo a final de cuentas y el estarte divorciando es, primero, aceptar que eres un fracasado en ese proyecto, o sea no elegiste bien, no supiste hacer bien las cosas y estás llegando a la conclusión de que fracasaste, no fracasó la relación, tú fracasaste al elegir mal porque yo soy de las personas que piensa que no hay que culpar a los demás de las cosas que tú haces, de cierta forma tú tienes la culpa, si tienes problemas la culpa no es de ella, es mía porque yo la elegí, es mi responsabilidad, debí de darme cuenta de esto y si sabía yo que podían pasar estas cosas no debía hacerlo y a final de cuentas no es más que un fracaso y hay que aceptar que fracasaste.”

Como podemos ver, para Mariano lo que estaba en juego ante la amenaza de divorcio era “su vida”, la cual valía mucho más que su trabajo y debía ser atendida por encima de todo.

Pasemos ahora a analizar nuestro último caso, se trata de Santiago. Para él el amor de pareja es “un sentir que hay un respeto hacia cada uno, el saber que hay un apoyo de cualquier tipo, y el lograr algo juntos”. Este informante, con 20 años de antigüedad en la empresa y nueve años en el área de soporte técnico, manifestó al igual que los dos entrevistados anteriores, que su relación de pareja se vio afectada por su trabajo.

Durante el tiempo que lleva en soporte técnico, su relación de pareja ha pasado por dos etapas. En la primera, a su esposa le molestaba que él tuviera que salir de la ciudad o por las noches para resolver las fallas técnicas. Esto generó un distanciamiento de parte de ella hacia él. En la segunda etapa, ella finalmente aceptó la situación y cambió su actitud a raíz de un curso, impartido por Telmex, sobre “el trabajo y la familia” dirigido a las parejas de los empleados.

En estos cursos, señaló Santiago “se les dice a las parejas cómo es nuestro trabajo y lo que ganamos y lo que podríamos dejar de tener si no lo hacemos”. Entre las cosas que podrían perder se les menciona por ejemplo, su casa, su carro, la educación de sus hijos y el “confort” que tienen. En esencia, la pérdida de su empleo y el nivel de vida que les permite.

La primera etapa, duró cinco años en los que su esposa casi no le hablaba y se mostraba distante, “tenía el hielo” verbalizó, no realizaban actividades de esparcimiento juntos los fines de semana, y “había un gran vacío”. Pero no habían pleitos, ya que él trataba de “ceder” para no agravar la situación, de lo contrario, dijo, “sí nos hubiéramos divorciado”. Asimismo, durante esta etapa, Santiago afirmó que su esposa solía ser “muy cerrada y tajante”, no entendía cómo era su trabajo y sólo le repetía continuamente: “a mí lo que no me gusta es que salgas”.

Esta situación, lo hacía sentir muy mal, le quitaba concentración en su trabajo y no lo dejaba descansar por las noches “no puedes dormir de saber que tienes problemas, está bien canijo eso”. A esto, añadió una anécdota de una ocasión en la que se presentó un problema serio con los equipos, y estando él cenando con su familia en un restaurante tuvo que salir de inmediato a Cuernavaca, lugar de donde provenía la falla.

El haber resuelto eficientemente este problema le valió un ascenso a Santiago pero le costó dos semanas de “hielo” con su esposa.

Fue hasta que su esposa tomó el curso del trabajo y la familia que aceptó las continuas salidas de él y al parecer la hizo entender cómo era su trabajo. Actualmente, este trabajador asegura que su vida de pareja “va bien” y que se siente a gusto con ella.

Lo interesante de este caso es que el cambio de actitud de la esposa de Santiago fue propiciado por la empresa, a través del curso “el trabajo y la familia”. Llama la atención que en este curso se de énfasis en lo que el trabajador puede “ganar” y “perder”. El señalar a los empleados la posibilidad de perder su empleo, al parecer funciona a modo de amenaza no sólo para estos sino también para sus cónyuges a quienes se les “convence” de que tienen que ser “comprensivos” ante el trabajo de sus parejas.

Por otro lado, cabe señalar que las actividades de soporte técnico también incluyen movilidad geográfica, es decir, traslados de una ciudad a otra con poco tiempo de antelación, a los cuales deben sujetarse los ingenieros si quieren mantener su empleo. Cada uno de nuestros informantes de esta área, ha vivido estas experiencias, las cuales, según señalaron, también llegan a interactuar con su vida de pareja.

Como pudimos ver, una característica de estos informantes de soporte técnico es que los tres afirmaron haber experimentado una etapa de crisis en sus relaciones de pareja, que en el caso de Viviana duró dos años, en el de Mariano tres meses, y en el de Santiago 5 años. Asimismo, señalaron a las guardias y todo lo que ellas implican como el principal detonante de los conflictos. Esto tiene sentido a la luz de lo argumentado por Parasuraman y Greenhaus (1997:4) quienes señalan que el problema trabajo-familia se origina al tratar de conciliar las demandas de estas dos esferas. El conflicto surge cuando el tiempo que exige una esfera hace imposible participar satisfactoriamente en la otra.

Por su parte Crouter y Bolger (citados en Meneghan, 1991:432) añaden que el experimentar altos niveles de estrés laboral (como sobrecarga de trabajo) reduce la participación o involucramiento del sujeto en las actividades familiares como las recreativas o de esparcimiento. Se observa una especie de “retraimiento social” que

también afecta negativamente las interacciones con el cónyuge, generándose riñas o discusiones con éste.

Así, el salir de casa en la madrugada, estar al pendiente del teléfono celular, no poder salir los fines de semana con la pareja, más la fatiga y el estrés que generan las desveladas continuas a causa de las guardias son elementos que al parecer interfirieron considerablemente en la convivencia de estas parejas alterando su dinámica.

Debemos recordar, como quedó señalado en el capítulo 1, que el conflicto es parte fundamental de las relaciones de pareja, amor y conflicto conforman un mismo fenómeno y no se puede entender el uno sin el otro (Estrada, 2004:1). Esto es porque en la pareja, más allá de toda definición romántica, no existe una verdadera igualdad entre sus miembros, no la puede haber, ya que cada individuo es diferente y sus diferencias se van a manifestar en aspectos como el estatus económico, la personalidad, los atributos simbólicos del género, etc., los cuales en su conjunto, obligan a los sujetos a negociar para mantener el vínculo (*Ibid*). Es justamente la necesidad de negociar y alcanzar acuerdos lo que coloca a los individuos ante la probabilidad de encontrarse con el conflicto, en el que pueden desarrollarse diferentes formas de dominación y resistencia, ya sea de uno u otro cónyuge (*Ibid*).

