Resumen en extenso

Ticket clerks in the Mexico City Metro: a brief description of their working conditions

Las taquilleras en el Metro de la Ciudad de México: una breve descripción de sus condiciones de trabajo

Luis David Berrones-Sanz [1]
[1] *Universidad Autónoma de la Ciudad de México*
Correo electrónico de contacto: luis.berrones@uacm.edu.mx
Palabras clave: *Metro, Taquilleras, Condiciones de trabajo.*

Introducción

En el Sistema de Transporte Colectivo, el Metro de la Ciudad de México, hay alrededor de 2,124 personas que se dedicaban a la venta de boletos, conocidas como Taquilleras, y que a partir del mes de marzo su principal actividad es la recarga de las tarjetas de movilidad integrada. Aunque en la actualidad, en algunos países del mundo las taquilleras han sido sustituidas por máquinas expendedoras de boletos o de recarga, esta actividad tiene un papel significativo en la historia del funcionamiento de los sistemas de transporte masivo, debido a que durante su operación diaria facilitaron el acceso a millones de usuarios.

Además, la propia actividad, tradicionalmente estereotipada como una actividad femenina, contribuyo en el desarrollo y libertades de las mujeres. Aunque con muchas injusticias -como exigir soltería o viudez, y con excedencia forzosa al contraer matrimonio- durante las primeras décadas del siglo XX en lugares como en España, el Metro fue una de las primeras empresas en emplear mujeres; posteriormente en los años sesenta se comenzaron a popularizar las maquinas vendedoras de boletos y para el año 2017, en este mismo país, las tradicionales taquillas fueron clausuradas y sustituidas por supervisores comerciales, que ofrecen atención directa y personalizada a los usuarios (Metro Madrid, 2017).

En México, el papel de las taquilleras ha sido crucial, no sólo por la venta de boletos sino por el contacto humano en el que se ha proporcionado información, asistencia y orientación a los usuarios. No obstante, taquilleras han sido subestimadas y el imaginario colectivo las identifica de forma negativa como groseras y antipáticas. Conductas que son efectos mentales, emocionales y sociales de enfermedades y condiciones laborales a las que se han enfrentado.

Método o Procedimiento

Este estudio surge por la preocupación del futuro del personal de taquillas del Sistema de Transporte Colectivo Metro ante la decisión del Gobierno de la Ciudad de México de dejar de imprimir boletos y reemplazarlos por la tarjeta de Movilidad Integrada en enero de 2024. Por lo que se comenzó a indagar sobre las características y cualificación en el trabajo de este colectivo, y se obtuvo información sobre su proceso laboral y condiciones de salud. Inicialmente, para conocer generalidades sobre la actividad, se solicitó información a través del sistema del Instituto Nacional de Transparencia, con lo que se obtuvo el tamaño de la población y algunos datos como la edad, experiencia y percepción mensual. Posteriormente, se visitaron algunas taquillas para ver que si las trabajadoras accedían a contestar algunas preguntas y, finalmente, se realizó un estudio exploratorio de tipo cualitativo en el que se llevaron a cabo doce entrevistas semiestructuradas con el objetivo de conocer sobre su proceso de trabajo, sus riesgos y exigencias laborales.

Resultados

En el Sistema de Transporte Colectivo Metro hay 2,124 personas con plazas de taquillas, 97.7% son mujeres, con un promedio de edad de 43.2 años, con 15 años de antigüedad en el puesto, con una percepción mensual bruta, poco mayor al salario mínimo, de $10,390 pesos, y con un nivel de estudios promedio de bachillerato.

