

ISBN-13: 978-987-27772-2-5

Título: Actas del I Encuentro Latinoamericano de Investigadores sobre Cuerpos y Corporalidades en las Culturas

Editorial: Investigaciones en Artes Escénicas y Performáticas

Edición: 1a Ed.

Fecha publicación: 8/2012



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 3.0 Unported](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/).

EL CUERPO COMO OBJETO DE ADIESTRAMIENTO Y TRANSFORMACIÓN DE LA OPERADORA TELEFÓNICA EN MÉXICO.

Ramírez Velázquez Josefina

Grupo Corporalidad, Trabajo y Vida Cotidiana

Presentación oral

Dra. en Antropología Médica

Posgrado de Antropología Física de la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH)

Coordinadora de la Línea de Investigación Cuerpo y Poder

josefinaram@prodigy.net.mx

Para el estudio del estrés laboral desde la perspectiva sociocultural, con un grupo de telefonistas, se propuso como noción central que su explicación requiere analizar el trabajo, el cuerpo y el estrés mismo desde la significación. Dicha propuesta se llevó a cabo a través de un trabajo etnográfico y de entrevistas a profundidad para indagar tanto la historia laboral de las operadoras, como la historia del padecimiento. Al narrar ambas historias, las operadoras muestran que la vivencia cotidiana del trabajo, constituye a la *telefonista*. Es decir que cada transformación implementada en el trabajo, generará respuestas y virajes de las telefonistas en sus formas de pensar, de vivir y asumir sus cuerpos, y sus condiciones corporales como la salud/enfermedad/atención. Al mismo tiempo, es posible ver cómo se transforma lo que ellas piensan de sí mismas. El trabajo visto como un mundo de significado y experiencia permite vislumbrar cómo se construye ese tránsito en el que el cuerpo, el yo, y la vida misma se va reconformando. Todo ello incide en la configuración de la identidad de las operadoras, que aparece perfectamente asociada a los usos del cuerpo en el trabajo, a la significación del trabajo y, a la propia significación del ser operadora. Esta participación presenta elementos que admiten interpretar cómo los requerimientos de la más importante empresa de telefonía en México, en términos de adquisición del oficio y control del cuerpo para el trabajo, su higiene y conducta moral de la telefonista, van dirigidos a configurar un cuerpo útil y disciplinado.

Preámbulo

Este trabajo expone de manera sintética los elementos conceptuales que permiten conducir la investigación sobre la significación de la relación cuerpo/trabajo. Pretende un análisis de segundo orden, dado que la información que presentamos proviene de una investigación mayor realizada sobre estrés con operadoras telefónicas, que aunque es el origen, en este momento no tocaremos, dado que el interés está en reconstruir los elementos que dan identidad a la telefonista con base en lo narrado por las entrevistadas, quienes en la explicación de su historia laboral, reflexionan sobre aspectos que van configurando dicha

identidad, que aparece perfectamente asociada a los usos del cuerpo en el trabajo, a la significación del trabajo y a la propia significación del ser operadora.

