

Matilde: experiencias de maltrato en el trabajo de una cajera del DIA



El texto que sigue se basa en una selección de extractos de entrevista a una cajera del supermercado DIA. En el momento de la conversación (2013), Matilde era una mujer de 52 años, separada, con dos hijos de 18 y 15 años, y un año en desempleo. Su caso es uno de tantos, típico de la precariedad laboral característica del neoliberalismo español desde los ochenta: empieza a trabajar desde los 14 años (1975), y su trayectoria laboral son casi cuatro décadas de sucesivos intentos frustrados de encontrar una estabilidad vital. Ha estado buscando la vida tanto asalariada como autónomamente, y la reforma laboral de 2012 facilita su despido después de siete años trabajando como cajera en el DIA. Su testimonio es un ejemplo más de la normalización de las dinámicas de auténtico maltrato en el trabajo al que se han visto sometidas tantas trabajadoras, especialmente cajeras. A partir de este caso, podemos ver fenómenos generales como las dificultades de una madre para ver a sus hijos, los efectos de la llamada liberalización de los horarios en el sector de las grandes superficies comerciales, las sistemáticas prácticas de coacción y amenazas por parte de los encargados de los supermercados, los efectos en la salud física y mental de la presión laboral o la vulneración de los derechos laborales más básicos especialmente en lo referido a la acción sindical, entre otros fenómenos. Como la entrevista es lo suficientemente elocuente en sí misma, sólo hemos seleccionado algunos extractos, ilustrándolos con algunos títulos que resaltan alguno de los temas tratados, dejando al lector interpretar por sí mismo la mayor parte del texto.

De cinco que éramos en la tienda, nos despidieron a tres porque ya éramos muy antiguas?

Medio seguía con la panadería, pero me puse a buscar trabajo. Y de los muchos sitios que eché, lo que eché fue un papelito esos que a veces sale en Día, lo eché, y me llamaron.

¿De cajera?

De cajera, sí. Pasé el psicotécnico y empecé a trabajar el 5 de agosto. No se me olvidará. El 15 de diciembre del 2005. Y hasta ahora. Hasta el 4 de febrero del año pasado.

Estuviste allí siete años prácticamente. Y ahí te despidieron.

Ahí nos despidieron, de cinco que éramos en la tienda, nos despidieron a tres. Porque ya éramos muy antiguas. O sea, realmente, ellos buscan una excusa de algo que estás haciendo mal, que es muy fácil. Porque como trabajan con el mínimo de personal, pues es muy fácil que te falte dinero en caja, es muy fácil que no te dé tiempo a reponer, todo es muy fácil. Entonces, cuando a ellos les interesa por algo, no pasa nada, ni te amonestan, aunque te falte dinero. Cuando a ellos ya les deja de interesar, pues es que ya te falta dinero en caja. A la encargada por ejemplo: ¿Es que no tienes la tienda en condiciones?. Y era mentira, la tienda estaba en condiciones. Yo ya sospechaba que había algo que no me gustaba, ya sospechaba. Porque faltaba dinero y no tenía explicación. Porque tú, más o menos, cuando llevas mucho tiempo trabajando en la caja, te puedes llegar a acordar de lo que has hecho mal. Aunque trabajas con una presión muy grande porque tú tienes una productividad y te sale todos los días una tira de caja.

El ritmo?

Sí, sí. Ahí te cuentan los artículos que pasan por minuto por el escáner, el tiempo que tienes abierta la caja, el tiempo que tardas en darle al cliente las vueltas, todo. O sea, todo te sale en tu tira que haces de trabajo de cajera, te sale todo: el tiempo que has estado cobrando, el tiempo que está la caja en descanso, que no está cobrando, sale absolutamente todo. Y de ahí te sacan una estadística, y te sale el número de artículos por minuto que has pasado, el tiempo que esperas al cliente, y de ahí saca una media, y es la productividad. Entonces eso tiene que estar? pues tienes que pasar más de cuarenta artículos por minuto, y tener la caja abierta? tiene que haber menos de cuarenta. Tienes que hacer chuc-chuc, chuc-chuc. Me dice una cajera: ¿Es que te tiras, como una máquina?. No,

no. Yo no me tiro nada. Yo es que, o corro, o me enseñan la puerta. Además, te lo dice así claramente el supervisor: ¿Mira, tienes como tope, cincuenta y uno, tiene que ser siempre menor de cincuenta y uno lo que te salga la media de eso?. Entonces, te lo dice claramente: en el momento que te pasas de cincuenta y dos. Entonces, claro, si tú no corres en caja, yo tengo que abrir otra caja para que no se haga cola?. Con lo cual, es una persona menos dentro de la tienda colocando, con lo cual, todo se queda descolocado.

