

La paradoja del trabajo. Un mundo de pérdida y ganancia que refiere el estudio del estrés con un grupo de operadoras telefónicas

JOSEFINA RAMÍREZ VELÁZQUEZ*

Desde hace varias décadas en México se ha generado un proceso de transformación constante hacia la modernización. Numerosas instituciones sociales —privadas y estatales— han generado dicho proceso de cambio a través de la implantación de nuevas tecnologías, provocando cambios en los procesos de trabajo y en el orden social. En este sentido, la telefonía no ha sido la excepción.

Teléfonos de México, una de las empresas de comunicación más importantes del país, y hasta hace algunos años la única, tiene una historia económica, política y social cuyas transformaciones no sólo han dado la cara a la modernidad de nuestro país, sino también ponen de manifiesto una historia del conjunto de trabajadores que ha experimentado, en lo positivo y negativo, tales cambios.¹

*Posgrado en Antropología Física, ENAH-INAH.

¹ El caso de la telefonía ha inspirado numerosas investigaciones desde diversas perspectivas. Por razones de espacio es imposible citar tales trabajos que hemos revisado y que consignan una posible relación entre las transformaciones del proceso de trabajo y las nuevas patologías profesionales como el estrés. Sin embargo, es importante destacar que a partir de estos hallazgos, y de las propias movilizaciones de los trabajadores, que consideramos la

Dicha historia ha sido contada a través de una gran cantidad de textos producidos para explicar las crisis de la telefonía mexicana relacionada con los cambios a escala mundial, como la revolución científico-tecnológica, la globalización de la economía, los procesos de reestructuración productiva, los cambios en el Estado, el papel de las empresas transnacionales, las crisis del sindicalismo y las alternativas ante la flexibilización de las relaciones laborales y los cambios tecnológicos. No obstante, son muy escasos los estudios que aborden el proceso salud/enfermedad/atención desde una perspectiva sociocultural, con grupos de trabajadores que permitan explicar cómo tales transformaciones se ven reflejadas en la salud y vida diaria de los trabajadores.

Nos interesamos por explicar el estrés toda vez que advertimos que éste ha sido considerado por un grupo de trabajadoras como uno de los problemas de salud que incluso debe ser reconocido como enfermedad profesional.²

Sin duda alguna este hecho fue el punto de partida para construir el objetivo del estudio, orientado por las siguientes interrogantes: ¿cuáles son los significados socioculturales que las operadoras dan al estrés y a través de qué procesos podemos comprender dichos significados?, ¿el estrés constituye un problema de salud desde la perspectiva de las operadoras telefónicas?, ¿a través del estrés se articulan procesos socioculturales que operan tanto en el ambiente laboral como en el familiar?

Dado que la investigación ha sido muy amplia y ya hemos presentado algunos resultados en diversos momentos,³ nuestro interés

posibilidad de estudiar el estrés como un problema de salud que requiere comprenderse desde el punto de vista del actor.

² Desde la Red de Mujeres Sindicalistas, en la cual militan algunas operadoras telefónicas, se ha trabajado arduamente para influir en las iniciativas de reforma a la Ley Federal del Trabajo (LFT) presentadas en la Cámara de Diputados, proponiendo, entre otras cosas, considerar el estrés como enfermedad profesional. Véase "Iniciativas de ley desestiman derechos de las trabajadoras", disponible en línea: <http://www.cimac.org.mx/noticias> (14 de junio de 2004).

³ Véanse los siguientes trabajos de Josefina Ramírez: "Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención", en *Cuicuilco*, vol. 12, núm. 33, 2005a, pp. 27-60; "El estrés como problema o el problema del estrés. Una mirada antropológica", en *Psychosocial Stress in the Workplace (PSW): Where and Who We Are in Mexico. Sharing Experiences with U.S. PSW Researchers*, 2005b; "El estudio del estrés. Un modelo para armar", en *Estudios de Antropología Biológica*, vol. XII, 2005c, pp. 497-520; "Autoatención a la salud en el medio laboral. La perspectiva de las operadoras telefónicas a propósito del estudio del estrés", en *1 Congreso*

en este trabajo es mostrar un análisis secundario de los principales resultados de investigación que nos permitieron ver cómo, en la explicación del estrés, aparece el mundo del trabajo en un claroscuro que vislumbra los diversos cambios que se producen en las trabajadoras. El punto central de este artículo lo constituyen los referentes de las operadoras, sintetizados debido al espacio con el que contamos. Por ello señalamos los referentes empíricos y los elementos más destacados que muestran cómo el significado del trabajo perfila ese claroscuro que muestra la paradoja. Previo a ello describimos la perspectiva de mayor aceptación para abordar el estrés laboral en México y la propuesta de análisis desarrollada desde la perspectiva sociocultural.

Perspectivas sobre estrés

En México existe una marcada tendencia a analizar el estrés como resultado directo de la relación sujeto y puesto de trabajo. La producción de estudios sobre estrés entre trabajadores (hombres y mujeres) se realiza básicamente desde la perspectiva médica y psicológica, mas resulta casi inexistente en lo que se refiere a mujeres cuando se le compara con la producción internacional. No obstante, existen algunas tendencias definidas de acuerdo con el propio concepto que se tiene del estrés, así como de la metodología empleada por los investigadores para su estudio, misma que se ve influenciada por propuestas teóricas de autores extranjeros. Los estudios más destacados, aunque no propiamente realizados con telefonistas, han sido desarrollados por diversos investigadores, médicos sociales de la UAM-X,⁴ quienes apuntan que la salud y la enfermedad relacionadas con el trabajo deben analizarse a partir de la dimensión sociohistórica y desde una perspectiva con participación de los trabajadores, poniendo atención no en el individuo en términos

Latinoamericano de Antropología, 2005d.; "El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas", 2005e.; "El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas", en *Diario de Campo*, núm. 4, julio de 2006, p. 51.

⁴ Véanse también: Cristina Laurell y Margarita Márquez, *El desgaste obrero en México*, 1983; Cristina Laurell y Mariano Noriega, *Conocer para cambiar. Estudio de la salud en el trabajo*, 1989.

clínicos sino en el grupo, buscando en consecuencia *perfiles patológicos*.⁵

En general, independientemente de la perspectiva en que se inscriben las investigaciones sobre el estrés relacionado con el trabajo, el modelo de análisis más utilizado es el desarrollado por Karasek en 1976,⁶ denominado *modelo demanda/control*, que propone analizar la relación entre demanda psicológica de trabajo (en términos de cantidad) con el control de las tareas y uso de las capacidades (campo de decisión–autonomía y utilización de habilidades). Este modelo tiene un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y también toma en cuenta el desarrollo de comportamientos activos; esto resulta interesante a los investigadores que lo aplican porque rescata la importancia de las características de la organización social del trabajo (es decir de las relaciones sociales) y no sólo las exigencias en términos de cantidad de trabajo, lo cual posibilita atender tanto el “estrés positivo” como el “estrés negativo”, y explicarse en términos de combinaciones de demandas y control.

A partir de este modelo ya se han tipificado como estresantes diversas profesiones incluidas en el Censo de Códigos Profesionales de Estados Unidos —entre ellas la de operadora telefónica—, trabajo catalogado como estresante ya que se caracteriza por un bajo control en el proceso de trabajo y una alta demanda psicológica.⁷ Conjugando la información proveniente de diversos campos analíticos, como se ha visto hasta aquí, sabemos que el trabajo de las operadoras está generando problemas de salud asociados con la noción de estrés; pero desde otro punto de vista, con base en un análisis del puesto de trabajo, el trabajo de las operadoras está tipificado como *estresante*. De esta manera el problema pasa de ser amenazante a ser un verdadero desafío teórico y metodológico, dada la complejidad que se advierte no sólo en la causalidad sino en el manejo y comprensión de la propia noción de estrés.

⁵ Cristina Laurell, “La construcción teórico metodológica de la investigación sobre la salud de los trabajadores”, en *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*, 1992.

⁶ Robert Karasek, “Demand/Control Model: A Social, Emotional and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development”, en *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*, 1998, pp. 34.6-34.78.

⁷ OIT/OMS, “Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención”, en *Informe del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo*, 1989.

Mi propuesta de análisis

Como antropóloga interesada en el estudio de la enfermedad, he venido redondeando mis planteamientos con herramientas teóricas y metodológicas propias de la antropología médica.⁸ Desde las que han contribuido a la precisión de conceptos básicos como el *de proceso salud/enfermedad/atención*, entendido como un universal;⁹ propuestas que nos introducen al dilema analítico entre representaciones y prácticas, a través del cuestionamiento de la oposición convencional entre sujeto y objeto¹⁰; la perspectiva interpretativo-hermenéutica, que proporciona una nueva manera de pensar y escribir sobre el cuerpo y su experiencia;¹¹ las propuestas analíticas que utilizan la metáfora como estrategia que comunica otra parte de sufrimiento insensato e indecible,¹² o el análisis de las metáforas dominantes elaboradas desde la profesión médica, que tienen relación con la política de reproducción y las ideas sobre el envejecimiento del cuerpo femenino;¹³ y desde luego la propuesta de Young, quien después de una revisión crítica sobre los estudios de estrés concluye, entre otras cosas, que dicho concepto es tan impreciso como ideologizado.¹⁴ Todas estas perspectivas se encuentran en un punto: el interés por el análisis de la enfermedad desde el significado que los propios enfermos le atribuyen, en el entendido, además, de que dicho significado tiene un uso que puede ser traducido como una forma de resistencia.¹⁵

⁸ Josefina Ramírez, *op. cit.*, 2005e.