La falta de comprensión de la pareja ante la naturaleza del trabajo del cónyuge fue un aspecto que Viviana, Mariano y Santiago reportaron con molestia, lo cual evidencia que en las parejas no siempre hay acuerdos aunque uno o los dos tengan razón. Asimismo, la necesidad de negociar para mantener el vínculo explica los cambios que los informantes hicieron como mudarse cerca del lugar de trabajo (Viviana), solicitar el cambio a otra área que no exigiese cumplir con guardias u horarios prolongados (Mariano), y pedir a la pareja que asistiera al curso “el trabajo y la familia” (Santiago) y la disposición de ésta para acudir.

Si bien los cambios que los trabajadores llevaron a cabo sanearon sus relaciones logrando con ello adaptarse a las condiciones laborales que enfrentaban, no fue un proceso fácil que se suscitó de la noche a la mañana sino que la adaptación que lograron pasó por una etapa de conflictos y de ajustes cuya complejidad dependió de los recursos y habilidades de cada pareja.

## 4.2) La movilidad geográfica de los trabajadores y su vida de pareja

La movilidad geográfica de los trabajadores implica realizar viajes a diferentes partes de la república y el extranjero, ya sea para resolver problemas técnicos o bien para tomar cursos de capacitación. La estancia de los ingenieros fuera de la ciudad puede variar desde un sólo día hasta varios meses. Por lo regular, las estancias más prolongadas se deben a fines de capacitación en lugares como Canadá, E.U o Inglaterra. En ocasiones, puede suceder que, por necesidades de la empresa, un trabajador sea transferido de manera permanente a otra ciudad.

De todos nuestros informantes sólo dos han pasado por la experiencia de ser movilizado de forma definitiva a otra ciudad. Sus casos me parecen los más ilustrativos e interesantes respecto a la movilidad geográfica y la vida de pareja, por lo que a continuación los expondremos.

Mariano, quien fuera uno de los jefes de soporte técnico por casi cinco años me platicó su experiencia de cuando fue transferido a Mérida en forma definitiva. Respecto a este traslado, señaló que se sintió tratado como “mueble”, pues la empresa no toma en cuenta las opiniones de los trabajadores frente a órdenes que van en contra de su bienestar personal, como es el ser movilizados sin antes consultarles si tendrían inconvenientes para ello.

“...Lo que sí he llegado a sentir es que a la empresa no le importas como persona, le interesas como algo que es productivo y te van a utilizar mientras seas útil. Esto lo sentí y vi que *me tratan como mueble* y esto lo puedes entender tú mejor como mujer; que el mueble no me gusta como está ahí, ponlo para acá y lo mueves de un lugar, así te consideran acá, o sea, no te piden permiso. Te lo digo porque yo estuve en Puebla, y después de Puebla me movieron a Mérida como jefe de departamento, controlaba yo todo desde Puebla hasta Mérida, entonces era interesante, pero nunca me preguntaron si yo quería ir a Mérida, simplemente me dijeron: te vas a Mérida, el lunes te vas a Mérida o pasas a la caja.” (Mariano, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

La estancia de Mariano en Mérida duró un año y medio debido a que buscó la forma de regresar a México. No aceptaba el hecho de vivir en esa ciudad por mucho tiempo, a pesar de que en ese momento no tenía pareja. Sin embargo, comentó que su permanencia en esa ciudad fue agradable, ya que los fines de semana viajaba y se divertía. Pero lo interesante de esto es que él evitaba involucrarse en relaciones de pareja porque “quería tener la libertad completa para volver a la ciudad en cuanto pudiera”. Afirmó que las oportunidades se le presentaban, pero él ponía un “límite” y sólo llegó a tener algunas amigas a las que frecuentaba de vez en cuando.

Como podemos ver, para Mariano, una relación de pareja fuera de la ciudad significaba un “obstáculo” que le impediría regresar a México. Así, ponderó su retorno a la ciudad más que cualquier asunto amoroso.

Por otra parte, tenemos el caso de Santiago quien actualmente es uno de los jefes de soporte técnico. Él, al igual que Mariano, fue trasladado de forma permanente a Querétaro, ante lo cual hizo todo lo posible por regresar a México, ya que después de estar un mes allá se sintió solo y tuvo problemas con su esposa, quien se quedó en esta ciudad con sus hijas y le pedía insistentemente que hiciera todo lo posible por regresarse.

Tramitar su cambio de regreso no fue sencillo, pues señaló que en la empresa “lo toman a mal, te congelan, no te dan productividad y te ven con cara de fuchi”. Así, Santiago sentía que no podía hacer nada, que no tenía el control de la situación, pues sólo tenía dos opciones, renunciar o seguir con su empleo lejos de casa. El escenario que nos describe y su percepción de “no poder hacer nada” parece coincidir con lo anticipado por Sennett, (1998), quien menciona que la movilidad constante del personal de una ciudad a otra provoca en ellos la sensación de que pierden el control de sus vidas.

Asimismo, calificó su estancia en Querétaro como un “martirio” y la comparó con el Reality Show de Big Brother “es como lo de Big Brother, estar encerrados en un cuarto nada más, está bien canijo”. Lo difícil para Santiago era pasar los fines de semana, pues le hacían preguntarse qué estaba haciendo él ahí y de lo que se estaba perdiendo con su familia. También le hacían sentir la soledad, la cual olvidaba en el transcurso de la semana mientras trabajaba.

Tanto Santiago como Mariano señalaron que el hecho de ser empleados de confianza, “no les da derechos” a diferencia de los trabajadores sindicalizados, frente a los cuales se ven con cierta desventaja

“¿Qué presión pueden tener las operadoras? Tienen que cumplir con un horario nada más, tienen turnos, estás sindicalizadas. En cambio uno como trabajador de confianza, a uno lo pueden mandar a cualquier parte de la república y te tienes que ir, a un sindicalizado no lo puedes mover tan fácil, lo que pasa es que ellos por todo protestan.” (Santiago, Dirección Técnica y de Larga Distancia: soporte técnico).

“Los sindicalizados pues están con sindicato, en los empleados de confianza no hay quién te ampare. En otras épocas decían, a partir de mañana estás comisionado al desierto de Sonora y te tenías que ir. A los sindicalizados si les quieres mover la silla de su lugar, de aquí cerca de la ventana a un lugar por allá, protestan, llaman al sindicato y no lo puedes mover.” (Mariano, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

Cuando Santiago me contaba lo difícil que era para él estar lejos de su familia, se acordó del caso de un ingeniero que también fue trasladado a otra ciudad cinco años atrás. Este trabajador tenía problemas con su esposa --al parecer lo había dejado-- y antecedentes de depresión. Así, después de un año de estancia en Monterrey, la ciudad a la que fue movilizadado, tomó la decisión de quitarse la vida. Se suicidó al interior de las oficinas de Telmex.