Las taquilleras indican que es un trabajo repetitivo, en el que en las estaciones con gran afluencia se torna complicado y cansado, y en donde hay pocos usuarios es muy tedioso. Aunque tiene prestaciones y seguridad social, no tienen días de descanso fijo, estos van rolando junto con el cambio de estación al cabo de un par de meses, y pueden trabajar cualquier día del año. Todas coinciden que las sillas altas, en forma de periqueras, son muy malas para la circulación. Evitan ingerir agua, ya que las taquillas no tienen baño y -dependiendo si la estación es principal o secundaria- el baño estará a mayor o menor distancia, pero nunca cerca; así, atender sus necesidades fisiológicas depende de la autorización del jefe de estación, y de la presencia de un vigilante.

Las taquillas no tienen ventilación y, en muchos casos, al aire denso y seco se adhiere el humo de los autobuses de las terminales, que se filtra por las rendijas. Además, las trabajadoras se enfrentan a malos tratos de los usuarios; algunos intentan realizar fraudes, entregar billetes falsos o de alta denominación; y si la taquillera no tiene cambio o se da cuenta de la estafa, es víctima de quejas e insultos.

Discusión y conclusiones

Una trabajadora, que en treinta años de trabajo nunca tuvo una falta o un retardo, señala sus padecimientos de salud y ella misma trata de explicar las causas. Vejiga caída e incontinencia urinaria, por aguantar las ganas de orinar; enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), aunque nunca fumo y se lo atribuye al humo de los camiones; más de veinte cicatrices en las piernas a consecuencia de una cirugía por trombosis venosa, por la silla; y tratamiento psicológico en el que habla de los usuarios. Si bien, son difíciles de demostrar como enfermedad profesional, parece haber una fuerte relación con las condiciones laborales antes citadas, y coinciden con Garduño y Rodríguez (1989) quienes indican que, para este grupo de trabajadoras, “los padecimientos de las vías respiratorias ocupan el primer lugar y, en el segundo, se ubican las enfermedades relacionadas con el estrés: neurosis, cefaleas, colitis, gastritis, neuro dermatitis e hipertensión arterial” (Garduño y Márquez, 1995, p. 67).

Así, las trabajadoras declaran severos riesgos y exigencias, y su proceso de trabajo determina fuertes padecimientos de salud física y mental. Las trabajadoras encerradas, solas y aisladas en su cubículo se encontraban totalmente incomunicadas, hasta la llegada de los teléfonos celulares; ya que sólo tienen una línea de comunicación interna, con la cual reciben instrucciones de sus supervisores y en la cual se hace el pase de lista diez minutos después de su hora de entrada. En caso de no estar presente cuando la supervisora pasa lista, se les impone un retardo o falta, y con esto una pérdida de estímulos que resulta muy oneroso. Además de que, en general, las taquilleras no son queridas por los usuarios; en el imaginario colectivo se han estereotipado de forma negativa como groseras, descorteses o malhumoradas; incluso hay quien se queja porque no le sonríen.

Ante estas condiciones laborales y de salud, no parece irracional el cambio de trabajadoras por máquinas expendedoras u otros medios tecnológicos. En otras partes del mundo las taquillas ya han sido clausuradas desde lustros. El problema se vuelve de índole social y sindical, ya que son 2124 sustentos. Se debe realizar un plan de sustitución paulatina y de forma muy sensible.

Seguramente, las taquilleras que se jubilen no serán sustituidas, mientras que otras deberán ser capacitadas y desplazadas a áreas técnicas para ocupar los cerca de tres mil puestos de trabajo que el dirigente del sindicato demanda; se irán cerrando taquillas por líneas y, poco a poco, esta fuente de empleo desaparecerá.

Referencias

Garduño, M. A. y Márquez, M. S. (1995). El estrés en el perfil de desgaste de las trabajadoras [The role of stress in exhaustion among female workers]. Cad. Saúde Públ., 11(1), 65–71. https://doi.org/10.1590/s0102-311x1995000100013

Metro Madrid. (2017). Las taquilleras del Metro: 1919 - 2017.

Agradecimientos

El presente trabajo ha sido elaborado en el marco del proyecto UACM CCYT-CON-12 de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no hay ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia Creative Commons