Cuerpo y trabajo

Desde hace varias décadas me he interesado en analizar la relación cuerpo-trabajo en los marcos de la antropología física con el objeto de explicar los procesos de deterioro del cuerpo (físico y mental). Para ello, en mis primeros trabajos (Ramírez 1991, 1993) consideré como premisa central que dicho deterioro era atribuible casi sin mediación alguna al trabajo, y esto era coherente con la noción de trabajo que en ese entonces manejaba y que aludía a la actividad que sujeta, explota y controla a los obreros. A pesar de que esta perspectiva se fundamentaba en la confluencia de dos teorías básicas, la marxista y la foucaultiana, que permitían proponer que el estudio de las poblaciones caracterizadas por el trabajo, debían ser analizadas a partir de la categoría de *cuerpo* en un doble sentido: como cuerpo productivo y como cuerpo disciplinado y dócil, dicha argumentación mostró estrechez, maniqueísmo y sobre todo dejaba de lado toda posibilidad de comprender la manera en que la cultura y la ideología actúan recíprocamente en la configuración de representaciones y prácticas que, en lo individual y lo colectivo, los diferentes grupos de trabajadores elaboran sobre su cuerpo, el trabajo, la enfermedad y, la experiencia de todo ello de manera relacional. Estos elementos de naturaleza teórica-conceptual han sido reflexionados en posteriores investigaciones (Ramírez, 1998, 2005) llegando a la necesidad de resignificar conceptos como cuerpo, trabajo, enfermedad, cultura, dado que lo que interesa es explicar el proceso de deterioro físico y mental desde la perspectiva de los trabajadores. Con éste interés, elaboré un mapa conceptual (Ramírez, 2005) que guió la indagación sobre estrés de un grupo de operadoras telefónicas reconociendo, en términos epistemológicos, que la enfermedad *representa y expresa*, es decir, es una construcción social que sólo es susceptible de conocer a través de actividades

interpretativas¹. Abordar la enfermedad desde la representación, o desde el significado que los conjuntos de trabajadores elaboran requirió incorporar la tradición interpretativa de la antropología médica, que ha traído al debate teórico y metodológico diferentes formas a través de las cuales se ha dado cuenta de la enfermedad de diversos conjuntos sociales, estudiándola desde la *representación, la experiencia o la metáfora*. Esto también significó tomar posición frente a una nueva síntesis teórica referida a la dicotomía cuerpo/mente que han propuesto autoras como Schepher-Hughes y Lock (1987:30), al desarrollar “*una nueva epistemología y metafísica del cuerpo y la mente articulados y, de las fuentes emocionales, sociales y políticas de la enfermedad y su atención*”. Tal postura sólo se emitió al nivel teórico, sino que también hizo alusión en términos de lo que para ellas es el carácter “moral de la antropología”, cuyo objetivo ha sido: dar la voz a las subculturas sumergidas, fragmentadas y silenciadas, las de los enfermos y los inválidos.

La reflexión sobre el cuerpo, si bien me ha llevado a extensas revisiones de otras propuestas analíticas que abordan su carácter experiencial y que han sido muy socorridas en antropología física, se circunscribe a analizar selectivamente aquellos investigadores que explícitamente sitúan al cuerpo como producto de contextos específicos sociales, culturales, e históricos y quiénes han comprometido el debate de las dicotomías naturaleza/cultura o mente/cuerpo de una manera sustancial, develando una posición radical con respecto a la verdad que claman las ciencias médicas y epidemiológicas².

Desde estos lineamientos una nueva interpretación del cuerpo lo evidencia como *asiento de subjetividad*, lo cual constituye un desafío a las teorías de la cultura en las que

¹ Si bien el presente texto no se propone discutir dicha investigación, presentaremos de manera somera algunos elementos conceptuales que permiten realizar un análisis de segundo orden al proponernos discutir la relación cuerpo/trabajo soportada con datos etnográficos de dicha investigación.

² Por razones de espacio, no vamos ampliar dichas propuestas, pero remitimos al lector a revisar el análisis que se hace sobre el estrés como metáfora (Ramírez, 2005, 2006) en donde se analizan numerosas temas y problemas referidos a esta nueva conceptualización de cuerpo y incorporan a la argumentación que puso atención en las fuentes emocionales, sociales y políticas de la enfermedad y su atención, desde el punto de vista de las operadoras, lo cual permitió explicar no sólo la noción que tienen éstas sobre el estrés, sino también sus transformaciones como actoras sociales con sus múltiples pertenencias, las transformaciones de su cuerpo y de su yo.

mente/sujeto/cultura se despliegan en paralelo y en contraste con el cuerpo/objeto/biología. En este sentido, la resignificación del *cuerpo* también requiere una redefinición de *cultura* que más allá de comprenderla desde una perspectiva semiótica y significativa, de la cual el ser humano es comprendido como productor de sentido, es menester destacar que la cultura no es simplemente un tejido de significados que da identidad a los grupos, sino que también se conforma como *ideología* ya que a menudo las realidades sociopolíticas y económicas se ocultan en pos de ciertas creencias culturales (Keesing, 1987).