⁹ Eduardo Menéndez, "Antropología médica. Orientaciones, desigualdades y transacciones", en *Cuadernos de la Casa Chata*, núm. 179, 1990.

¹⁰ Thomas Csordas, "Embodiment as a Paradigm for Anthropology", en *Ethos*, núm. 18, 1990, pp. 5-47.

¹¹ Nancy Scheper-Hughes y Margaret Lock, "The Mindful Body: A Prolegomenon to Future Work in Medical Anthropology", en *Medical Anthropology Quarterly*, vol. I, 1987, pp. 6-41.

¹² Laurence Kirmayer, "The Body's Insistence on Meaning: Metaphor as Presentation and Representation in Illness Experience", en *Medical Anthropology Quarterly*, núm. 64, 1990, pp. 323-346; véase también Sheta M., Low, "Embodied Metaphors: Nerves as Lived Experience", en Thomas Csordas *Embodiment and Experience*, 2000.

¹³ Emily Martin, *The Woman in the Body*, 1996.

¹⁴ Véase Allan Young, "The Discourse on Stress and The Reproduction of Conventional Knowledge", en *Social Science & Medicine*, vol. 14b, 1980, pp. 133-146; *The Harmony of Illusions: Inventing Post-Traumatic Stress Disorder*, 1995, pp. 327.

¹⁵ Véase Aihwa Ong, "The Production of Possession: Spirits and the Multinational Corporation in Malaysia", en *American Ethnologist*, núm. 15, 1988, pp. 28-42; Pamela Dunk,

Mi propuesta de investigación asume que la enfermedad representa y expresa particularidades individuales de quienes la padecen, y por consiguiente de las relaciones socioculturales que entablan los pacientes en función de su momento histórico. Ofrece, por tanto, una mirada distinta de la *enfermedad*, una lectura sociocultural de cómo los sujetos la experimentan y viven, y cómo tanto la historia personal como las relaciones se ven afectadas por su presencia.

Dicha propuesta apunta no a explicar propiamente si determinado malestar es o no una enfermedad, como la caracteriza la biomedicina, sino a entender por qué determinados sujetos lo viven como tal y sienten que está afectando sus vidas. Conjuntamente destaca que el(la), trabajador(a) es un sujeto social, cultural y político, y no un elemento más del ambiente de trabajo, que al llegar a éste se quita imaginariamente la cabeza como si fuera un sombrero, lo cuelga en el perchero y se pone a trabajar. Es decir, no es un sujeto escindido que por un lado tiene su capacidad de trabajo —vista igual a su cuerpo— y por el otro su mente, sentimientos, emociones, representaciones. De manera que el sujeto trabajador (él o ella) es portador de una cultura e ideología que vive y expresa en todos los ámbitos de su vida a partir de su experiencia personal y la interacción social, y a pesar del fordismo y taylorismo —que exigen la descalificación, simplificación y pérdida de contenido del trabajo— él o ella dará una respuesta en función de su condición de género. Con este propósito, el concepto de trabajo se elabora como un campo sociopolítico que no sólo refiere al conflicto y a la negatividad, sino también a la creatividad, negociación, beneficio de los grupos sociales; está conformado por una organización jerárquica, ideológica, técnica y social, así como por conjunto de normas, concepciones, tradiciones, creencias, prácticas, sentidos y significados que se dinamizan por las relaciones de poder y de género. Baste este señalamiento para destacar sobre todo que en esta propuesta tomamos en cuenta no sólo la relación sujeto-puesto de trabajo, sino el mundo de significaciones que esa relación supone y que visto de manera contextualizada, permite entender que los y las trabajadoras en-

“Greek Women and Broken Nerves in Montreal”, en *Medical Anthropology*, núm. 11, 1989, pp. 29-46; Eileen Van Schaik, “Paradigms Underlying the Study of Nerves as a Popular Illness Term in Eastern Kentucky”, en *Medical Anthropology*, núm. 11, 1989, pp.15-28; Nancy Scheper-Hughes y Margaret Lock *op. cit.*, 1987; Nancy Scheper-Hughes, *Death Without Weeping*, 1992.

frentan cotidianamente no sólo condiciones de trabajo (objetivas y subjetivas) como apuntan los médicos laborales, sino algo más complejo que emerge del trabajo como institución, y por tanto tiene que ver con relaciones de poder cargadas de ideología y significados, y constituyen —como señala Kleinman—¹⁶ mundos locales de los que surgen creencias y comportamientos, símbolos y conflictos, que en el terreno del análisis de la salud permiten incorporar el significado que tiene para el sujeto su enfermedad relacionada con el trabajo en un contexto más amplio que incluye su experiencia personal, laboral y familiar. Esto significa concebir al sujeto trabajador considerando su género, y lo que ello exige en términos sociales y culturales, porque los trabajadores no dejan de ser hombres o mujeres cuando entran al trabajo, como tampoco dejan de lado los diferentes roles sociales que juegan y les imponen exigencias particulares.

Analizar los espacios en que habita el sujeto (trabajo, familia) como mundos locales, permite acceder a la representación que tiene de su ser y estar en la vida, y por tanto de todo aquello relacionado con su enfermedad. El estudio de la enfermedad desde estos marcos admite, como señala Good,¹⁷ comprenderla más allá de un listado de síntomas; esto es, más como un mundo de experiencia que estropea y altera la vida, pero contribuye sobre todo a entender la representación subjetiva desde el cuerpo del trabajador para una mejor estrategia de atención.¹⁸ Por tradición, ni la biomedicina, y en ocasiones ni el propio sujeto trabajador en tanto enfermo, otorga importancia a la cuestión, y lo que parecería una contradicción, o tal vez una cuestión incomprensible, resulta ser precisamente ese espacio liminal que pretende explicar la perspectiva antropológica.¹⁹

¹⁶ Arthur Kleinman, "Pain and Resistance: The Deligitimation and Religitimation of Local Worlds", en Mary Jo del Vecchio Good, *Pain as Human Experience*, 1994.

¹⁷ Byron Good, "The Body, Illness Experience, and the Lifeworld: A Phenomenological Account of Chronic Pain", en Byron J. Good, *Medicine, Rationality and Experience, An Anthropology Perspective*, 1996.

¹⁸ La idea central es producir un acercamiento hacia la comprensión de la enfermedad, estableciendo que la operadora telefónica no es un objeto de análisis sino un sujeto, y que por ende su cuerpo tampoco es un objeto sino un sujeto desde el cual se pretende comprender el significado y uso social de la enfermedad.

¹⁹ Una noción central en antropología médica es que la enfermedad instalada en el cuerpo refiere a un proceso de transformación no sólo de éste, sino del sujeto y de su "yo". Proceso que anuncia de igual forma un estado de incertidumbre, de vacilación, referido como espacio liminal. Si bien sabemos que esta noción ha sido incorporada a la antropología

La investigación propuesta se basa en dos fundamentos teóricos importantes. El primero alude a la enfermedad, considerada para su análisis como hecho cultural, dado que significa y representa, y como producto socio-histórico. Esto es, cada sociedad y cultura tienen sus propias formas de concebir, experimentar, usar y darle significado al cuerpo y a los hechos que se asientan en él, y es así como producen sus propias representaciones, experiencias y metáforas sobre la naturaleza de éstos, constituyendo así un conocimiento elaborado social y culturalmente.

El otro fundamento teórico destaca que no existe actor sin contexto. Esto quiere decir que los significados que los actores elaboran deben siempre referir el contexto que les da sustento y si hablamos de actores caracterizados por su actividad laboral, mi aspiración fue subrayar que el trabajo y la familia deben estudiarse como contextos significantes, dado que generan relaciones de poder jerárquicas cargadas de ideología y significados, desde las cuales emergen creencias, comportamientos, símbolos y conflictos que remiten a las configuraciones que cada actor tiene de la salud, enfermedad y atención.

En este estudio nuestro interés fue mostrar que el estrés es una construcción social, es decir, producto de la relación generada por los actores sociales. En este sentido, si bien asumimos que la noción de estrés es una elaboración del saber profesional de la biomedicina y psicología que describe, a través de diversos indicadores, la reacción neurohormonal y psicológica de un individuo a una variedad amplia de estímulos medioambientales, constituye simultáneamente una metáfora que los conjuntos sociales manejan y aplican para explicar síntomas físicos, así como situaciones y relaciones en las cuales se encuentran inmersos. Como apuntamos a lo largo de la investigación, el centro de interés estuvo puesto en la manera en que las operadoras lo definen, experimentan y actúan para resolverlo.

médica para comprender la enfermedad bajo esas circunstancias, y nos ha permitido poner atención en las diversas transformaciones de las operadoras, dicha categoría no es central en la presente discusión, de modo que no vamos a profundizar en ella.

Participantes y procedimientos de investigación

Para el desarrollo de la investigación en campo solicitamos al sindicato de Telmex la posibilidad de contar con un pequeño grupo de operadoras telefónicas, cuya principal característica fuera haber recibido diagnóstico de estrés o percibir el estrés como problema de salud experimentado en el último año. Se nos permitió acceder a uno de los centros laborales más antiguos de la empresa, en el cual incluso se sabía que existía la mayor problemática social concebida por ser uno de los centros que no cumple con los estándares de productividad.