Lo que llama la atención de este caso es que el trabajador dejó una nota culpando a la empresa por todos sus problemas y por su suicidio. Este hecho fue ocultado por la empresa y no se publicó en ningún diario.

Un punto interesante que noté fue la percepción que se tiene ante este tipo de acontecimientos, pues dentro de la empresa también se han suscitado ataques cardiacos y otros problemas de salud, los cuales, según algunos informantes, están asociados a que las exigencias de la empresa son cada vez mayores

“...y es que no sé si todas las empresas funcionen igual pero cada una de las actividades se están calificando y se mantiene una calificación constante, sobre todo en los COM'S<sup>19</sup> sobre la atención de quejas, sobre el servicio y las exigencias de mantener los niveles han sido muy altas y cada vez que se alcanzan las suben más, entonces la presión para mucha gente es muy fuerte, gente que además tiene otro tipo de problemas personales, pues les llega a hacer crisis, entonces esta persona se sintió sumamente presionada, además entró en un estado de angustia y de depresión, una depresión me imagino que muy fuerte que lo orilló a ahorcarse en la oficina y a dejar una nota culpando a Telmex por todos sus problemas.” (Mariano, Conjunto Verónica: evaluación tecnológica).

“...la tensión no sólo del trabajo sino de la actitud de los de arriba hacia ti, yo pienso que eso es lo que te lastima, ¿te acuerdas del libro del capital? ahí dice que cuando a la gente la exponen a más tiempo de trabajo, la orillas a enfermarse.” (Emiliano, Conjunto Verónica: especificaciones técnicas).

“Se siente muy mal, de hecho estando en campo no te concentras como debería de ser, los trabajos eran de noche porque no se podía trabajar en el día, entonces realmente no descansas, no puedes dormir de saber que tienes problemas, esta bien canijo eso, con decirte que ha habido hasta suicidios.” (Santiago, Dirección Técnica y de Larga Distancia: soporte técnico).

Ahora bien, una vez que los informantes me habían hablado de sus experiencias de trabajo en otras ciudades y de sus percepciones sobre la manera en que su vida laboral interactuaba con su vida de pareja, les pregunté como se veían a sí mismos en un futuro junto con sus parejas, es decir, ¿cuáles eran los planes en pareja que tenían en mente estos trabajadores a futuro? La pregunta me pareció pertinente, dada la atmósfera de incertidumbre laboral que percibían.

---

<sup>19</sup> Centro de Operación y Mantenimiento. Lugar donde sucedió el suicidio.

### 4.3) Los planes a futuro de las parejas

Ante dicha interrogante, los informantes solteros, Beatriz, Miriam e Israel señalaron que tenían planes de vivir con sus parejas o bien de casarse. Pero enfatizaron la necesidad de contar con algo “sólido para no empezar desde cero”. Así, el hacerse de una casa o un departamento era el primer paso antes de concretar sus proyectos. Por su parte, los trabajadores casados, Humberto, Ignacio, Horacio, Emiliano, Santiago, Mariano y Viviana,<sup>20</sup> me hablaron de construir una casa fuera de la ciudad en donde pasar días de descanso, en adquirir otra casa más amplia o remodelar la que ya tienen.

Un punto en el que coincidieron tanto casados como solteros fue en el deseo de “poner un negocio” para poder llevar a cabo sus planes.

“Yo creo que todos vemos esa posibilidad, todos los que estamos con la incertidumbre que somos prácticamente todos, buscar algún dinero y poner un negocio que te permita sobrevivir porque si estás atenido exclusivamente al salario que tenemos en esta empresa, pese a que es una empresa privilegiada desde el punto de vista económico, vives en la incertidumbre completa.” (Israel, Dirección Técnica y de Larga Distancia: especificaciones técnicas).

Como vemos, la pretensión de emprender un negocio propio se relacionaba con las percepciones de incertidumbre de los informantes acerca de su empleo, ya que ninguno tenía la seguridad de que el día de mañana continuaría laborando en la empresa.

“No me veo en la empresa en diez años y no trazaría planes para diez años, ya no existe eso, cuando la empresa estaba en manos del Estado, que había tres incrementos salariales al año me han dicho y veías a la empresa como de tu propiedad, sentías una pertenencia a la empresa, la gente sí podía planificar a largo plazo en una atmósfera de seguridad laboral. Estamos lejos de eso hoy.” (Israel, Dirección Técnica y de Larga Distancia: especificaciones técnicas).

Esto me parece interesante, pues más allá de la probabilidad real de que estos trabajadores sean despedidos, sus acciones las están proyectando como si de hecho lo fueran a ser. Esto parece coincidir con lo señalado por Morin (citado en Abric, 1994:202) quien arguye que la forma en que se representa cierto aspecto del entorno laboral, en este caso, las reestructuraciones de la empresa, puede determinar las reacciones de los trabajadores a las condiciones de trabajo. De manera que “lo que importa no es la

---

<sup>20</sup> Vive en unión libre

existencia de tal o cual aspecto del entorno sino más bien la forma en que es percibida esta presencia” (*Ibid.*)

Debemos destacar también que para los trabajadores mexicanos el trabajo asalariado representa sólo una etapa dentro de su trayectoria laboral, que si bien se explica por razones estructurales (precarización de las condiciones laborales y desempleo) también se vincula con aspectos culturales, pues el tener un negocio propio permite a uno “ser su propio dueño”, “ser independiente” y no tener que rendir cuentas a nadie, lo cual constituye un ideal digno de alcanzar para los trabajadores mexicanos (Pries, 1997:149).

## **Resumen**

Como pudimos ver a lo largo de este capítulo, el grupo de trabajadores entrevistados contiene una gran diversidad en cuanto a edad, años de antigüedad en la empresa y formas de pensar ante las relaciones de pareja. La manera en que se concretaron estas diferencias fue en el rango de percepciones manifestadas ante la interacción entre la vida laboral y la vida de pareja, cuyos extremos eran opuestos. Por un lado, están los que afirmaron que sus condiciones laborales no afectaban ni interactuaban en modo alguno en su relación de pareja. Por otro, tenemos a los que señalaron una considerable incidencia de sus actividades laborales en esta al grado de declarar que aquellas habían dañado severamente su relación. También encontramos una especie de respuestas matizadas que afirmaban una incidencia negativa del trabajo en la vida de pareja pero no al extremo de alterar considerablemente la dinámica de esta.