En la actualidad la noción de cuerpo que me interesa desarrollar al interior de la antropología física, para una nueva producción de saberes, no es más un objeto, es un sujeto con agencia, es decir que tiene la capacidad de pensar y de actuar negociando y renegociando su realidad. Esta noción construida en el marco del debate generado en la antropología cultural norteamericana (Good, 1996) que puso en cuestionamiento las representaciones profundamente etnocéntricas que los etnógrafos produjeron sobre las formas de pensar, actuar y nominar que los “otros” hacen sobre sus condiciones corporales, ha conducido al planteamiento sobre el cuerpo múltiple, polisémico, espacio en el cual no sólo se inscribe la cultura y se expresa la sociedad, sino mucho más. Derivado de ello se comprende como producto histórico, social, cultural e ideológico de múltiples ocurrencias, es decir, tiene uso, función, significación y se vive y transforma en la creatividad y en la negación, en la enfermedad, el dolor, la violencia, las emociones y la muerte. Reconozco que esta propuesta trae una nueva luz a la comprensión de un cuerpo vivido desde la experiencia, socialmente representado a través de diferentes lenguajes simbólicos y metafóricos y como centro de regulación, disciplina y control.

Apoyada en estos supuestos, concibo al *cuerpo como un campo de experiencia perceptual de interacciones afectivas y sensibles, por medio del cual los actores construyen su mundo e interactúan produciendo significados, metáforas y, negociando y renegociando*

sus situaciones en un proceso dinámico. Y encuentro potencialmente fértil la noción de cuerpo en su triple dimensión, (social, cultural y política) como lo exponen Scheper-Hughes y Lock (1987) pues permite explicar las múltiples respuestas que dan los cuerpos ante la cultura como disciplina que mantiene códigos y contratos sociales que domestican el cuerpo individual conforme lo requiere un orden social y político determinado. Adicionalmente posibilita la comprensión de la enfermedad como constructo sociocultural, es decir como metáfora codificada que constituye el lenguaje del cuerpo y, a éste, como el terreno más inmediato dónde se expresan el poder, el sufrimiento y las contradicciones sociales, así como el sitio de resistencia personal y social. Tomando en cuenta esta conceptualización y la del trabajo, al cual concebí (Ramírez, 2005) como *campo sociopolítico conformado por una organización jerarquía, ideológica, técnica y social y, además por un conjunto de normas, concepciones, tradiciones, creencias, prácticas, sentidos y significados, dinamizados por las relaciones de poder y de género,* se puede explicar de mejor manera las diversas formas en las que las telefonistas dan respuesta, desde el cuerpo, a las exigencias del trabajo, mostrando no sólo el bienestar social que se supone éste genera, sino también van a referir el conflicto, la negatividad, la creatividad, y la negociación.

Procedimientos de investigación y participantes

Con los anteriores fundamentos, realicé una investigación sobre estrés con un grupo de operadoras telefónicas de la empresa Telmex, cuyo objetivo central fue explicar su significado y experiencia, reconstruyendo, desde la perspectiva de las operadoras, la manera en que ciertos eventos, se encuentran implicados en su aparición y cómo cada una lo

experimenta³. Articulado a ello se indagó acerca de la noción de cuerpo, de trabajo y de sus transformaciones. Es en esta articulación que fue apareciendo una historia poco advertida, pero estrechamente vinculada al proceso de estrés, que develó las diversas transformaciones que han enfrentado las operadoras y que en síntesis remiten a su cuerpo y su identidad laboral.