A través de una investigación cualitativa, basada en un trabajo etnográfico que duró casi un año y estuvo orientado por sucesivas entrevistas a profundidad a un grupo de 25 operadoras,²⁰ se abordaron diversos aspectos que tomaron en cuenta tres espacios importantes de análisis: el individual, laboral y familiar. Todas las entrevistadas tuvieron, al momento de la investigación, la categoría de operadora telefónica y sus funciones variaron de acuerdo con el departamento al que pertenecían, por ejemplo: departamento de tráfico lada internacional (090), lada nacional (020), departamento de información (040), y departamento de quejas (050).

El rango de edad de las entrevistadas fue de 32 a 54 años, con un promedio de 41 años. El de antigüedad laboral de seis a 27 años, con un promedio de 17.5 años de trabajo. Respecto al estado civil, tenemos 12 operadoras casadas, seis separadas, cuatro madres solteras y tres solteras. De todas ellas, sólo las solteras no tienen hijos.

De acuerdo con el tipo de trabajo que realizan, definido por el departamento al que pertenecen, las operadoras de lada nacional tienen menor preparación escolar (nueve años de estudio en promedio), debido a que en un tiempo la empresa sólo ponía como exigencia que hubieran concluido la secundaria. En cambio, las operadoras de lada internacional cuentan con mayor preparación (casi doce años de estudio), ya que se les exige tener conocimientos del idioma inglés. En este departamento todas han cursado la preparatoria y tres de ellas tienen carreras profesionales.

²⁰ La selección de las participantes se realizó bajo criterios específicos que tenían relación con los objetivos de la investigación. Para una explicación más amplia sobre tales criterios y sobre el trayecto metodológico, véase Josefina Ramírez, *op. cit.*, 2005e.

Debido a la importancia que adquiere la antigüedad laboral, que genera prestaciones, estas mujeres mantienen un trabajo constante, el cual tratan de no interrumpir salvo por la maternidad, cuya licencia está estipulada en el contrato colectivo de trabajo. Por lo demás, se puede decir que desde que se implantó el Programa de Productividad Laboral las operadoras procuran no faltar, obviando incluso sus propios malestares, ya que el ausentismo en la empresa no sólo está mal visto por las autoridades, sino además genera problemas económicos para las operadoras.

En el presente texto se hará referencia en términos generales a la información que aparece como hegemónica en las narrativas de las entrevistadas, y que va perfilando al trabajo como ese mundo de ganancias y pérdidas. La presentación de esta información presume una síntesis debido a la naturaleza del texto, por esta razón sólo destacaremos en algunos casos fragmentos de las narrativas de las entrevistadas, para ilustrar la manera en que sus representaciones se construyen en dos órdenes. Primero a partir de un modelo hegemónico que explica el estrés como resultado del trabajo, y enseguida desde una experiencia personal que perfila respuestas particulares en función de las circunstancias que enfrenta cada entrevistada (individuales, familiares y laborales), mismos que han permitido ver cómo el trabajo no sólo representa lo negativo con la presencia de la enfermedad, sino también tiene un lado positivo desde el cual se perfila como un espacio lúdico de creación, negociación y libertad.

El trabajo de la operadora telefónica y el conocimiento convencional de estrés

En México, el trabajo de la operadora telefónica está considerado desde hace mucho tiempo como un buen trabajo para las mujeres, porque no requiere de mayor preparación, representa un buen salario y buenas prestaciones que se extienden a los familiares. Además, la organización del trabajo basada en la rotación de turnos es una característica positiva desde la perspectiva de las propias operadoras, que les permite regular su trabajo en función de sus necesidades personales.²¹ Estas características orientan a las operadoras a

²¹ La jornada laboral es de 40 horas semanales. Debido a las necesidades de atención continua, los días de descanso no son sábados y domingos de manera generalizada, sino que

concebir su trabajo primeramente como soporte económico que les permite acceder a ciertos satisfactores para la vida y adquirir un mejor estatus social, y sólo secundariamente como un lugar para la realización personal.

La concepción del trabajo como autorrealización o como estresor depende en buena medida de tres cuestiones. Una, del tránsito hacia la modernidad, que implica en el medio laboral la aplicación de nuevas tecnologías y, por ende, de una organización laboral diferente, que incorpora una idea nociva del trabajo bajo el contexto de estrés. Dos, de la creatividad o limitaciones que impliquen tales cambios a las trabajadoras. Tres, de la respuesta personal de las trabajadoras ante dichos cambios, que deben ser analizados también en relación con su vida personal, con los diferentes roles que juegan y los apoyos sociales disponibles que inducen a estimar al trabajo como un medio de autorrealización, como estresante o bien desde una perspectiva dinámica en la que se expresan ambas circunstancias.

Con el cambio tecnológico generado en Telmex aproximadamente hace dos décadas, la noción de estrés se fue incorporando a partir de un complejo proceso que articuló el rumor y la nueva realidad social. En diversas entrevistas con las operadoras, cuando se les preguntó sobre el momento en que habían oído por primera vez la palabra estrés, hubo grandes coincidencias en sus apreciaciones al afirmar que con el advenimiento del cambio tecnológico se inició un rumor que, de boca en boca, transmitía la idea de que las “máquinas serían las grandes enemigas”, pues “serían las causantes de estrés”. De manera que en ese momento de transición e incertidumbre, las grandes inquietudes se llenaron con comunicaciones e información proveniente, en buena medida, de lo que alguien había leído o escuchado por ahí, constituyendo así el rumor.²²

Las representaciones más comunes, constituidas desde el rumor fueron:

se rotan para todas las operadoras, y sólo cuando han logrado más de 24 años de antigüedad, ellas pueden elegir el turno de trabajo y los días de descanso como fijos.

²² El rumor fue una categoría utilizada por las operadoras para explicarse el origen del estrés. Desde nuestra perspectiva, explica esa parte de la comunicación humana natural que, suponiendo verdadera, circula sin probar su evidencia. En este sentido pudimos advertir que el momento en que existe un nombre para el malestar, y que pasa a ser definido a partir de un concepto socialmente construido, puede ocurrir un fenómeno de contagio social que pasa por rumores que circulan a través de redes ya existentes y formas de organización renovadas que agrupan a las afectadas. Por esta razón resulta nodal, pues genera representaciones diversas que permiten comprender el estrés como proceso.

- Que el trabajo de la operadora telefónica iría desapareciendo conforme se incorporara la nueva tecnología.
- Que el uso de computadoras personales “como nueva tecnología” traería nuevos problemas de salud, entre los que destacaría el estrés
- Que el cambio tecnológico exigía un cambio en la “actitud” de la operadora, ahora definido más en función de una actitud de servicio, trato amable, y solución de problemas del usuario

En este proceso de cambio, el propio sindicato persuadió a las trabajadoras de base para utilizar nuevas formas de negociación, en las cuales debían estar más dispuestas a las nuevas realidades y a cambiar su actitud, tanto de lucha “política” como de trabajo.

Las telefonistas, a su vez, fueron incorporando la idea de que la simplificación del trabajo por el uso de computadoras venía acompañada por la expresión de estrés. Sin embargo, esta idea, que expresa la perspectiva de un conocimiento convencional que relaciona trabajo/estrés, es rebasada con la narrativa de las telefonistas, que buscan y dan una explicación contextual a sus preguntas sobre el estrés.

En este estudio nos apoyamos en la perspectiva que enfoca la narrativa, porque narrar permite a las telefonistas articular alrededor de su padecimiento y de su propia persona diferentes circunstancias, momentos, situaciones y personas, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo. La narrativa es un medio poderoso de comunicación que provee significado a la experiencia y cuya riqueza se capta en la reconstrucción del pasado, la explicación del presente y la anticipación del futuro, con lo cual es posible advertir no sólo la explicación del padecimiento, “aunque éste sea el principal interés”, sino también las transformaciones que sufren las telefonistas en su cuerpo y en su yo ante el evento de la enfermedad, sea real o imaginaria.

Desde esta perspectiva es posible articular el mundo interno y externo de la telefonista en su condición de enferma, ya que la narrativa nos ayuda a entender eventos concretos que requieren relacionar un mundo interno de deseos y motivos a uno externo de acciones observables y situaciones relacionales.²³

²³ Cheryl Mattingly y Linda C. Garro, “Narrative Representation of Illness and Healing Dossier”, en *Social Science & Medicine*, vol. 38, núm. 6, 1994, pp. 771-774.

A lo largo de dos décadas, las telefonistas en conjunto fueron constituyendo el estrés y sus diferentes respuestas, sorteando su ser trabajadora y su ser mujer. Así, para la mayoría de éstas el estrés pervive como un ente más en el medio laboral que se ha apoderado de ellas. Tanto entre operadoras como entre delegadas circula la idea de que el estrés emerge del trabajo. En la primera reunión informal para explicar el interés del estudio, algunas operadoras manifestaron aceptación, pues percibían un clima de trabajo hostil que se ejemplificó con la afirmación: “qué bueno que se va hacer ese estudio, porque aquí todas estamos bien neuróticas, sí, de verdad ¡bien histéricas!” Algunas abiertamente se acercaron para mostrar en su cuerpo las evidencias de lo que ellas consideraban que era el estrés: caída de pelo, manchas en la piel, problemas digestivos, de circulación y hasta insomnio.