Cabe destacar que los trabajadores que manifestaron una interferencia “dañina” de su trabajo en sus relaciones de pareja eran originarios del área de soporte Técnico. Esto puede entenderse por la naturaleza misma de esta área, la cual demanda una considerable carga de trabajo además de guardias nocturnas que implican salir de casa en la madrugada, estar al pendiente del teléfono celular, no poder salir los fines de semana con la pareja, y altos niveles de estrés y responsabilidad generados por las desveladas continuas y la vigilancia de los equipos, elementos que en su conjunto pudieron incidir considerablemente en la convivencia marital o de pareja alterando su dinámica.

Sin embargo, ante esta interferencia negativa los trabajadores llevaron a cabo una serie de cambios para sanear sus relaciones logrando con ello adaptarse a las condiciones laborales que enfrentaban. Pero esto no fue un proceso fácil que se suscitó de la noche a la mañana sino que la adaptación que lograron pasó por una etapa de conflictos y de ajustes cuya complejidad dependió de los recursos y habilidades de cada pareja.

En cuanto a las formas de pensar y vivir las relaciones de pareja encontramos posturas muy diferentes entre sí. Tenemos quienes se ubican ante el amor como “unidades independientes” y se dejan guiar sólo por la libertad. Esta postura señala que “en el amor no hay contrato” no debe haberlo, pues no necesita de la tradición para florecer, por el contrario, esta lo estropea. Desde esta perspectiva, se mira al matrimonio como una “falacia” que detiene el desarrollo individual al ser limitativo.

En el lado opuesto, encontramos trabajadores para quienes el matrimonio es el “proyecto más importante de la vida” ubicando su importancia incluso por encima del propio empleo. Desde esta perspectiva, un divorcio significa un fracaso de la relación de pareja y un fracaso personal.

La coexistencia de valores, tradicionales y modernos también se manifestó también en las posturas de los informantes. Así, hubo quien se calificó a sí misma de tradicionalista al resaltar la importancia de llegar virgen al matrimonio, pero por otro lado expresó su temor a casarse y tener que postergar sus proyectos personales. En tal postura parece vislumbrarse una “confusión personal” que de acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim (2001) es característica de la modernidad. Esta confusión surge al tratar de compaginar la anhelada autonomía de la mujer moderna con las demandas y exigencias de la vida de pareja, del dilema de “ser para sí” y “ser para otro” en donde a ese otro se le llega a mirar inclusive como un obstáculo para la realización de los deseos propios, lo cual da por resultado situaciones paradójicas que no pocas veces terminan en conflicto (*Ibid*).

Asimismo, encontramos quienes proclamaron la equidad en la pareja y afirmaron tener “una relación de iguales” señalando que “el modelo tradicional jerárquico no les es funcional”. Llama la atención en estas parejas que no hayan expresado conflictividad alguna en sus relaciones, pues de acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim (2001) las parejas contemporáneas se desarrollan en un escenario de conflicto, precisamente, por reclamar cada uno igualdad de derechos. Quizá esto se relacione con el hecho de que las tales parejas son novios aun, es decir, a que su relación no es tan estrecha como lo sería si vivieran juntos o estuvieran casados y con hijos, lo cual les evita la tensión de

numerosas negociaciones y discusiones ante asuntos como la división de las labores domésticas, el cuidado de los niños, la administración del dinero, etc. en los cuales intervienen cuestiones de poder.

## CONCLUSIONES

Como pudimos ver a lo largo de este trabajo, las recientes fusiones que se han suscitado al interior de la Dirección Técnica y de Larga Distancia, así como en su subdirección, el “Conjunto Verónica” en las gerencias de soporte técnico y evaluación tecnológica de la empresa Telmex, han ocasionado un descontento en los trabajadores entrevistados quienes argumentaron que no es posible realizar satisfactoriamente las diversas y nuevas tareas a las que se han tenido que enfrentar como producto de estas reestructuraciones.

Cabe señalar que tales eventos están directamente relacionados con la flexibilidad del trabajo. La re-ingeniería empresarial o fusión de departamentos al interior de una organización productiva es una de las formas en que se concreta esta flexibilidad, dando por resultado recortes de personal y una intensificación en la carga de trabajo para los empleados (Sennett, 1998:50).

La reducción del personal y el incremento en las tareas que deben desempeñar los trabajadores implica que éstos adquieran nuevas habilidades y responsabilidades sin que esto se traduzca en un ascenso ni en pagos extras. Asimismo, las tareas adicionales, generalmente, rebasan las capacidades de los empleados (Smith, 1997:322). El objetivo final de toda re-ingeniería empresarial es hacer *más* con menos recursos (Sennett, 1998:50).

El descontento ante las condiciones de trabajo que manifestaron los informantes se debe, en primer lugar, a la ausencia de una capacitación para llevar a cabo las nuevas funciones, y en segundo, a que se genera una desorganización en el trabajo, ya que al tratar de aprender las nuevas tareas se descuidan las que ya se dominan.

Asimismo, el desgaste físico y mental que resulta de la ampliación de los horarios y las cargas de trabajo es uno de los principales puntos que los trabajadores narraron en forma quejosa y molesta, pues afirmaron que esto les había alterado considerablemente su estilo de vida.

La falta de un adiestramiento previo para llevar a cabo las nuevas funciones ha generado que los empleados experimenten cierta frustración por no ser capaces de resolver ellos mismos los problemas que se les presentan. Al parecer, la dependencia con los proveedores, les ha causado temor a perder su trabajo y a ser reemplazados por personal mejor capacitado, por lo que han buscado formas alternativas de auto-

capacitación para garantizar su empleo, pero también para apropiarse de su trabajo, controlarlo a través del conocimiento y obtener así la satisfacción de ser reconocido en lo que se hace.

Merece destacarse la iniciativa que han mostrado estos trabajadores ante la falta de recursos para desempeñar su trabajo. Sin haber recibido de la empresa la capacitación necesaria, han encontrado la manera de instruirse, mostrando así la amplitud de su capacidad de agencia ante un escenario laboral que día a día les exige más habilidades.

En cuanto a las representaciones que los trabajadores tienen sobre su ambiente laboral, la mayoría señaló que éste les resulta “tenso” y desagradable”, debido, en primer lugar, a que perciben un ambiente de incertidumbre respecto a su permanencia en la empresa, dadas las recientes reestructuraciones que se han acompañado de recortes de personal, de jubilaciones anticipadas o pre-jubilaciones.