Está todo medido, pensado?

Exacto, todo, todo, todo. Además, yo eso no lo he llegado a conocer, pero había supervisores que iban con un cronómetro, te ponían y te cronometraban a ver cuánto tiempo tardabas en colocar esos productos. Y tenían sus tiempos. Y como no fuera así, no te puedes imaginar? ¡a qué nivel!

O sea, que era mucha presión en el trabajo.

¡Lo que se aguanta ahí! A nosotras nos han pasado cosas, que yo me acuerdo cuando iba a sindicatos, me decían: ¿¿No tienes nada grabado??. No. Porque todo es denunciabile. Para empezar, a ti te llega el supervisor, lo que es hoy el comité de empresa, la gente de sindicatos, de los tres sindicatos que hemos estado funcionando en Comercio: Comisiones Obreras, UGT y FETICO, pues, se van, pasan. Para ponerte al día, te dicen: hoy ha salido esto, te dan los nuevos casos que han salido, si tienes algún problema. Cuando salías el supervisor te decía: ¿Tú, cuando salgas, no tienes que robar nada?. Así, así te lo decía: ¿Tú, cuando salgas, no tienes que robar nada?. Si te enfrentabas, y le decías: ¿Perdona, yo tengo derecho a hablar? (con la gente que venía de sindicato). Es más, tienes que cerrar mi caja, tienes que poner otra persona, y yo por lo menos durante cinco minutos o diez minutos, tengo derecho a una pausa. Esto es denunciabile. Un día que te falta dinero en caja ? te lo ponen como falta grave.

Y eso fue lo que pasó.

En concreto, querían echar a la encargada, porque la encargada ya llevaba muchísimos años. Ellos no querían gente con jornada continua, querían gente con jornada partida, y esa chica había conseguido la jornada continua. Y a mí el supervisor me quería utilizar para echarla. Quería que les hiciera el juego sucio. Yo le dije: ¿Lo siento mucho, pero es una compañera. Si a la empresa le interesa, que dé la cara?. Se lo dije claramente. Entonces **le estaban haciendo la vida imposible para que ella se marchara**. Pero, no te puedes imaginar el nivel, ¡no te lo puedes imaginar! No darle la documentación, echarle la bronca porque no tenía esa documentación, mandar a personas, faltar en la caja fuerte 800 euros y sin ella haberlo tocado. Yo me acuerdo que estaba de baja, y ella estaba de vacaciones, querían hacerle firmar el cierre del mes, y ella negarse. Bueno, pero unas cosas de que ella me decía: ¿Me voy al abogado?. El abogado le decía: ¿Denúncialo, te están haciendo bullying?. Pero un bullying que ella se ponía mala, de vez en cuando le daban unas descomposiciones, la tenían que ingresar porque estaba totalmente deshidratada. De hecho, a ella la echaron quince días antes que a mí. Y me acuerdo que me llamó: ¿Me han echado?. Bueno, ¿qué tal estás? ¿A gusto?. Porque es que eso no era vida. Bueno, llegar un día, no sé lo que había pasado, había cambiado un poco el local, y llegar el supervisor y decir: ¿Ahora a las dos, cuando cerréis, tú te quedas colocando hasta las cinco?. **Ni hora para comer, ni nada de nada**. Tenía que empezar antes de las dos, llevabas desde las siete de la mañana en la tienda metida. ¿Sí, pues tú ahora a las dos, y hasta las cinco colocando?. El día ese, yo le dije: ¿Tú comes ahora, coges, cierras y comes. Y si tienen narices, que te digan algo. Porque tú con tu jornada laboral has cumplido. Ahí no te pueden decir que te has marchado antes de la hora o que has dejado de cumplir. Y si no le gusta, que te ponga un lazo.

Ella, por ejemplo, llegó hasta ir al hospital, me dices, por problemas relacionados con eso.

Y luego después, ya cuando la echaron, hacía poco le habían hecho una analítica, no tenía? de glóbulos rojos estaba fatal, estaba muy mal, muy mal, muy mal. De hecho, el médico le decía: ¿No sé cómo estás de pie?. Hombre, ahora ya está mejor, está recuperada. Yo también me tiré, no sé cuánto tiempo de baja por una depresión.

¿Muy subliminalmente, te dicen: ¿Es que te dejas robar??

¿Tenías depresión mientras estabas allí contratada?

Sí. Porque tienes que estar detrás de los ladrones.