Tal información que se concibe como un análisis secundario de materiales provenientes de la investigación sobre estrés, se ha elaborado a partir de la etnografía y de las entrevistas a profundidad⁴, en las que se privilegió la narrativa, ya que fue considerada el medio idóneo a través del cual se puede acceder al proceso que lleva a los sujetos, en su calidad de enfermos, a conceptualizar y entender la experiencia de su enfermedad. Además de suponer que el acto de contar, yuxtapone elementos dispares (circunstancias, momentos, situaciones, personas) que le son significativos al sujeto, así como su propia persona, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo. Este es el elemento metodológico que permite, en estricto sentido, advertir la fuerza de las transformaciones y la manera en que las operadoras las viven evidenciando la relación cuerpo/trabajo. Debido a que estamos refiriendo un proceso de transición en el que se encuentra involucrado el cambio tecnológico, en este texto vamos describir los elementos que han dado identidad a la operadora antes y después de dicho cambio. En concreto se hablará de un proceso generado a lo largo de por lo menos tres décadas que dibujará cómo a partir de la incorporación a la compañía telefónica, del entrenamiento y control del cuerpo para el trabajo

³ La investigación se realizó entre 2000 y 2004 con la anuencia del sindicato de telefonistas, lo cual significó la posibilidad de realizar una etnografía que duró poco más de un año en uno de los centros laborales más antiguos de la empresa, considerado problemático dado que no cumple con los estándares de productividad. Desde ahí se seleccionó un grupo de 25 operadoras con diagnóstico de estrés o que asumieran sufrir de estrés. Las entrevistadas tenían la categoría de operadora telefónica y sus funciones variaron de acuerdo al departamento de pertenencia: departamento de tráfico lada internacional (090); lada nacional (020); departamento de información (040); y departamento de quejas (050). El rango de edad fue de 32 a 54 años, con un promedio de 41 años. El de antigüedad laboral de 6 a 27 años, y en promedio 17.5 años de trabajo. Respecto al estado civil, 12 operadoras son solteras, 6 separadas, 4 madres solteras y 3 casadas. De todas ellas, sólo las solteras no tienen hijos. En cuanto a la preparación escolar, las operadoras de lada nacional, tienen 9 años de estudio en promedio, y las de lada internacional casi 12 años de estudio, ya que a éstas se les ha exigido tener conocimientos de inglés. En este departamento todas han cursado la preparatoria y 3 de ellas tienen carreras profesionales.

⁴ Esta fue la principal fuente de información que buscó el relato y que guiado por los objetivos de investigación y codificado a partir de categorías analíticas como cuerpo, trabajo, enfermedad, familia, roles sociales; se desarrolla con definiciones más finas, guiadas por sus representaciones, prácticas, experiencias y metáforas

y de la capacitación que recibe para constituirse en operadora telefónica, se va delineando una base común para la representación del cuerpo, ya en un proceso de constitución de un cuerpo colectivo, que será sometido a la experiencia concreta del trabajo pero también a formas de agresión y consumo corporal⁵.

Configuración de la operadora telefónica de TELMEX.

Las operadoras telefónicas conforman un sector de mujeres trabajadoras que fue cobrando una importancia estratégica con el desarrollo de las telecomunicaciones. Por ello, se puede decir que éste es de los primeros trabajos (aunque no el único) que requieren actividades continuas y nocturnas, de modo que su presencia es imprescindible, por ser un medio importante para la comunicación, por participar de un sector monopólico, poderoso económicamente, como lo es la compañía de Telmex y por su participación política, por obvias razones.

Desde las primeras entrevistas, la figura de la operadora se empezó a recrear a fuerza de ubicar su propia historia: luchona, participativa, buena trabajadora, ávida de progresar y alcanzar una estrella como Francisco Hernández Juárez, quien ha sido en mucho tiempo fuente de inspiración para la participación política.

Ser operadora - me insistió Alicia una de las primeras entrevistadas – significa aparte de ser mujer, tener la capacidad de dar todo por llevar a un hombre al poder sindical⁶, en un momento en el que todas sabíamos la importancia estratégica de nuestro trabajo, pero además de ello significa, mantener el orden de la casa, los hijos y el marido.