Dichas reestructuraciones sumadas a la actitud de los jefes, que fue calificada de “autoritaria” y “déspota” ha generado que algunos trabajadores usen los términos de “terrorismo y pánico laboral” para nombrar la manera en que experimentan su ambiente de trabajo.

Sin embargo, es importante destacar, que a pesar de que los informantes perciben una atmósfera de incertidumbre y “terrorismo laboral”, finalmente externaron un deseo e intención por adaptarse a las circunstancias e inclusive se ubicaron como empleados afortunados, que aun dentro de este contexto de precarización del empleo, han logrado mantener un trabajo que les permite “sobrevivir”, ante lo cual se muestran agradecidos. Esto parece coincidir con lo señalado por Bayón (2003:64) quien llama a esta actitud “efecto disciplinario del desempleo y la inestabilidad laboral”, el cual alude a una postura de adaptación por parte del trabajador ante condiciones laborales que él percibe como injustas

El contexto laboral que describen los trabajadores alberga también aspectos positivos, pues todos ellos manifestaron tener una percepción favorable sobre su salario, el cual oscila entre los 18 y los 23 mil pesos mensuales para los ingenieros, mientras que para los jefes es de 25 a 30 mil pesos, a lo cual se suman los bonos de productividad trimestrales y diversas prestaciones.

Esta percepción favorable sobre el salario, aunada a la ausencia de discriminación hacia los empleados mayores de 40 años, sin duda ha contribuido a que los trabajadores se mantengan laborando en la empresa a pesar de su descontento por las recientes reestructuraciones y la ampliación de las cargas y horarios de trabajo.

De acuerdo con Pries (1997) las fuentes que intervienen en la elaboración de las diferentes percepciones y conceptos en torno al trabajo se construyen o estructuran a partir de cuatro instituciones sociales: el mercado, la empresa/organización, la profesión y el grupo social al que pertenece el individuo, (*Ibid.*). Son estas cuatro instituciones las que modelan y definen las ideas, planes y prácticas de los individuos, sin soslayar por supuesto, la capacidad de agencia que estos poseen en sus acciones y elecciones, (*Ibid.*).

Así, podemos decir que las diferentes percepciones y representaciones de nuestros informantes han sido estructuradas en gran parte por la empresa y por las dinámicas globales a las que ésta se encuentra anclada --como la incertidumbre del mercado, las exigencias en cuanto a los niveles de competitividad, y la necesidad de mantener su posición como empresa líder en Telecomunicaciones-- las cuales la han obligado a someterse a reestructuraciones constantes. Asimismo, la continuidad de estas reestructuraciones y todo lo que ellas implican --recortes de personal, pérdida de compañeros de trabajo o amigos, cambios en la organización del trabajo-- refuerzan o afianzan las percepciones que tienen los trabajadores sobre su trabajo, sobre sus superiores y sobre el ambiente laboral en que se desenvuelven.

Sin embargo, cabe añadir, que las representaciones de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo también se elaboran a partir de la manera en que se apropian de la realidad, es decir, estas no se construyen única ni linealmente con base en hechos o sucesos objetivos sino con base en la forma que tales hechos son interpretados.

En cuanto a la interacción que los informantes percibieron entre su vida laboral y su vida de pareja encontramos toda una gama de respuestas, debido principalmente a que el grupo de trabajadores entrevistados contenía una gran diversidad en cuanto a edad, años de antigüedad en la empresa y formas de pensar ante las relaciones de pareja.

La manera en que se concretaron estas diferencias fue en el rango de percepciones manifestadas, cuyos extremos eran opuestos. Por un lado, están los que afirmaron que sus condiciones laborales no afectaban ni interactuaban en modo alguno en su relación de pareja. Por otro, tenemos a los que señalaron una considerable incidencia de sus actividades laborales en su vida de pareja al grado declarar que aquellas habían dañado severamente su relación. También encontramos una especie de respuestas matizadas que afirmaban una incidencia negativa del trabajo en la vida de pareja pero no al extremo de alterar considerablemente la dinámica de esta.

Cabe destacar que los trabajadores que manifestaron una incidencia “dañina” de su trabajo en sus relaciones de pareja eran originarios del área de soporte Técnico. Esto puede entenderse por la naturaleza misma de esta área, la cual demanda una considerable carga de trabajo además de guardias nocturnas que implican salir de casa en la madrugada, estar al pendiente del teléfono celular, no poder salir los fines de semana con la pareja, y altos niveles de estrés y responsabilidad generados por las desveladas continuas y la vigilancia de los equipos, elementos que en su conjunto pudieron incidir considerablemente en la convivencia marital o de pareja alterando su dinámica (Parasuraman y Greenhaus,1997; Crouter y Bolger, cit. en Meneghan, 1991; Beck y Beck-Gernsheim, 2001).

Sin embargo, ante esta interferencia negativa los trabajadores llevaron a cabo una serie de cambios y estrategias para sanear sus relaciones logrando con ello adaptarse a las condiciones laborales que enfrentaban. Pero esto no fue un proceso fácil que se suscitó de la noche a la mañana sino que la adaptación que lograron pasó por una etapa de conflictos y de ajustes cuya complejidad dependió de los recursos y habilidades de cada pareja.

Asimismo, se observó que el trabajo interactúa de manera diferente con la vida de pareja dependiendo de la etapa en la que ésta se encuentre y de sus características particulares, por ejemplo, los conflictos que enfrentaron las parejas casadas y con hijos en edad escolar fueron diferentes a los conflictos de las parejas sin hijos y sin un compromiso asumido formalmente.

Los cambios y estrategias que llevaron a cabo los informantes --tales como mudarse cerca del lugar de trabajo, solicitar ser removido a otra área de trabajo que no exigiese cumplir con guardias u horarios prolongados, y pedir a la pareja que asistiera al curso “el trabajo y la familia”-- muestran, por un lado, la capacidad de agencia de los trabajadores, ya que estos buscaron y encontraron formas de articular las exigencias del trabajo contemporáneo y las demandas de su vida de pareja aprovechando los espacios y recursos que tienen para conciliar ambas esferas de la vida. Y Por otro lado, evidencian la importancia que otorgan los individuos a las relaciones de pareja, ya que éstas son una importante fuente de afecto, de satisfacción y autodefinición, elementos que de acuerdo con Harvey (1998:323), y Beck y Beck-Gernsheim (2001:76) cobran gran relevancia en la sociedad de nuestros días caracterizada por una compresión espacio-temporal en donde las personas más próximas adquieren suma importancia, se vuelve a la pareja y se le mira como la solución al conflicto existencial, pues es un vínculo a través del cual las

personas encuentran un sentimiento de identidad, de arraigo y permanencia ante el carácter volátil y efímero de la vida actual.