¿De los ladrones?

Sí, te obligan. Ellos te van a decir que no, pero te obligan. Porque **muy subliminalmente, te dicen: ¿Es que te dejas robar?**. Claro, que te digan que te dejas robar, ¡es que vas a machete, te vas a machete! O sea, yo, de mí salieron unos instintos? que yo era una persona muy pacífica, que yo me decía: ¿¡Dios mío!

Hacías de policía.

¡Pero horroroso, eh, horroroso! Además, ahora ya afortunadamente he perdido la costumbre, pero iba por la calle, y decía: ese roba, es un chorizo, ese no sé qué. No veas, ¡qué ojo! Mis hijos decían: ¿No, no, contigo no vamos a comprar?. Porque estaba completamente? efectivamente, pero porque eso era mi trabajo. Estar en caja, y no perder de vista a ninguno de los que entran, porque ¡ojo como se me escapase! ¡Que se te ha colado ese!

Te quedaba a ti el marrón.

Sí, sí totalmente. Bueno, ahora mismo, el 13 de junio, tengo un juicio de un mordisco que me metieron.

¿De un ladrón?

Sí, de una mujer. Porque ellas nos han? estamos imputadas. El otro día cuando ella decía a otro que a una persona imputada, no se la podía echar. Yo decía: ¿Pero me han echado, y estoy imputada. Que he tenido que declarar delante de la jueza y todo?. [?] Y entraron a robar y me pegaron un mordisco y un golpetazo.

¿Porque cuando estás metido en cualquier tipo de maltrato? tú lo justificas: tengo un puesto de trabajo?
[?] ¿Y la depresión era causada por el trabajo?

Tuve una primera depresión, que me salió un año después de separarme. Pero me medicaron pero más o menos, ahí quedó la cosa. Luego, cuando pasó todo lo de la tienda, cuando son depresiones, depresiones. Porque una cosa es el confundir: hoy me he levantado mal con lo que estoy deprimido. No. A lo mejor es porque tú no sabes que estás con depresión, te sale por otro lado. Entonces ahí hubo un punto, cuando la tienda y todo eso, cuando me decía la modista que teníamos en la tienda: **¿Un pobre no se puede permitir el lujo de tener depresión?**. Porque todos los días tienes que salir a trabajar, que no se puede permitir ese lujo. Hasta que no sé qué pasó, ¡ah, cuando las ladronas! Me dieron un mordisco, me tuvieron que dar un punto en la mano, me dio con un bote en la cabeza, del golpe que me dio con el bote en la cabeza, me tuvieron que hacer un fondo de ojos, porque pensaban que sí la retina se había quedado dañada, una historia de tres pares de narices, con el forense? cincuenta mil historias. Pero sí que es cierto que cuando me dio un golpe en la cabeza, me quedé un poco inestable, no andaba en condiciones. Y estuve de baja cuando tuve lo del punto, cinco días o algo así, yo volví a trabajar. Volví tan normal, sin miedos, ni historias, ni líos. Me acuerdo que mi encargada me decía: ¿¿Estás bien?? Sí. Estuve trabajando y voy y me caigo en mi casa. Un día por la mañana, me iba a duchar antes de ir a trabajar, como la bailarina que se queda con una pierna doblada, así. Pues tuve una rotura fibrilar que tuve que estar un mes de baja. Porque además no podía, y gracias que no me rompí la cadera. Entonces, ese mes de parón, además fue el mes de diciembre, fue mortal. **Porque cuando estás metido en cualquier tipo de maltrato**, psicológico, físico, lo que sea, tú llegas a tener como un síndrome de Estocolmo. Te acostumbras, lo justificas en un momento dado. Justificas que te estén tratando así de mal en el trabajo. Son cosas que se salen de la ética, de la moral, de todo. Pero **tú lo justificas: tengo un puesto de trabajo**. Pero cuando tú sales de eso, lo ves de otra manera. Es que no me quedaban más narices, no podía hacer otra cosa. Todo estaba morado. Tenía una rotura fibrilar, y me lo dijo la doctora: ¿Se te tiene que curar, no te puedo mandar a trabajar, y más con el trabajo que tienes, acarrear peso para arriba, para abajo?. A eso se suman las navidades, y tú ves que te estás jugando la vida. Porque me acuerdo que ese día, cuando llegué a mi casa, que eran las diez de la noche, ¡Ay, por Dios, parece que me han dado una paliza! Mis hijos me decían: ¡Ay, por Dios, mamá, te han dado una paliza! Todo esto morado. O sea, como que no, tú estás metido en le vorágine? a mí me han atracado, me han puesto un cuchillo en la cara, y yo seguía trabajando. Me acuerdo que mi compañera me decía: ¿¡Pero si estás tan normal, pero si te han puesto un cuchillo en la cara!?. Bueno, ¿y qué? Yo seguía trabajando. Y me han intentado quemar la cara con un soplete, porque yo había dicho a una yonki sácate lo que llevas en el bolso, y yo me iba a por ella. Y si la agarro, bueno, ¡le doy! Claro, luego tú te

paras?