De ese poder estratégico de las operadoras se desprenden muchas cosas que resultan útiles para el análisis. Por ejemplo que en los años setentas del siglo pasado, el trabajo de operadora era considerado bueno, por las prestaciones y la cobertura sindical que permitió

⁵ La presentación de esta información presume una síntesis debido al espacio con el que contamos por ello destacaré, sólo en algunos casos, fragmentos de las narrativas de las entrevistadas para ilustrar la manera en que sus representaciones hacen alusión al cuerpo como espacio de domesticación y disciplina y, al trabajo, que con sus innovaciones perfila también transformaciones en la identidad de la telefonista.

⁶ Se habla de Hernández Juárez, líder democrático que subió al poder hace casi 30 años.

ciertas mejoras a las condiciones laborales que otros grupos de trabajadoras no tenían. Aunque hoy en día, ser operadora significa enfrentar una ofensiva ideológica que pretende normativizar al máximo el trabajo, es decir hacer de ese momento de conexión con el cliente, una llamada exitosa, cuidando la voz, la atención adecuada, imprimiendo calidez a una fraseología que tiene un formato acartonado y rígido del cual no se pueden salir. Ser operadora en estos tiempos de globalización, significa llevar a cuestras la responsabilidad de mantener al cliente satisfecho y no dejarlo ir, e incluso cuando eso sucede, buscarlo para ofrecerle un mejor servicio. Todo ello mantiene una carga excesiva de trabajo, control y vigilancia, que han sido vislumbrados por las operadoras como fuente de conflicto generador de estrés.

La identidad de la telefonista

Ser telefonista está fuertemente marcado por atributos particulares y por el establecimiento de relaciones especiales, en el interior de la empresa y con los clientes. Las telefonistas poseen toda una serie de características peculiares: los hábitos, la relación con el cuerpo y con los objetos, las frases, los códigos comunes, las formas de relación con los otros, que hacen de esta función algo particular. Además el oficio ha estado marcado como una función femenina.

Desde antes del cambio tecnológico⁷ implementado a mediados de los años ochenta del siglo pasado la imagen de la telefonista estaba ligada al uso del *aparato*, como si éste fuese una parte inseparable del cuerpo de la telefonista. El término tiene doble significado: el de equipamiento, mecanismo y, también, el que refiere a un sistema de órganos que actúan en conjunto. La categoría *aparato*, aquí utilizada, parece sugerir la conjunción de lo técnico con lo orgánico. El auricular no es sólo un instrumento de trabajo, sino que tiene asociada toda

⁷ Dicho cambio según empresa y sindicato, tuvo como objetivo mejorar las condiciones de trabajo de la operadora y consistió en la introducción del sistema digital en forma paulatina, dejando atrás el pesado aparato, los cables, el tablero y la posibilidad de control del trabajo por parte de la operadora. Si bien algunas cosas cambiaron, mejorando por ejemplo los tiempos de descanso, a través del estudio del estrés realizado con ellas, se mostró que el cambio tecnológico basado en el mejoramiento de la productividad y la calidad de la atención, generó otros problemas como el estrés y la violencia laboral y además la transformación del oficio y la pérdida de los contenidos del trabajo (Ramírez, 2006).

una serie de valores. Así, la marca en los cabellos constituye la señal a través de la cual la telefonista podía ser reconocida. Es también a través del auricular que se da la comunicación con el exterior y es éste, el instrumento asociado directamente al malestar característico de las operadoras (dolores de cabeza, a causa del aro) y el culpable del ruido permanente en el oído (un zumbido) reconocido como “repiques”⁸, a lo que todas estuvieron expuestas incluso con rupturas de tímpano y sangrados.