El estrés como problemas, nervios o irritabilidad y baja autoestima, fue conformando una amplia red semántica que evidenciaba situaciones, síntomas y sentimientos que iban configurando el significado para quien lo sufría. Fue mucho más evidente la expresión del estrés desde lo objetivo, como los síntomas anotados arriba. Pero también desde el lado oculto estuvo el otro significado, el de aquéllas que en la discreción hablaron del estrés control, del estrés vigilancia, del estrés protesta de género, constituido en las relaciones jerárquicas entre supervisora y operadora y en la vida diaria con sus parejas. También se definió el estrés como la expresión de una escisión entre el ser trabajadora y el ser mujer.

El trabajo como pérdida

Una de las primeras cuestiones observadas en la indagación de los procesos implicados en la aparición del estrés es que su significado pone en relevancia una noción negativa del trabajo, la cual permite ver al trabajo como sinónimo de estrés o viceversa. Ésta es la información que las operadoras comentaron recibir a través de diversos medios (televisión, revistas, radio, periódico, relación médico/paciente) y proporciona una imagen popularizada del estrés, pero también aparece traslapada con la información biomédica que se promueve cada vez más a través de esos medios. Así, las primeras ideas que vienen a su cabeza cuando se les pide que definan el estrés son precisamente aquéllas que tienen una mayor resonancia.

Sus respuestas codificadas en fichas muestran con distintas palabras, primero una cierta vacilación que expone una expresión tautológica: “es algo que te mantiene tensa, te estresa”. Más allá de eso, hay una constante que perfila al estrés como una emoción o una actitud, formulándose por todas las entrevistadas como un estado de irritación, angustia, enojo, coraje, ira, miedo, envidia, agobio, ansiedad. Es interesante notar que en este momento de la definición ninguna recurrió a malestares físicos como dolor de cabeza, cuello o espalda, ya que en sus definiciones se perfilaban, por ejemplo: “el estrés es mucho enojo”, “es provocado por tanta envidia”, “es mucha ira contenida, que provoca agresión”, “es un estado de ansiedad permanente”.²⁴ Desde aquí se deduce la naturaleza compleja del asunto, que como lo han expresado varios autores²⁵ está en su propia indefinición.

Enseguida, a partir de esas primeras nociones algunas quisieron ser más precisas y utilizar sus manos para mostrar esa presión.²⁶ De esta manera, Elsa con sus dos manos indica que “es un hueco en el estómago”. Cuestión que fue compartida por Aura, Lilia, Tina, Regina, Mary, aunque para esta última el hueco más bien estaba en el pecho, mientras Angélica lo experimentaba más como un vacío. En una circunstancia similar estaría la descripción de Bertha como “una oleada de miedo”, o la de Nora como “una descarga de ansiedad”. Soledad, más franca y recia en sus comentarios, dijo: “para mí el estrés es como un tic, tac en todo el cuerpo, pero cuando me pone hasta la madre digo ya estuvo, cabrón, y me lo saco”. Con estas palabras, Soledad no sólo expone su propia definición, sino también la manera en que, como si el estrés tuviera sustancia, pudiera asirlo y sacárselo del cuerpo.

Desde la imagen simple pero elocuente de una liga, a la que estiras hasta que revienta, Lilia estableció esta analogía con el cuerpo, concretamente con la cabeza, destacándolo como tensión y pre-

²⁴ Estas fueron respuestas cortas de la mayoría de las operadoras, que más adelante desarrollaron en relación con las razones que lo producen. Con el ánimo de hacer ágil la descripción y poder hilvanar algunas interpretaciones, se subrayan las primeras ideas que en el intento de explicación por parte de las informantes contribuyeron no tanto a la definición propiamente cuanto a vislumbrar el significado que va adquiriendo para cada una.

²⁵ A.J. J. M. Vingerhoets y F.H.O. Marcelissen, “Stress Research: its Present Status and Issues for Future Developments”, en *Social Science & Medicine*, vol. 26, núm. 3, 1988, pp. 279-291.

²⁶ Los nombres de las entrevistadas han sido cambiados para mantener el anonimato.

sión en la cabeza. “Es como una presión de afuera, pero también de adentro, que no me deja estar”.

En todas estas explicaciones se observó que ellas ponían sus manos en la cabeza y entrelazaban los brazos a la altura de su pecho, insistiendo en algo que estremece, único momento en que al parecer se articulaba mente y cuerpo.

En la conformación de estas ideas también se advierte la innegable influencia de la noción profesional del estrés, ejemplificada con la expresión “es como un adrenalino”, que expuso Elsa y dejaba ver la idea original de Selye, en la cual se destacan tres fases: primero la de alarma, donde hay una descarga de adrenalina; después la de resistencia, en la cual se supone que el organismo se adapta; y finalmente la de agotamiento, que muestra una incapacidad para la respuesta. Estas nociones profesionales son incorporadas por las operadoras, popularizándose y dando un toque propio como deja ver la noción de Nora, quien señala claramente: “para mi el estrés es algo que en principio te ayuda y después te hace mierda”.

Desde otro punto de vista están las ideas formadas por las que debido a una enfermedad han recibido suficiente información de su médico. Es el caso de Angélica, quien además de ello muestra un conocimiento conformado por su propia búsqueda para cambiar su diagnóstico de depresión. Y dado que su primera imagen sobre el estrés es la de la vida vivida del lado oscuro, “el no estrés” sería entonces una vida feliz.

Como paciente informada también se considera a Maya, una de las operadoras de mayor edad, quien por ser asmática y tener crisis severas define con toda seguridad: “el estrés es un autodetonante de cualquier enfermedad, es una somatización”. Aunque también fue la única que abiertamente representó al estrés como un problema de mujeres climatéricas, al señalar que “es una manifestación física de climatéricas”.

La respuesta de Violeta, “es algo que se apodera de la gente que no tiene control sobre su persona”, implica también una visión de la biomedicina y psicología que han desarrollado la idea de que cierta personalidad —denominada como tipo A— es más propensa a sufrir estrés. Es la imagen como de algo externo que se mete al individuo con cierta susceptibilidad. Pero también deja ver un aspecto estigmatizante y que Violeta expresó en varias ocasiones, incluso negando que sufriera de estrés, pues indicó que quien sufre estrés está de malas siempre y en el trabajo genera problemas.

Con estas nociones lo que quiero destacar es la manera en que el conocimiento médico incide en la conformación de las ideas de las entrevistadas que, en ocasiones por provenir precisamente de esa fuente, se afirman con seguridad.

El estrés y la noción de separación

Otras definiciones, en un principio difíciles de entender porque las entrevistadas repetían constantemente “cómo te puedo explicar”, pues tenían una enorme dificultad para expresar su sentir, hicieron alusión a una escisión de su persona y la establecieron en dos ámbitos, entre uno exterior y otro interior, y entre las exigencias profesionales como la de “ser una buena trabajadora” y las personales–familiares, es decir, “ser una buena madre o hermana”, que parecieran de pronto irreconciliables.

Bertha decía: “hay algo que no entiendo y por eso no te puedo explicar, pero para mí, es como una división en la vida... hay lentitud en el exterior y yo quiero todo rápido. El estrés es igual a todo rápido porque se hace tarde, por eso mi cabeza está como dividida, es como si de pronto no fuera yo y entonces me entra una oleada de miedo”.²⁷

Cora, por su parte, declaró: “es lo que tenemos por un estado de incongruencia entre lo que tienes que ser y lo que puedes ser. Yo creo que trabajo bien, que lo hago por mí y por mis hijos, pero no hay un reconocimiento a tu trabajo porque siempre hay más y más que dar. Y con los hijos también, además de que los dejas solos, y lo que veo que deja el estrés es un deterioro progresivo en mi persona, se me cae el pelo, bajo de peso, tengo problemas en la piel”. Además de indicar en otro momento, aunque refiriéndose a su cuerpo, “soy cada vez menos yo misma, con estos cambios en mi cuerpo, con estas incongruencias entre lo que quiero ser y no puedo ser”.

Lilia mostró una expresión de escisión parecida al indicar que el estrés es una presión constante por las exigencias familiares y las del trabajo. Es una muestra del deber ser, porque “tengo que ayudar

²⁷ Si bien con este pequeño párrafo no se aprecia claramente la escisión entre su ser profesional y su yo, pues en muchas ocasiones no supo precisar la razón de su miedo, hay elementos para pensar que ese miedo y esa división manifiesta entre el exterior y su interior refieren a la situación de conflicto entre su ser trabajadora y su rol de madre.

a mis hermanos y también tengo que hacer bien mi trabajo”. Lilia define el término desde su experiencia y describe su situación actual de mucho estrés —angustia, tristeza, agobio, soledad—, porque desde su “deber ser” ayuda a su hermano a conseguir casa con sus prestaciones, lo cual significa quedarse sin dinero y, en consecuencia, “trabajar mucho”. Su expresión “estoy mal porque con nadie quedo bien” refleja a nuestro juicio un yo perdido, abatido.