Te estás ?jugando la vida??

Claro, primero que tú te estás jugando la vida, lo segundo, ¿adónde llegas? Yo nunca he sido una persona violenta. O sea, como que te despiertan los instintos más bajos, un instinto de supervivencia de que tú enganchas a quien sea, ¡vamos!

Sí, pero el supervisor luego no te?

Y porque ya te tocan la moral. ?Es que te estás dejando robar?. ¡Esa frase! ?Os estáis dejando robar. La pérdida al final la vais a pagar vosotras?, esto es lo que decía. Esto vosotros? la pérdida es vuestra, estáis robando. A mí nunca me ha pasado, pero **sé de compañeras que han ido a supervisores por la noche, a registrarlas de arriba a abajo**, bolsos incluidos. Y cuando decía: ?Sí, sí, estas?. Porque a mí viene un señor que viene de paisano, que no lo conozco de nada, que viene un señor que me dice: ?A ver, el bolso?. Espere un momento, que voy a llamar a la policía. ?Es que soy un supervisor de Día?. Como si eres Perico de los palitos. El único que tiene derecho a revisarme un bolso, es un policía. Entonces, tú vas a estar delante, un policía lo va a revisar, si llevo algo, denúnciame; si no llevo nada, te voy a denunciar yo a ti. Pero como todas, os cagáis. ¡Se han aprovechado de las suramericanas, que no te puedes imaginar! Iban allí a poner anuncios de trabajo en Ecuador. [?]

?Como si llevara un año sin ver a mi hija?

Y? y tus hijos, cuando llegabas a casa con todas esas historias del trabajo, tus hijos? ¿cómo?? Te tenías que encargar también de tus hijos. ¿cómo??

Pues, no lo sé. Si quieres que te diga la verdad? hay trozos que ni me acuerdo. O sea, **ha habido temporadas que a lo mejor? que a la niña no la he visto**. Yo por la mañana me marchaba, porque luego pasamos a la modalidad que tampoco iba a la guardería? sí iba a la guardería pero la llevaba su hermano, para no hacerla madrugar tanto. Y luego, ya no sé cómo fue, pero dejé de llevarla a la guardería. Bueno, la veía por la mañana, y por la noche a veces llegaba y estaba dormida. Me acuerdo un verano, veníamos de las vacaciones, estábamos en el parque, de repente pensé, ¡madre mía cómo ha crecido! Porque, a ver, cómo son los críos, **como si llevase un año sin verla**. Entonces ahora no tengo problemas con ella, porque si dijera que no tengo problemas con ella, también estaría mintiendo. Pero evidentemente, no hemos estado juntas. Estamos juntas ahora.

Porque estás en paro.

Claro. Entonces ella ha crecido sin que haya nadie que la esté vigilando, controlando. Y afortunadamente no me puedo quejar. No ha hecho nada raro en especial. Pero por ejemplo si le digo: ?Es que me tienes que ayudar?. Vamos a ver, si en el tiempo que los niños quieren hacer todo, a los nueve años, los críos quieren hacer lo mismo que tú haces. Y tienes que aprovechar: ?Mira, te voy a enseñar cómo se hace esto.? Luego a los doce, trece años, no quieren hacer nada. Ahora con dieciséis, no puedo entrar a machete. Tienes que tener mucha diplomacia. **Yo, a veces llegaba por la noche, y llegaba, y me echaba con ella en la cama, estábamos a lo mejor diez minutos, o quince minutos abrazadas, porque yo todo el día no la veía**. ¿Qué iba a hacer, echarle la bronca? Quince minutos que me ven? la madre fantasma. Que existe sí, pero no se sabe. Ahora está, ahora no está. ¡Por quince minutos que la veo por la noche, le voy a echar unas broncas que te cagas! No lo veo lógico. Entonces, ella tendrá que notar por lo menos un contacto, que estoy ahí. [?]

?La actividad que realizaba en el Día no era de persona. [?] Ojalá tuviese un accidente para descansar?