La voz es otro elemento importante que integra la identidad de la telefonista. Hay, en todas las épocas, una preocupación de la dirección de la empresa con relación a la voz de la telefonista, que se traduce en controles permanentes a través de la auditoria, como también, por la contratación de fonoaudiólogos que imparten cursos de impostación de voz. La voz de la telefonista se asocia a la imagen de la empresa y principalmente es considerada el instrumento de comunicación que permite ayudar a los otros, muchas veces resolviendo situaciones aflictivas. Cabe, también, resaltar que los cambios introducidos dieron como resultado la pérdida colectiva de la voz de la telefonista, que vino a ser substituida por la voz sintetizada del computador. En todas las épocas, al momento de la admisión, la voz era probada. Se exigía un tono de voz considerado “agradable”, buena dicción y la enunciación correcta de las frases. La voz de telefonista se producía a través de las clases de impostación con frecuencia por imitación de las colegas. Una forma particular de hablar, permanentemente reproducida, constituía la identidad de la telefonista. Nora cuenta que el aparato se colocaba a una distancia determinada de la boca, conforme las normas de la empresa, de modo que se escuchara su propia voz. Esa era una forma de obligarla a controlar su tono de voz, porque si hablaba muy alto o respondiese en un tono más agresivo, el sonido retumbaría directamente en su oído. Oír permanentemente la propia voz produce y reproduce una determinada manera de

⁸ Los repiques fueron descritos como descargas de decibeles superiores a los que el oído puede recibir y a los que todas estuvieron expuestas cuando trabajaban con el sistema analógico.

hablar, no sólo en el trabajo, sino en la vida en general. Algunas de las telefonistas dijeron que la voz modulada transmite confianza y seguridad al suscriptor y que ese efecto se transfiere, también, a sus vidas particulares.

Otra característica que integra fuertemente la identidad de la telefonista es el género. Desde el inicio de la profesión, a principios del siglo pasado, hasta 1993, el trabajo fue ejercido por mujeres. El sector de tráfico era esencialmente un espacio femenino. Las telefonistas se ven, en su gran mayoría como mujeres solteras o mujeres solas. El hecho de ser *mujeres solas* hacía que éstas se encerraran en el mundo de la empresa, pero también era justificado por ésta, en determinado momento, ya que no quería muchachas recién casadas, en virtud de que ello traería problemas de inasistencias por la atención a los hijos.

Según todas las telefonistas entrevistadas, el gran obstáculo al matrimonio eran los horarios y el trabajo en los días festivos. Se relató que los horarios nocturnos y el trabajo en fin de semana generaban peleas y desconfianzas de novios y maridos y facilitaban, también, las escapadas de los hombres. Esa desconfianza era histórica, venía de la *época del horario partido*, cuando las telefonistas trabajaban, por ejemplo, en la mañana, tenían una pausa de cuatro horas, a la mitad del día, regresaban al trabajo hasta la ocho, diez de la noche. Lo que la telefonista podía hacer, durante la interrupción del trabajo, estaba siempre sujeto a suposiciones por parte de los hombres. Más recientemente, el horario de *tarde* (cuando la telefonista, la mayoría de las veces dormía en la empresa) y *el de madrugada* eran los más sujetos a conjeturas de todo tipo por parte de los hombres. Otra preocupación de las telefonistas era su ausencia constante en fechas conmemorativas, como aniversarios, navidad y año nuevo, espacios importantes de sociabilidad. Eso hacía que, frecuentemente, se sintiesen alejadas de los parientes y amigos. Ese cuadro si bien las alejaba del espacio familiar, contribuía al estrechamiento de los lazos en el espacio de trabajo. Como lo señaló

Nora, quien sintetiza el sentir general de las operadoras respecto de las exigencias del ser operadora y mujer.