En cuanto a los planes a futuro en pareja, los trabajadores solteros señalaron que tenían el proyecto de vivir con sus parejas o bien de casarse. Pero enfatizaron la necesidad de contar con algo “sólido para no empezar desde cero” esto es, una casa o un departamento antes de concretar sus proyectos. Por su parte, los trabajadores casados hablaron de construir una casa fuera de la ciudad en donde pasar días de descanso, en adquirir otra vivienda más amplia o remodelar la que ya tienen.

Un punto en el que coincidieron tanto casados como solteros fue en el deseo de poner un negocio propio para poder llevar a cabo sus planes. Esta pretensión esta relacionada en gran parte con las percepciones de incertidumbre de los informantes acerca de su empleo, pues ninguno de ellos tenía la seguridad de que el día de mañana continuaría laborando en la empresa. Esto me parece interesante, pues más allá de la probabilidad real de que estos trabajadores sean despedidos, sus acciones parecen proyectarlas como si de hecho lo fueran a ser.

Lo anterior coincide con lo señalado por Morin (citado en Abric, 1994:202) quien arguye que la forma en que se representa cierto aspecto del entorno laboral, en este caso, las reestructuraciones de la empresa, puede determinar las reacciones de los trabajadores a las condiciones de trabajo. De manera que “lo que importa no es la existencia de tal o cual aspecto del entorno sino más bien la forma en que es percibida esta presencia”. Así, para los empleados, las reestructuraciones representan una amenaza a su estabilidad o permanencia en la empresa.

Sin embargo, debemos destacar también que para los trabajadores mexicanos el trabajo asalariado representa sólo una etapa dentro de su trayectoria laboral, que si bien se explica por razones estructurales (precarización de las condiciones laborales y desempleo) también se vincula con aspectos culturales, pues el tener un negocio propio permite a uno “ser su propio dueño”, “ser independiente” y no tener que rendir cuentas a nadie, lo cual constituye un ideal digno de alcanzar para los trabajadores mexicanos (Pries, 1997:149).

Por otro lado, encontramos posturas muy diferentes en cuanto a las formas de pensar y vivir las relaciones de pareja. Así, tenemos quienes se ubican ante el amor como “unidades independientes” y se dejan guiar sólo por la libertad. Esta postura señala que “en el amor no hay contrato” no debe haberlo, pues no necesita de la tradición para

florecer, por el contrario, esta lo estropea. Desde esta perspectiva, se mira al matrimonio como una “falacia” que detiene el desarrollo individual al ser limitativo.

En el lado opuesto, encontramos trabajadores para quienes el matrimonio es el “proyecto más importante de la vida” ubicando su importancia incluso por encima del propio empleo. Desde esta perspectiva, un divorcio significa un fracaso de la relación de pareja y un fracaso personal.

La coexistencia de valores, tradicionales y modernos también se manifestó en las posturas de los informantes. Así, hubo quien se calificó a sí misma de tradicionalista al resaltar la importancia de llegar virgen al matrimonio, pero por otro lado expresó su temor a casarse y tener que postergar sus proyectos personales. En tal postura parece vislumbrarse una “confusión personal” que de acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim (2001) es característica de la modernidad. Esta confusión surge al tratar de compaginar la anhelada autonomía de la mujer moderna con las demandas y exigencias de la vida de pareja, del dilema de “ser para sí” y “ser para otro” en donde a ese otro se le llega a mirar inclusive como un obstáculo para la realización de los deseos propios, lo cual da por resultado situaciones paradójicas que no pocas veces terminan en conflicto (*Ibid.*).

Asimismo, encontramos quienes proclamaron la equidad en la pareja y afirmaron tener “una relación de iguales” señalando que “el modelo tradicional jerárquico no les es funcional”. Llama la atención en estas parejas que no hayan expresado conflictividad alguna en sus relaciones, pues de acuerdo con Beck y Beck-Gernsheim (2001) las parejas contemporáneas se desarrollan en un escenario de conflicto, precisamente, por reclamar cada uno igualdad de derechos. Quizá esto se relacione con el hecho de que la tales parejas son novios aun, es decir, a que su relación no es tan estrecha como lo sería si vivieran juntos o estuvieran casados y con hijos, lo cual les evita la tensión de numerosas negociaciones y discusiones ante asuntos como la división de las labores domésticas, el cuidado de los niños, la administración del dinero, etc. en los cuales intervienen cuestiones de poder.

Finalmente, los resultados de esta investigación apuntan a la necesidad de profundizar más en las relaciones que establecen los trabajadores entre su vida de pareja y su vida cotidiana en el trabajo, específicamente en los ingenieros de soporte técnico, ya que éstos reportaron una relación más estrecha entre estas esferas de la vida.

Considero importante también estudiar las condiciones de salud de dichos ingenieros, dadas las asociaciones que varios informantes establecían entre el trabajo de soporte técnico y enfermedades como hipertensión, problemas cardíacos, diabetes, etc.

Asimismo, sería pertinente extender la investigación a otras áreas de la empresa, dado el interés por colaborar que mostraron algunos trabajadores ajenos al área de ingeniería, con el fin de tener un panorama más amplio de las condiciones laborales de los empleados de Telmex.

## BIBLIOGRAFIA

Abric, C. (1994) Prácticas sociales y representaciones. México, Ediciones Coyoacán.

Andersen, E. (1999) Riesgos sociales y estados de bienestar. En: Fundamentos sociales de las economías posindustriales. Londres, Oxford University Press

Bayón, M. (2003). La erosión de las certezas previas: significados, percepciones e impactos del desempleo en la experiencia argentina. En: Perfiles Latinoamericanos, 22 Junio. México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Alberoni, F. (1997). Te amo. Barcelona, Gedisa.

Amuchástegui, A (1996) "El significado de la virginidad y la iniciación sexual en México". En: Lerner, S. y Szasz, I. (compiladoras) Para comprender la subjetividad. México, El Colegio de México.

----- (2001). Virginidad e Iniciación Sexual en México. México, Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.

Beck, U. (2000). Un nuevo mundo feliz. Madrid, Paidós.

Beck, U. y Beck-Gernsheim (2001). El normal caos del amor. Las nuevas formas de la relación amorosa. Barcelona, Paidós--El Roure.

----- (2003). La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas. Madrid, Paidós.

Brief, A. y Weiss, H. (2002) Organizational Behavior: affect in the workplace. Annual Review of Psychology. Vol.53, pp.279-307.