La última vez que lo pisé [el DIA], fue el día del despido. Lo siento mucho pero ya no entro a comprar en el Día. Simplemente oír el escáner, el Piiii y me da una taquicardia. [?] Vamos a ver, la actividad que realizaba en el Día no era de persona, ni la que estaba haciendo en la caja, ni la de mis compañeras. La gente decía: ?Es que están amargadas?. ¡Nos ha jorobado! No estás amargado, realmente la gente se confunde; estás agotado, que no es lo mismo. Cuando tú estás agotado, física y psicológicamente, no te quedan ganas para sonreír a nadie, ni para desearte buenos días, ni para solucionarle ningún problema. ¿Cómo vas a dar atención al cliente, si no puedes contigo misma? Porque estás a tope, al límite, ¡y encima quieres que te sonría! Es que no puedo, es que me duele aquí, me duele todo el cuerpo. Eso era la tónica que teníamos todas. A lo mejor en un momento dado decías: ?¡Ten cuidado porque te vas a hacer daño con esto!?. Y yo muchas veces cuando estaba currando, cuando estaba muy mal lo he pensado, pero lo he oído a muchas compañeras igual: ?Ojalá me pudiera pasar a mí para descansar?, es triste eh. **Ojalá tuviese un accidente para descansar**.

Yo he llegado a compararlo, ya fuera, a un campo de concentración. ¡Hasta qué punto estás deseando tener un accidente para que te den una baja y descansar! Y eso es muy triste en las condiciones en las que se está trabajando. Por eso cuando salía la tiparraca esa [Esperanza Aguirre] diciendo: ¿Se va a abrir las veinticuatro horas del día?, digo yo: porque ella no las trabaja, porque no coge nada más que un boli.

Trabajar los domingos

Yo lo he visto, cuando estaba en la calle Atocha trabajando, la tienda de la Ronda de Atocha, y abría todos los domingos por la mañana porque había mercadillo; eso era horrible, y son tres cajas, hasta el fondo de la tienda, y todos corríamos, a lo mejor podía llegar a sacar cuarenta y ocho de productividad, luego nos mirábamos: ¿Oh, que has sacado cuarenta y ocho de productividad, yo he sacado cincuenta, mira este cuarenta y cinco! de cómo íbamos, **el escáner a punto de explotar**. Allí cogieron a un chaval, que estaba estudiando, que trabajaba los viernes por la tarde, los sábados completos y el domingo, para una tienda que abría los domingos. El resto de los puestos se cubrían con la tienda de Carabanchel, con nosotras, con los de la propia tienda, que **se tiraban semanas sin librar**, trabajando bumbum, bumbum, bumbum. Yo me he negado, yo no entro en un comercio, me niego. De cachondeo, digo: los domingos no voy ni a misa, ni al Corte Inglés. No, lo siento mucho, el domingo es para descansar. Y sobre todo, yo puedo entender que un estudiante diga: ¿Yo trabajo cuatro horitas el domingo, me viene fenomenal, que tengo para mis gastos?, vale, lo puedo entender. Pero tú entiendes un padre de familia, o una madre de familia, que el domingo que es el día que están sus hijos en casa, y papá y mamá se van por la mañana a currar? ¿y los niños qué? Ni los llevas al Retiro, ya no te digo que los lleves a un teatro o a un cine, el Retiro que no te cuesta, y te los llevas al retiro a dar una vuelta, ni estar con ellos jugando, ¿esto es vida?

Esto son todos los cambios horarios

Eso no es vida. Eso no es vida. Lo digo a la Esperanza Aguirre, lo digo a cualquiera: No es vida. Chavales jóvenes que están estudiando, lo puedo entender perfectamente, ¿gente con hijos?, no lo entiendo. Claro, dicen: es que la gente no quiere tener hijos, ¡nos ha jorobado!

O no quieren, o no pueden

¡Hombre! Tú, plantéatelo tú. Tú, me imagino que el día de mañana, cuando quieras tener un hijo, querrás estar con él algún ratito, ¿no? Algún ratito, jugar un ratito con él, leerle un cuento, irte a pasear, irte a la sierra, enseñarle la nieve, digo yo que querrás hacer esto, y no decir ¿No, no es que el domingo me voy al Corte Inglés a trabajar?. ¡Anda que vaya ella! Ella que tiene ya los hijos crecidos, ella que se va a Brasil.

La entrevista se realizó en 2013 en el marco del proyecto de investigación publicada en Prieto, Carlos (coord.) (2015). Trabajo, cuidados, tiempo libre y relaciones de género en la sociedad española. Madrid: Cinca. Algunos datos han sido alterados para garantizar el anonimato de la persona.