Angélica fue muy escueta, y entre sus amplios silencios pudo formular la idea de que el estrés “es como un chispazo, que deja un vacío y la cabeza fracturada por dentro”.²⁸ Socorro dijo de manera taimada que “el estrés es agobio que entorpece la mente, entonces tu cuerpo quiere una cosa y tu mente otra”.

La escisión exterior/interior enunciada por Bertha es mostrada en el caso de Socorro más como un cisma entre cuerpo y mente, como ocurre también en el caso de Martha, para quien el estrés es una carga de emociones [...] que se contiene de manera distinta en el cuerpo que en la mente, toda vez que su cuerpo podía estar bien y ser visto por los demás sin advertir problema alguno, pero su mente no deja de pensar en un montón de cosas que la preocupan, es decir sigue caminando y teniendo imágenes que ella prefiere borrar haciendo crucigramas, aunque con ello duerma poco.

Pero el estrés, como apuntó la mayoría, puede ser muchas otras cosas, en función de lo que lo produce y de lo que provoca. Así, Martha enfatiza que “puede desenlazar la falta de apetito, o comer de más, o no dormir, o que se te caiga el pelo, o equis; puede tener muchas consecuencias”.

Inmersas en la dificultad de la definición, las operadoras se inclinaron más por hablar de las razones del estrés, en un intento por explicarlo. En este sentido, algunas respuestas señalaron no lo que es, sino lo que sienten que lo produce, refiriéndose a una sociedad patógena, es decir llena de violencia, ruido, agitación, y además desde una perspectiva que lo asume como natural.

²⁸ En la segunda entrevista con Angélica, cuando abordamos los síntomas, las razones del estrés y las diversas enfermedades que enfrenta, asociadas o no a éste, empezó a darse una situación de molestia, había grandes silencios, balbuceos, una actitud retraída y aunque no mostró llanto, había algo que le impedía hablar. Era como no poder encontrar sitio para sus sentimientos y emociones, así como una enorme dificultad para declarar que tenía diagnóstico psiquiátrico de psicosis maniaco depresiva. La razón que expresó con dificultad fue la muerte de su bebé en circunstancias que no quiso explicar, simplemente dijo “no quiero hablar”.

Elsa, quien muestra en todo su discurso una mayor preparación e interés por la formación sindical y la “conciencia política”, externó una definición influida por tal compromiso al destacar que “el estrés es una condición propia del capitalismo, una situación de alienación, que seguramente afecta más a unos trabajadores que a otros, y en el caso de las mujeres es más problemático por la cantidad de cosas que hay que atender”. Angélica explica: “el estrés es producto de una vida diaria llena de agitación, violencia, del trayecto al trabajo, pero todo eso es normal”. Algo muy similar apuntó Isabel: “es producto de la organización de la vida que ya no podemos cambiar, llena de trabajo y agitación”. Rocío y Jasmín lo definieron como agobio por hacer muchas cosas, y a la vez lo asociaron a una vida llena de trabajo que abarca tanto el asalariado como el que realizan en sus casas, y para ello utilizaron el adjetivo “ajetreada”.

Esta idea que refleja una sociedad peligrosa, represiva, de una normatividad donde el trabajo es el eje presente en la narrativa de todas las entrevistadas como un marco general al que se asocia el estrés, incluso en ocasiones asumiéndose como normal e irremediable, ya que en relación con la pregunta ¿cómo se imagina la vida sin estrés?, la respuesta primaria fue ¡sin trabajo!, como una reacción de descarga. Sin embargo, como se vio en realidad en las siguientes reflexiones, la respuesta más pensada fue sin presiones de trabajo y con equidad.

Como control y normatividad laboral

Sin embargo, la descripción más potente y enérgica se expone al representar el microcosmos laboral, ya que éste aparece primeramente desde un enfoque negativo, como verdadero agente provocador de estrés. Y es el ambiente laboral, referido básicamente a las relaciones interpersonales entre jefas y subalternas, y entre éstas mismas, el que tiene el primer lugar de asociación con el estrés. La vigilancia y el control de los cuerpos “como máquinas” es una forma de irritación cotidiana, dicen Carla, Cora y Mary.

Otro punto es que ante un argumento como “el cliente siempre tiene la razón”, las operadoras sienten desvalorizado su trabajo cuando no les creen que el problema lo generó aquél. O bien, cuando entre el gran número de llamadas liberadas explican que son

presas de acoso cuando reciben llamadas obscenas, y que las jefas tampoco consideran un argumento sólido y verdadero.²⁹ Esta cuestión, junto con el control y la vigilancia aplicados para lograr las metas de productividad, las llena de cólera porque nunca se sienten comprendidas. Inequidad, favoritismo y hostigamiento psicológico son otros ingredientes que aumentan el enojo, la irritación general de las que no tienen trato con las supervisoras y jefas. Y todo ello, junto con un trabajo descalificado, monótono, tedioso y prolongado, contribuye a completar el cuadro de donde surge el más evidente malestar corporal, social y moral del grupo de entrevistadas.

Turnos, rotación, trabajo de noche

En estas apreciaciones tan generalizadas se buscaron puntos de discrepancia, o énfasis, que pudieran explicarse por el tipo de trabajo que realizan, toda vez que los departamentos de lada nacional (020), internacional (090) e información (040) son de trabajo continuo los 365 días del año, mientras el departamento de quejas (050) labora sólo jornadas de 8 horas durante 5 días de la semana. No encontré diferencia entre todos estos departamentos en el ambiente laboral, donde prevalecen relaciones empobrecidas o conflictivas, ni en el sistema de control y vigilancia de la empresa, asumidos como agentes provocadores. Esto es, todas las operadoras apuntaron el trato hostil que cotidianamente se vive en el trabajo, generado por relaciones interpersonales dañadas y por el tipo de trabajo rutinario, monótono y sin creatividad.

Sin embargo, hay dos cuestiones diferenciales e importantes que no deben olvidarse: una es que el departamento de quejas tiene un

²⁹ El sitio del cliente, que en realidad toma una forma imaginaria dado el tipo de relación virtual, es hoy un problema para la empresa, la cual genera estrategias agresivas ante la competencia para mantener y coptar nuevos clientes, mostrando la mejor cara de la atención. Por esta razón la ideología que priva es la de la atención clara, amable y rápida, así que no sólo hay presiones del cliente, sino también de los tiempos estipulados para una llamada. Se debe enfatizar que la mayoría de informantes argumentaron, ante el número de llamadas liberadas y la atención al cliente, que a menudo recibían llamadas obscenas que las afectan emocional y moralmente, y que eso la empresa no lo tomaba en cuenta en virtud de que ese asunto es de difícil comprobación porque no está permitido grabar las llamadas, por lo que tan sólo sugiere una respuesta potenciada imaginariamente. Es decir, no se descarta que ocurra, pero en virtud de su recurrencia y énfasis resulta más como estrategia de las operadoras ante las presiones del control.

tipo de servicio distinto, ahí no hay tiempos medidos para efectuar la llamada y el trato con el cliente no exige una fraseología como en las otras áreas, pero sí se exige un trato amable y que se brinde solución al cliente. No obstante, Nora hace una observación muy interesante al exponer que el departamento de quejas (050) registra el mayor índice de incapacidades entre todos los departamentos. ¿Qué querrá decir esto?, se preguntaba, al mismo tiempo que explicaba rápidamente que las compañeras del 050 están, por su tipo de trabajo, más expuestas a la ira del cliente y, por tanto, desde su perspectiva podrían verse más afectadas.

La otra cuestión distintiva es que los demás departamentos, que sí tienen trabajo continuo, representan la posibilidad de doblar turnos y trabajar toda la semana, cuestión interesante a la que pocas operadoras hicieron mención como agente provocador de estrés. Esta posibilidad, generada a través de usos y costumbres, permite a las operadoras “controlar” sus horas de trabajo. Por ejemplo, está establecido por contrato laborar cinco días por dos de descanso, pero sábado y domingo sólo son válidos en el caso de las de mayor antigüedad. Esto quiere decir que la vida cotidiana, personal y familiar de las operadoras que no tienen turno fijo es alterada por esta organización laboral. Pero también tiene una perspectiva positiva desde el punto de vista de las entrevistadas, ya que según ellas esta flexibilidad laboral les permite organizar su vida familiar. Muchas de ellas, por ejemplo, han trabajado durante años el turno nocturno, solicitándolo expresamente por el pago extra y porque para las que tienen hijos, pueden disponer de tiempo para hacer la comida, lavar y planchar su ropa, atenderlos y estar al pendiente de las tareas de la escuela. De acuerdo con el resumen de sus narrativas, tales turnos se laboraron sobre todo cuando los hijos tenían entre uno y diez años, pensando en que esos son los años en que requieren mayor atención. Todas las entrevistadas que ahora tienen hijos adolescentes empiezan a tener una reflexión interesante sobre su ausencia (por las tardes) en estos años, pues en la actualidad empiezan a enfrentar problemas con los hijos por su baja escolaridad e incluso de drogadicción. Este asunto, aunque no es generalizado, se empieza a ver en hijos de madres solteras como en el caso de Mary y Nora, quienes sostienen que, por una parte, trabajar tantas horas puede ayudar a la economía familiar, sobre todo si su salario es único, pero por otra trae como problema el descuido de los hijos, que se aprecia tan sólo cuando empiezan a llamarlas de la

escuela o cuando ellas mismas descubren en sus hijos comportamientos extraños, que perfilan problemas de adicción.