Casalet, M.; Sánchez, L.; y González, C. (2002). La nueva organización normativa e institucional de las capacidades tecnológicas del sector de las telecomunicaciones. En: Casalet, M.; Sánchez, L.; y González, C. (grupo de investigadores) Documentos de

Trabajo. Serie Grupos Temáticos de Investigación. México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Castañeda, M. (1995) Construyéndonos: identidad y subjetividad femeninas. En: Riquer, F. (compiladora) Bosquejos...Identidades Femeninas. México, Universidad Iberoamericana.

Coriat, B. (1996). El taller y el robot. Ensayos sobre el fordismo y la producción en masa en la era de la electrónica. España, Siglo XXI.

Contrato Colectivo de Trabajo Celebrado entre Teléfonos de México, S.A de C. V. y el Sindicato de telefonistas de la república mexicana, 2004-2006.

De la Garza, E. (1998). Teléfonos de México. En: de la Garza, E. (coordinador) La privatización en México: sus consecuencias sociales y laborales. México, Instituto de Estudios de la Revolución Democrática, pp.17-44.

----- (1984) "Requisa en Telmex. ¿Bueno?...¡Bueno!...¿El digital? ¡No se oye nada! En El cotidiano, núm. 2, Septiembre-noviembre. México, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, pp.9-20.

De Garza, E; de la O, M.; y Melgoza, J. Cultura Obrera: la construcción teórica de un objeto de estudio. En: de Garza, E; de la O, M.; y Melgoza, J. (coordinadores) Los estudios sobre la cultura obrera en México. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa, pp. 15-71.

Díaz-Loving, R.; y Sánchez, R. (2002). Psicología del amor: una visión integral de la relación de pareja. México, UNAM-Miguel Angel Porrúa.

Esteinou, R. (1996). Familias de sectores medios: perfiles organizativos y socioculturales. México, CIESAS.

Estrada, M. (2004) "Parejas y redes de parientes, entre el amor y el conflicto". Trabajo preparado para el XLIV Congreso Nacional de Psicoanálisis. Amor y Trauma. Una visión psicoanalítica. Oaxaca, Oax. Noviembre de 2004.

Fitoussi, J. y Rosanvallon, P. (1997). La nueva era de las desigualdades. Buenos Aires, Manantial.

Franco, S. y Goncalvez, L. (2005) "Clínica laboral: nuevos abordajes clínicos y organizacionales para los síntomas contemporáneos". En: Schvarstein, L. y Leopold, L. (comps.) Trabajo y subjetividad. Entre lo existente y lo necesario. Buenos Aires, Paidós.

García, E. (1992) ¿Es cristiano ser mujer? España, Siglo XXI.

Giddens, A. (2000). Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas. España, Taurus

Harris, M (1985) Vacas, cerdos, guerras y brujas. Madrid, Alianza.

Harvey, D. (1998). La condición de la posmodernidad. Argentina, Amorrortu editores.

Kleinman, A.; Das, V; y Lock, M. (1997). Social suffering. USA, University of California Press.

Matos, S. (2004) Juntos nos hundimos o juntos nos levantamos: prácticas conyugales de división del trabajo familiar y toma de decisiones y representaciones de género en parejas de estrato popular en las que ambos trabajan: estudios de casos en el Callo (Lima Perú) en el 2004. Tesis de Maestría en Ciencias Sociales. FLACSO, México.

Maturana, H.; y Varela, F. (1996). El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del entendimiento humano. Chile, Universitaria.

Menaghan, E. (1991). Work Experiences and family interaction processes: The log Reach of Job? En Annual Review of Sociology. Vol. 17, pp. 419-444.

Menéndez, E. (1997) El punto de vista del actor: homogeneidad, diferencia e historicidad. En: Relaciones, 67: 239-270. México, El Colegio de Michoacán.

Moscovici, S. (1979) El Psicoanálisis, su imagen y su publico. México, Huemul.

O'Hare, M. (1997). Managing work-famili tensions: a counseling perspectiva. En: Parasuraman y Greenhaus (ed.) Integrating work and family. Challenges and choices for a changing world.

OIT (2000). S.O.S. estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. En: Revista Trabajo, Núm. 37, Diciembre del 2000. En Red: [www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm)

Oliveira, O. (1998) Familia y relaciones de género en México. En: Solis, L. (coordinadora). La familia en la ciudad de México. México, Porrúa.

Ortega, R.; Pérez, C.; Saucedo, R.; y Joseff, B. (1993). La participación masculina en el trabajo doméstico. El sector de profesionistas universitarios. En: Memoria del primer encuentro nacional de investigadores sobre la familia. Tlaxcala, Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Parasuraman, S.; y Greenhaus, J. (1997). The changing world of work and family. En: Parasuraman y Greenhaus (ed) Integrating work and family. Challenges and choices for a changing world. USA, Praeger.

Parnreiter, C. (2000). La ciudad de México en la red de ciudades globales. En: Anuario de Estudios Urbanos. Viena, Instituto de Investigaciones Urbanas y Regionales de la Academia de Ciencias Austriaca, pp.189-216.

Pries, L. (1997). Conceptos de trabajo, mercado de trabajo y "proyectos biográfico-laborales". En: de Garza, E; de la O, M.; y Melgoza, J. (coordinadores) Los estudios sobre la cultura obrera en México. México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa, pp.141-187.

Ravelo, P. (1996). "En busca de nuevos paradigmas: Algunas reflexiones en torno a la categoría de género". En: Acta sociológica. México, 16, pp. 11-39.

Ramírez, J. (2003). El estrés de las telefonistas, ¿amenaza o desafío? En: Revista Desacatos, Núm. 11.

----- (2005). El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas. Tesis de doctorado, CIESAS.

Telmex en red: [www.telmex.com](http://www.telmex.com)

Sánchez, G. (1995). Flexibilidad y productividad laboral en teléfonos de México. En: Zapata, F. (compilador) ¿Flexibles y productivos? Estudios sobre la flexibilidad laboral en México. México, El Colegio de México.

Sennett, R. (1998). La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Barcelona, Anagrama.

Smith, V. (1997). New forms of work organization. En: Annual Review of Sociology, Vol. 23, pp. 315-339.

Sassen, S. (2001). The Global City. Princeton, Princeton University Press.

Stiglitz, J. (2002). El malestar en la globalización. Madrid, Taurus.

Székely, G. y del Palacio, J. (1995). Teléfonos de México: una empresa privada. México, Planeta.

Williams, C.; Giuffre, P.; y Dellinger, K. (1999). Sexuality in the workplace: organizational control, sexual harassment, and the pursuit of pleasure. En: Annual Review of Sociology, Vol. 25, pp. 73-93.

## ANEXO 1

### FORMATO DE ENTREVISTA

#### Bloque 1: Condiciones laborales.

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
2. ¿Cómo le ha parecido el ambiente de trabajo?
3. ¿Cómo se siente con las actividades que realiza en la empresa?
4. ¿Siente que aprende o que se amplían sus conocimientos como ingeniero con las actividades que realiza?
5. ¿Se siente realizado profesionalmente?
6. ¿Siente que puede sacar su creatividad con las actividades que realiza?
7. En caso de que no, ¿Cómo se siente por ello?
8. ¿Cuál es su horario de trabajo? y ¿qué le parece, esta de acuerdo con él?
9. ¿Se ha quedado a trabajar horas extras? ¿se las han pagado?
10. ¿Ha sentido alguna vez que su trabajo es pesado o agotador? ¿por qué?
11. ¿En qué consisten las actividades que realiza en la empresa? ¿corresponden a su puesto?
12. ¿Ha tenido que trasladarse a otra ciudad o país en este empleo? ¿Con qué frecuencia?
13. ¿Ha sido transferido de modo permanente a otra ciudad?
14. ¿Cómo lo ha hecho sentir esto?
15. ¿Ha habido despido o recorte de personal en el área donde Ud. labora?
16. ¿Qué pensamientos o sensaciones le generó eso a Ud.?
17. ¿Cómo es su relación con sus superiores?
18. ¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo?
19. ¿Come con ellos o realiza alguna actividad con ellos fuera del trabajo?
20. ¿Bajo qué modalidad está contratado Ud.? ¿Es de empresa filial o de Telmex?
21. ¿Cuáles son las prestaciones que tiene? y ¿cómo se siente por ello?
22. ¿Alguna vez ha pensado en buscar otro empleo o trabajar en otra cosa?
23. ¿Cómo se mira a Ud. mismo en un futuro, en 10 años por ejemplo? En qué se ve trabajando y bajo qué condiciones?
24. ¿Alguna vez ha sentido que es discriminado por su edad para obtener un empleo?
25. ¿En esta empresa se ha sentido discriminado por su edad de parte de sus compañeros o de sus superiores?
26. ¿Qué pensamientos y sensaciones le genera esto?
27. ¿Ha externado su molestia?
28. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales en esta empresa?

## Bloque 2: Características de la relación de pareja.

29. ¿Cuánto tiempo lleva con su pareja?
30. ¿A qué se dedica su pareja?
31. ¿Tiene hijos? ¿cuántos, de qué edades?
32. ¿Qué actividades realiza con su pareja?
33. ¿Qué actividades prefiere realizar Ud. solo?
34. ¿Alguna vez ha tenido ha tenido problemas con su pareja que le hayan llevado a plantearse una separación?, ¿cuáles fueron las causas y cómo se solucionó el conflicto?
35. ¿Tienen Uds. como pareja planes para el futuro, a corto, mediano y largo plazo? ¿cuáles son?
36. Para Ud. ¿qué significa el amor de pareja?
37. Para Ud. ¿qué significa el matrimonio?
38. ¿Qué es lo que más le gusta de un hombre o una mujer?
39. ¿Qué es lo que le molesta de un hombre o una mujer?
40. Ante el índice de divorcios en la actualidad, ¿tiene alguna idea del por qué esté sucediendo esto?
41. ¿Qué es lo que le gusta de su pareja?
42. ¿Qué es lo que le disgusta?
43. ¿Le gustaría pasar el resto de su vida junto a su pareja?
44. ¿Qué opina Ud. de la infidelidad?, ¿alguna vez le ha sido infiel a su pareja?
45. ¿Se siente a gusto con su relación de pareja actual?,
46. ¿qué cosas le gustaría que cambiaran en su relación?

Dependiendo de si el entrevistado era casado, soltero o divorciado, además de las preguntas anteriores agregaba las siguientes:

### **Si el entrevistado era casado.**

47. ¿Es su primer matrimonio?
48. ¿Cuánto tiempo lleva de casado?
49. ¿Cuánto tiempo duraron de novios Ud. y su pareja?
50. ¿Cómo vivió Ud. la transición de novios a casados con su pareja?
51. ¿qué cambios hubo con el matrimonio?

### **Si el entrevistado era soltero.**

52. ¿Cómo definiría su relación de pareja: es una relación formal, estable, están apenas conociéndose, ¿cómo es?.
53. Para Ud. ¿qué significa el noviazgo?
54. ¿Le gustaría casarse con su pareja?

### **Si el entrevistado era divorciado.**

55. ¿Cuántos matrimonios ha tenido?
56. ¿Cuáles fueron los motivos que le llevaron al divorcio?
57. ¿Y para su ex pareja cuáles fueron?
58. ¿Se volvería a casar?
59. ¿Qué pensaba Ud. del matrimonio antes de casarse?
60. ¿Qué piensa ahora?

### Bloque 3: Interacción de la vida laboral y la vida de pareja.

61. ¿Alguna vez ha sentido que sus actividades laborales interfieren de alguna manera con su relación de pareja?
62. ¿Por qué? ¿De qué manera?
63. ¿Alguna vez ha tenido algún problema o queja por parte de su pareja debido a su horario o condiciones de trabajo?
64. ¿Ud. ha llegado a sentir esto mismo?
65. En caso afirmativo, descríbame de qué forma se modificó su relación de pareja a causa del trabajo. ¿Cómo solía ser antes su convivencia con su pareja y cómo fue después?
66. ¿Qué tuvieron que hacer para solucionar este problema?
67. ¿Qué piensa su pareja del empleo Ud. tiene?
68. ¿Cómo es actualmente su relación de pareja?

#### **En caso de que la pareja viva junta**

69. ¿A qué hora llega Ud. normalmente de trabajar a su casa?
70. ¿Y su pareja a qué hora llega?
71. ¿Cómo es un día común después del trabajo, Ud. llega a casa y qué hace?
72. Cuando Ud. ha llegado a tener un día muy pesado en el trabajo o bien, un problema con sus compañeros del trabajo o con su jefe, ¿cómo llega Ud. a casa, qué llega a hacer?,
73. ¿Acostumbra platicarle a su pareja los problemas que se le llegan a presentar en el trabajo?

#### **En caso de que la pareja no viva junta**

74. ¿Cada cuándo ve a su pareja?
75. ¿Ud. ve a su pareja después de trabajar?
76. ¿Por cuánto tiempo?
77. ¿Qué actividades acostumbran realizar?