Ante las dificultades económicas las operadoras de Telmex tienen dos caminos, el primero y más común es el trabajo POR, que quiere decir doblar turnos trabajando los de otras. El otro es el solicitar préstamos a la empresa, lo cual se otorga de manera expedita y sin muchos trámites, pero esto también conlleva a aumentar los ritmos de trabajo, dado que con un préstamo el salario se ve muy reducido.

El trabajo POR es muy solicitado entre todas las operadoras que pueden hacerlo, es decir, excepto las del 050. Y resulta muy atractivo, pues aparte del incentivo por productividad, otras jornadas extras a la semana pueden conformar una considerable suma de dinero, dadas las necesidades personales y familiares. Como se puede apreciar en el cuadro 1, las jornadas de velada y dominicales tienen mejor paga, tanto si se trabajan completas como si se trabajan por horas.

Esta manera de trabajar (más allá de una jornada de 40 horas semanales) no es considerada como un problema por parte de las entrevistadas; al contrario, es bien vista porque logran un mejor salario. Lo que sí afirman como problema es la rotación de turnos, cuestión que para muchas altera permanentemente la dinámica familiar.

El asunto de no considerar la ampliación de la jornada de trabajo como un problema que precipite el estrés, sugiere por el momento la tendencia de pensar en los demás y no en sí mismas, ya que las necesidades económicas las hacen no escuchar sus cuerpos, ni mirar la fatiga en sus rostros.

Esto resulta muy interesante porque contrasta con lo que pudo observarse durante la vida cotidiana del trabajo: esos cuerpos que ellas no alcanzan a ver como agobiados, cansados y alterados por el poco sueño y descanso, y desde los cuales pudieran señalar o con-

Cuadro 1. Salario por turnos			
Turnos económicos		Turnos de domingo	
Lunes a sábado			
Matutinos y diurnos	\$ 450.00	Matutinos y diurnos	\$ 652.00
Por hora	57.00	Por hora	82.00
Velada	500.00	Velada	702.00
Por hora	72.00	Por hora	100.00

siderar a los turnos como provocadores de estrés. No quiere decir que las operadoras nunca mencionaron el problema de los turnos, porque efectivamente sí lo hicieron y lo señalan como un problema serio, pero en el sentido de la rotación y movilidad generadas por la organización laboral. Esta cuestión sí es un verdadero problema asumido y vivido por cada una de las mujeres, sobre todo las casadas y con hijos, y está en función de negociaciones permanentes con sus parejas para el reacomodo diario de la funcionalidad del hogar, ya que los turnos se cambian cada semana, y si además doblan los horarios se desajustan no sólo de manera personal sino también familiar.

Este aspecto es sumamente importante, pues de todas las entrevistadas solamente Maya (090), Socorro (020), Violeta (020) y Soledad (020) han logrado turnos fijos por su antigüedad, si bien tienen la opción de trabajar otros turnos de compañeras que por algún problema no pueden hacerlo.

Lo que se debe destacar es la poca importancia dada a la cantidad de trabajo que enfrentan estas mujeres que trabajan por y cuya referencia sólo se da en relación con el trabajo nocturno, que por lo demás muchas de ellas prefieren ya no hacerlo de manera permanente, pese a considerarlo bien pagado, permitiéndoles tener más tiempo para los hijos. Muchas exponen su decisión personal de ya no trabajar de noche porque ahora su aguante es menor; sin embargo, esto no es posible para todas, pues sólo las de mayor antigüedad pueden dejar de hacerlo.³⁰ De modo que el turno nocturno es obligatorio para todas, y en ocasiones es concebido como un castigo para algunas operadoras que han tenido diferencias con sus delegadas o supervisoras.³¹

Es muy interesante destacar que de todas las entrevistadas que hablaron con pasión de esos aspectos negativos del trabajo, sólo cuatro no lo hicieron en primera instancia, aunque sí los perciben. Socorro y Angélica se mostraron un poco retraídas, incluso destacaron que nada del trabajo les afecta porque se imbuyen en su actividad y no las hostigan, pues ellas no molestan a nadie. Isabel, por su parte, indicó que con todo y todo ese era un gran trabajo del que

³⁰ Cabe señalar también que, por razones personales, algunas operadoras optan por tener este turno como fijo. Este es el caso de Regina, quien considera que este turno es el de menor lío porque hay menos gente.

³¹ Esta cuestión fue referida por Carla, Santa, Maya, Aura, Cora y Nora.

nada le molesta, ya que hasta las regaderas y los dormitorios le gustaban.³²

Rescapitulando, queremos destacar que si bien las operadoras advierten la organización laboral como una circunstancia que influye directamente en la precipitación del estrés, su mayor atención está puesta en las relaciones interpersonales dañinas, generadas de manera compleja entre las exigencias laborales, la competencia y las envidias. En este marco llama la atención el que los turnos se consideren como provocadores de estrés sólo en función de la rotación, pero no como consecuencia de la cantidad de horas laboradas.

En los sucesivos encuentros con las entrevistadas se observó que el ritmo de trabajo varía de 48 a 80 horas a la semana, laborando todos los días. Y quienes trabajaron más fueron Santa y Martha: ambas enfrentaban la convalecencia de un familiar tras haber tenido un accidente.³³

Pero así como existe el recurso de aumentar las cargas de trabajo en función de las necesidades, las más de las veces familiares, está también la posibilidad de trabajar las 40 horas o incluso menos, siempre y cuando tengan quién les pueda cubrir su turno, con el objetivo de no perder su prima de puntualidad y productividad. Este es el caso de Maya y Elsa, para quienes su trabajo ya no tiene atracción sino al contrario, representa agobio, por ello optan por trabajar su jornada de 40 horas o menos. Esta es, podría decirse, una de las bondades del trabajo porque es una buena manera de resolver problemas económicos, aunque puede generar otras consecuencias.

Martha comentó: “Llevo varios meses en una situación extrema de estrés por deudas, por el reciente accidente de mi compañera, con quien además acabo de tronar y está en el hospital bien delicada, ¡imagínate!, desde entonces no hago más que trabajar, comerme las uñas y tener el impulso incontenible de fumar y de comer, estoy muy irritable hasta con quienes menos tienen que ver en esto”. Por su parte, Santa argumentó ser una mujer fuerte, que puede mante-

³² Isabel viaja todos los días de Tianguistengo, Estado de México, a su trabajo, del que habla con una mirada feliz y sonriente resaltando que todo le gusta, pues para ella que viene del pueblo todo le parece limpio y organizado.

³³ En ambos casos algunas entrevistas no se realizaron por el poco tiempo con el que contaban para ello, pero en ocasiones ellas mismas buscaron la manera de hacer un espacio para hablar y descargar un mundo de emociones y sentimientos que las mantenían agobiadas y sin descanso.

ner un ritmo laboral sin verse afectada, no obstante consideró también tres cosas que le empiezan a preocupar, que necesita ayuda para dormir, pues su sueño es intranquilo y es el único momento en el que se queja, pero también que requiere dormir poco para poder trabajar, al mismo tiempo observa que últimamente su capacidad de concentración es menor, considerándose “olvidadiza”.

El trabajo como un mundo de pérdida (que dirige fundamentalmente sus efectos sobre la salud) quizá ha sido la noción mayormente descrita por los estudiosos del trabajo y de la salud laboral. La información vertida por las operadoras en cuestión muestra una compleja explicación que tiene como hilo conductor al estrés y da cuenta de una relación multicausal y paradójica, donde también aflora una perspectiva positiva del trabajo.

El trabajo como espacio lúdico

Quizá la mayor paradoja del trabajo de la telefonista esté en esa perspectiva dual que ellas viven: el trabajo como productor de enfermedad, pero también como espacio de autorrealización, de perspectiva lúdica de apropiación para un “yo” que adquiere cierta libertad.

Pero así como se ha transformado el trabajo de las telefonistas, para devenir una actividad repetitiva, tediosa, excesiva, sin control de su parte, también se ha transformado el sentido de autorrealización que éste ejerce para ellas. Encontramos dos razones para esta apreciación. Una está muy ligada a esa actividad monótona desprovista de creatividad y habilidad, que las hace considerar que su actividad cotidiana es cada vez menos gratificante y sólo es rescatable en términos económicos, ya que es el sustento para la vida personal y familiar. Otra corresponde al rol de activista sindical jugado por la telefonista y que también se ha transformado, pues hoy su ejercicio político no tiene el mismo efecto que hace 20 años, dada su situación cada vez menos estratégica. Precisamente en la remembranza las trabajadoras indican que “ser telefonista” ha cambiado en la actualidad, ya que antes las llenaba de orgullo saber que pertenecían a uno de los sindicatos más combativos, cuya presencia y lucha eran indispensables. Esta consideración hacía que las telefonistas sintieran elevada su autoestima, ya que en conjunto eran re-

conocidas como mujeres participativas y de “alta conciencia política y solidaridad”.

¿Pero quiénes son las operadoras? ¿Por qué encontramos desde las primeras entrevistas un algo que las hace distintivas no sólo a escala discursiva, sino también en la práctica? Los primeros encuentros fueron perfilando mujeres abiertas, discursivas, curiosas y cuidadosas de su actuar político sindical. Deseosas de que se explique el problema del estrés, ávidas de hablar de su experiencia de trabajo, pero también de su experiencia de vida. Inquisitivas ante nuestra propia perspectiva del estrés, y por ello a veces contenidas ante su propia experiencia, pero dueñas de su interés por hablar de sí mismas, de su cuerpo y sus transformaciones.

La idea de que la operadora es una mujer entregada a su trabajo, con una historia de lucha personal, social y política para procurarse un sitio, es producida y asumida entre el grupo. Pero también hay otra figura que se antoja evocadora de otros tiempos, de aquellos cuando una mujer era decente si era una mujer de su casa y se convertía en una cualquiera por el sólo hecho de trabajar. Transgredir ese límite ha significado romper la frontera simbólica más pesada de la historia de las mujeres. Podría decir que las operadoras la trasgredieron tempranamente para conformar un sector de mujeres “de dudosa reputación” por el único hecho de tener una vida pública que se amplió en horas cuando los turnos de trabajo se tornaron complejos y aparecieron los horarios nocturnos.

A finales de los años setenta, en plena actividad sindical y política del país, la imagen de la operadora, aparte de ser activista —indicaba Alicia, una de las primeras entrevistadas—, se creaba y recreaba por lo que su padre telefonista le transmitía a partir de un imaginario colectivo: “las operadoras se caracterizan por ser enojonas, lesbianas y locas”.

Las descripciones de las entrevistadas sobre lo que es el trabajo, las relaciones interpersonales, sus aspiraciones y deseos fueron perfilando el trabajo, visto en términos de Kleinman como “mundo moral local” desde el que se trazan pautas de comportamiento, expresiones particulares, deseos, lenguajes imaginarios y representaciones compartidas.

Hablar del hartazgo del trabajo, por las condiciones ya descritas, y al tiempo soltar un suspiro diciendo “es mi espacio” —en términos de algo que sugiere un ambiente lúdico colectivo—, es mostrar la gran paradoja del trabajo. El lado positivo fue descrito

por las operadoras sin proponérselo, pues su interés estaba en que se supiera las circunstancias actuales que generan el estrés. Sin embargo, esos referentes positivos fueron constituyendo un sistema de valores compartido, desde el cual su significado más claro fue no la autorrealización sino el escape, el lugar para sí, un sitio para el “descanso de los problemas familiares”, un espacio lúdico para una plática trivial o para el ejercicio del deseo.

Cada una de las entrevistadas expresó un sentido del trabajo primeramente como una bendición en estos momentos inciertos, en que las autoridades siempre arremeten con la posibilidad del despido. Posteriormente el significado del trabajo adquirió otra dimensión, e Isabel proporcionó una de las metáforas más claras ante la búsqueda del significado del trabajo al mencionar que “para mí el trabajo es como una burbuja a la cual te metes y descansas, y te olvidas de los hijos, del marido, de la casa y te expresas tu, sólo tú como quieres ser”.

Santa mencionó varias veces que su trabajo es un sustento importante para su familia, pero que para ella era también la posibilidad de cambiar de escenario, y tan sólo con eso ella podía pensar en otras cosas y no agobiarse por los problemas de siempre. En un sentido similar, Martha destacó que el trabajo representó siempre un espacio para ella misma, ya que debido a la rotación de turnos y a los trabajos nocturnos, siendo soltera o casada si quería irse a bailar con algunas amigas argumentaba que le tocaba trabajar de noche. Así, el trabajo nocturno y la movilidad de turnos, por un lado, proporciona a las operadoras un espacio que les permite desembarazarse de situaciones del medio familiar que las constriñen, mas por el otro les permite un ejercicio de la sexualidad no visto en otros conjuntos de trabajadoras.

Antes de la innovación tecnológica las operadoras mantenían un control claro sobre su trabajo, es decir, podían elegir qué llamadas contestar, y aunque existía una fraseología corta no había exigencias de tiempos y movimientos, lo cual permitía un mayor trato con el “cliente”. En ocasiones la conversación bien podía ser el preámbulo de un encuentro, o simplemente una fantasía. Lo cierto es que la idea que fluye al respecto es que muchas operadoras han conseguido pareja de esa forma.

En la actualidad esa fantasía se ha ido perdiendo, pues con el uso de terminales computarizadas las operadoras ya no pueden

elegir a su antojo si toman una llamada de Guadalajara o del pueblo más desconocido, y además deben contestar todas las que llegan y llevarlas a buen fin, buscando lograr la meta de productividad de la jornada.

Tal y como ese momento intersticial de voces anónimas generaba una expectativa en la propia recreación de los deseos, la vida pública, la calle, se convertía en la gran posibilidad de un encuentro en diferentes horarios, pues los turnos de Telmex no son los típicos matutino, diurno y nocturno, sino una diversidad de turnos que se conforman cada media hora. Por esta razón la empresa dispuso desde los años cincuenta dormitorios para que las operadoras que terminaban su turno de madrugada no se fueran a su casa de noche, o para que descansaran y pudieran hacer otro turno.

La noche como figura simbólica se convierte en una frontera que al vivirse se impregna de significados. Así como para las enfermeras la noche es el símbolo de su entrega y abnegación por su lucha contra el dolor humano a cambio de su desvelo, para la mayoría de las entrevistadas la cercanía entre operadoras al compartir los dormitorios de noche es un elemento que se articula para la explicación del lesbianismo.

Desde aquí se observa cómo cobra importancia concebir al trabajo no sólo desde aspectos positivos, “como una fuente de sustento y creatividad” o negativos, “como espacio que afecta directamente la salud” y deteriora las capacidades corporales de las trabajadoras, sino desde una perspectiva que admita la observación de la significación social para los propios sujetos que lo viven.

Nuestra noción de trabajo toma en cuenta que la implantación de nueva tecnología ha venido a transformar una división sexual del trabajo que provoca contradicciones en el proceso de definición de género, mismas que van a expresarse en las relaciones familiares y laborales, en las expectativas, las necesidades y la expresión de la sexualidad. Dentro de esta concepción la sexualidad no toma su importancia y significación en la expresión natural y biológica, sino en su construcción histórica y sociocultural,³⁴ y para el caso que nos

³⁴ Véase J. Weeks, “La construcción cultural de las sexualidades. ¿Qué queremos decir cuando hablamos de cuerpo y sexualidad?”, en Ivonne Szasz y Susana Lerner (comps.), *Sexualidades en México algunas aproximaciones desde la perspectiva de las ciencias sociales*, México, 1998, p. 175-197.

ocupa tiene su expresión en prácticas discursivas y sexuales que constituyen identidad y alteridad en movimiento.

Valga este señalamiento para destacar que si bien el sector de operadoras lleva a cuesta aquellas etiquetas sociales, sus representaciones y prácticas están en constante negociación, entre la piedra fundante de su comportamiento que es la libertad (dada precisamente por su trabajo, su salario, sus turnos) y el discurso dominante que transforma el impulso sexual y el deseo en la representación de la reproducción. Por ello en los códigos dictados en su ámbito no hay una moralidad rígida que las castigue por tener varias parejas o una preferencia sexual diferente. No aquí, dentro del centro laboral, entre ellas, lo cual sugiere una atmósfera con códigos particulares que no concuerdan con las expectativas sociales de lo que es ser mujer, madre, esposa, hija, etcétera; en este sentido es como un mundo aparte. O por lo menos así lo refiere la manera en que las operadoras interactúan en el trabajo, sus comentarios y expectativas, que luego se ven contenidas cuando el discurso hegemónico, que exige ciertos comportamientos (por ejemplo, la monogamia, la educación y atención de los hijos, el cuidado de la salud), se formula en sus narrativas al responder alguna pregunta y enuncian entonces el deber ser.

El trabajo crea en este sentido un espacio para el deseo, aunque sea imaginario, para el encuentro, la plática de algo que se comparte, se presume o se habla abiertamente, reflejándose los temas del momento, exponiendo el lado más agreste con el estigma de que algunas están “histéricas”, “neuras”, “estresadas” porque no tienen una vida sexual.³⁵

En la vida cotidiana laboral se observó la expresión de una sexualidad abierta, y un proceso de resignificación de valores que se transmite en conversaciones donde resalta la capacidad de elección y decisión de las operadoras respecto de sus cuerpos, sus vidas, sus parejas sexuales. No falta quien se ufane de una personalidad sin prejuicios, que abiertamente muestra su cuerpo desnudo o prendas en la mano como testigo de un encuentro inesperado antes de llegar al trabajo, otras sólo oyen, asientan, se ríen pero no enjuici-

³⁵ Las pláticas van de la lencería que se vende por catálogo hasta la discusión de quién ha tenido un orgasmo, si saben dónde está el punto “G”, o si alguien necesita un “apapachón” porque anda muy “estresada”, trayendo a cuento nuestro propio interés investigativo.

cian. Unas más hablan abiertamente de sus conquistas aunque con discreción, pues han aprendido que, a diferencia del discurso masculino, el discurso dominante femenino no premia, castiga. Otras más traen al juego imaginario a su o sus “Toños” (marido, compañero u lo que sea, desobligado, bonachón, mantenido, etcétera) que hace las delicias de la compañía, pero también el agobio, y del que pueden “huir” gracias a su trabajo, al que desde este punto de vista miran como mundo protector.

Si bien la sexualidad no fue un objeto de análisis de nuestro estudio, su constante referencia en la narrativa de las entrevistadas fue importante porque se constituyó en una fibra sensible que conecta al estrés en varias imágenes trasgresoras. Las del momento, vivido a través de una vida de pareja totalmente fragmentada por los tiempos del trabajo, por el juego de roles estereotipados que crea dificultades al interior de la pareja, por la expresión de una preferencia sexual diferente. O bien por eventos del pasado, situaciones difíciles de hablar, aquello que no tiene acomodo, que no encuentra palabras y en algunos casos evocó un dolor que se resiste al lenguaje, que se transforma en lamentos y chillidos.³⁶

Mirar la problemática del trabajo en su claroscuro, atendiendo al significado que le otorgan los actores sociales, permite ampliar la interpretación, pues como apunta acertadamente Del Vechio³⁷ al estudiar pacientes con dolor crónico, el trabajo puede entenderse como un paliativo, un analgésico, una manera de defenderse del dolor, un escape y una manera de mantener la autoestima y lograr la autorrealización a pesar del dolor crónico. En el caso que explicamos, el trabajo adquiere una connotación en los marcos mismos de su ejercicio, en el cual se acerca más a un espacio de recreación lúdica y decisión personal.

Cuando preguntamos a las entrevistadas sobre el significado de su trabajo, la mayoría de respuestas perfilaron ese claroscuro, aun

³⁶ Varias informantes pasaron por espacios de silencio cuando intentaron reconstruir situaciones o momentos “estresantes”. Sus evocaciones dieron paso a la duda, de si hablar o no de algo tan íntimo, pero también pareció que su vacilación surgía de esa enorme influencia cartesiana, aprendida en nuestra sociedad de sólo hablar de lo que es objetivo, tangible, de lo que se ve. Es decir, del malestar producido por la dermatitis, los mareos, la presión baja, los problemas estomacales y ojos llorosos porque tienen un sitio preciso, se ven, pero no de aquello que es subjetivo, que no encuentra un sitio, una explicación, pues además no se ha enseñado la posibilidad de explicarlo, ubicarlo, nombrarlo.

³⁷ Mary Jo del Vechio, *op. cit.*

cuando fue posible advertir cambios en su significación en relación con el cambio (cultural, ideológico, económico, político) que representó la modernización. En estas respuestas pudo observarse la influencia de perspectivas económico-políticas que advirtió al trabajo como expresión del capitalismo, cuyo beneficio en principio es económico, pero expresa pérdidas observadas en el deterioro de la salud y la presencia de estrés que aparece casi como sinónimo, o bien como causa del uso de computadoras, o como resultado del proceso taylorista de trabajo que viven la operadoras y facilita la adaptación progresiva del cuerpo humano a las máquinas y provoca el divorcio del trabajo mental y manual.³⁸ Pero también apareció como un mundo de ganancias, el trabajo como un sitio para la disipación de las penas en colectivo, el trabajo como otro escenario o como un mundo protector de todos los problemas, que probablemente no se resuelvan ahí, pero al fin se convierte en acicate para continuar en su lucha personal.

En la búsqueda de explicaciones sobre el estrés, poner atención en la narrativa de las operadoras permitió acceder al proceso que las lleva, en su calidad de enfermas, a conceptualizar y entender su experiencia de estrés mostrando la paradoja del trabajo. Pudimos ver con ello las diversas formas del trabajo como pérdida, articuladas a las representaciones de un mundo de ganancias que se expresan en un espacio de libertad para el disfrute personal, el descanso, o la trasgresión. De ahí que avistáramos este mundo protector como un espacio lúdico, en el sentido de recreación, diversión y disfrute en medio de un mundo de sufrimiento personal y colectivo. He ahí la paradoja.

³⁸ Harry Braverman, *Trabajo y capital monopolista*, 1975.

Bibliografía

- Braverman, Harry, *Trabajo y capital monopolista*, México, Nuestro Tiempo, 1975.
- Csordas, Thomas, "Embodiment as a Paradigm for Anthropology", en *Ethos*, núm. 18, 1990.
- , *Embodiment and Experience*, Cambridge, Cambridge University Press, 2000.
- Del Vecchio, Mary Jo, "Work as Haven from Pain", en Mary Jo del Vecchio, Paul E. Brodwin, Byron Good, Arthur Kleinman (coords.), *Pain as Human Experience: An Anthropological Perspective*, Los Angeles, California University Press, 1994.
- Dunk, Pamela, "Greek Women and Broken Nerves in Montreal", en *Medical Anthropology*, núm. 11, 1989.
- Good, Byron, "The Body, Illness Experience, and the Lifeworld: A Phenomenological Account of Chronic Pain", en Byron, J. Good, *Medicine, Rationality and Experience, an Anthropology Perspective*, Cambridge, Cambridge University Press, 1996.
- Karasek, Robert, "Demand/Control Model: a Social, Emotional and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development", en *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*, Sweden, OIT, 1998.
- Kirmayer, Laurence, "The Body's Insistence on Meaning: Metaphor as Presentation and Representation in Illness Experience", en *Medical Anthropology Quarterly*, núm. 64, 1990.
- Kleinman, Arthur, "Pain and Resistance: The Deligitimation and Religitimation of Local Worlds", en M.J. del Vecchio Good, *Pain as Human Experience*, Berkeley, University of California Press, 1994.
- Laurell, Cristina, "La construcción teórico metodológica de la investigación sobre la salud de los trabajadores", en *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*, México, ops (serie Paltex Salud y Sociedad 2000), 1992.
- Laurell, Cristina y Margarita Márquez, *El desgaste obrero en México*, México, ERA, 1983.
- Laurell, Cristina y Mariano Noriega, *Conocer para cambiar. Estudio de la salud en el trabajo*, México, UAM-X, 1989.
- Lock, Margaret y Nancy A. Sheper-Hughes, "Critical Interpretative Approach in Medical Anthropology: Rituals and Routines of Discipline and Dissent", en T. Johnson and C. Sargent (eds.), *Medical Anthropology: a Handbook of Theory and Method*, 1990, pp 47-72.
- Low, Sheta M, "Embodied Metaphors: Nerves as Lived Experience", en Thomas Csordas, *Embodiment and Experience*, Cambridge, Cambridge University Press, 2000.
- Martin, Emily, *The Woman in the Body*, Boston, Bacon Press, 1996.

- Mattingly, Cheryl y Linda C. Garro, "Narrative Representation of Illness and Healing", en *Social Science & Medicine*, vol. 38, núm. 6, 1994.
- Menéndez, Eduardo, *Antropología médica. Orientaciones, desigualdades y transacciones*, México, CIESAS (Cuadernos de la Casa Chata, 179), 1990.
- OIT/OMS, *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*, Ginebra, Informe del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, 1989.
- Ong, Aihwa, "The Production of Possession: Spirits and the Multinational Corporation in Malaysia", en *American Ethnologist*, núm. 15, 1988.
- Ramírez, Josefina, "Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención", en *Cuicuilco*, vol. 12, núm. 33, 2005a.
- , "El estrés como problema o el problema del estrés. Una mirada antropológica", en *Psychosocial Stress in the Workplace PSW: Where and Who We Are in Mexico Sharing Experiences with U.S. PSW Researchers*, Los Angeles, UCLA/Center for Social Epidemiology/UNAM/FES-I, 2005b.
- , "El estudio del estrés. Un modelo para armar", en *Estudios de Antropología Biológica*, vol. XII, 2005c.
- , "Autoatención a la salud en el medio laboral. La perspectiva de las operadoras telefónicas, a propósito del estudio del estrés", en *I Congreso Latinoamericano de Antropología*, Rosario, Universidad Nacional de Rosario, ed. en CD, 2005d.
- , "El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas", CIESAS, tesis de doctorado en antropología, 2005e.
- , "El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas", en *Diario de Campo*, núm. 4, julio de 2006.
- Scheper-Hughes, Nancy y Margaret Lock, "The Mindful Body: A Prolegomenon to Future Work in Medical Anthropology", en *Medical Anthropology Quarterly*, núm. 1, 1987.
- Scheper-Hughes, Nancy, *Death Without Weeping*, Berkeley, University of California Press, 1992.
- Van Schaik Eileen, "Paradigms Underlying the Study of Nerves as a Popular Illness Term in Eastern Kentucky", en *Medical Anthropology*, núm. 11, 1986, pp. 15-28.
- Vingerhoets, A.J.J.M. y F.H.O. Marcelissen, "Stress Research: its Present Status and Issues for Future Developments", en *Social Science & Medicine*, vol. 26, núm. 3, 1988.
- Weeks, J. "La construcción cultural de las sexualidades. ¿Qué queremos decir cuando hablamos de cuerpo y sexualidad?", en Ivonne Szasz y Susana Lerner (comps), *Sexualidades en México, algunas aproximaciones*

desde la perspectiva de las ciencias sociales, México, El Colegio de México, 1998.

Young, Allan, "The Discourse on Stress and The Reproduction of Conventional Knowledge", en *Social Science & Medicine*, vol. 14B, 1980, pp. 133-146.

———, *The Harmony of Illusions: Inventing Post-Traumatic Stress Disorder*, Princeton, New York, 1995.