Cuando me hice conciente de lo que ha significado ser operadora me di cuenta que fueron muchas cosas. Primero una seguridad, tranquilidad, saber hacer algo, que además es un trabajo importante por el asunto de la comunicación, en todos sentidos, porque igual comunicabas a familiares o a empresas y bancos. Sabíamos que nuestro trabajo era delicado e importante, había una ética, bueno ahora también, pero muchas cosas han cambiado, con la modernización. Pero en esos primeros años laborales, lo que uno aprende es a pertenecer a la empresa y al sindicato, y eso quiere decir, pues ser alguien. Eso es un sentimiento muy grato, una tablita de salvación, pues como te decía, ser operadora también te exige un comportamiento que en este medio tiene su lado bueno, si cumples con todo lo que se te pide sin hacer problemas y tiene su lado malo, porque también ser operadora ha tenido un estigma, es decir, una marca, porque también se nos ha tachado de mujeres fáciles, por trabajar todos los turnos y ahí está un problema que se genera con los maridos, las parejas, porque no están de acuerdo, todos los problemas familiares se dan por estas ideas de que las operadoras son unas locas.

La representación de las trabajadoras asociada a sus formas de trabajo poco se ha estudiado en nuestro país, y consideramos que una reflexión al respecto nos puede ayudar a entender la manera en que dichas representaciones se mantienen hasta la fecha y siguen constituyendo pilares para la constitución de la identidad de la operadora telefónica.

Desde mi perspectiva la mirada de Scott, J. (1990) permite dar unas pistas para entender los estereotipos de género asociados al trabajo, ya que ella deconstruye la categoría *femme isolée* utilizada en el siglo XIX, en Francia y asociada a las obreras (mujeres que realizan fuera de casa la experiencia del trabajo asalariado), la miseria y la prostitución (discusión de la mujer en los planos moral y económico) y, consecuentemente, al orden social, desde la óptica de los economistas de la época. La historiadora muestra que la categoría *femme o filleisolée* se utilizaba para designar diversas situaciones: a mujeres de la ciudad que trabajaban por un salario irrisorio y constituían el estrato pobre de la población; a mujeres que habitaban en los nuevos centros fabriles y trabajaban largas jornadas en fábricas, dejando de lado la casa; también se utilizaba para designar a las prostitutas clandestinas; a costureras que trabajaban en sus cuartos, siendo remuneradas por pieza. En resumen, la

expresión era aplicable a todas las que no vivían bajo el control constante de padres o del patrón y que la terminar la jornada de trabajo eran libres para disponer de su tiempo. La autora añade que el doble significado atribuido a esa expresión no era algo casual, o sea, la expresión sugería que todas las obreras eran prostitutas en potencia. En realidad, esa construcción de pensamiento se hacía a partir de las siguientes asociaciones: “obrero y prostituta” y “pobreza y libertinaje”. De forma que era necesario controlar a las mujeres para inhibir el libertinaje.

Entre las operadoras encontramos referencias semejantes a las descritas por Scott en relación al estigma que se va creando en el ejercicio de la profesión asociado sobre todo a la noche, pero sobre todo en épocas anteriores, toda vez que ellas consideran que también a lo largo del tiempo se fue creando una idea positiva del oficio. Nora comentó:

En un tiempo ser telefonista era una profesión no bien aceptada por la sociedad. Era sinónimo de mujer vulgar. Había mujeres que llegaban a casa a las diez de la noche, a la media-noche, a la una de la mañana. Las mujeres, cuando llegaban tan tarde no eran bien vistas por los vecinos ni por la sociedad. Entonces eran muy sufridas, (...) quiere decir, que ellas se avergonzaban de ser telefonistas. Eran las personas más humildes, sin formación.

Más de un siglo después, y en otra sociedad, las asociaciones hechas en relación a la telefonista son muy semejantes a las referentes a las obreras del siglo pasado. La telefonista es vista inicialmente como una mujer *sola*, que no dispone de la protección de la familia, que trabaja en los mismos horarios y lugares que las prostitutas, siendo por eso confundida con estas últimas. Entre ellas, circulan varias historias de colegas que hablan de la mala fama de la telefonista asociada a la noche y a la calle como si fuesen mujeres de la calle. Además de ello también existen comentarios entre ellas de que las telefonistas acaban con problemas que las hacen verse “*medio locas*”. En este sentido es importante destacar también, que la perturbación mental, integra el conjunto de asociaciones respecto a ellas.

A través de las políticas “profilácticas” de la empresa podemos ver claramente el desdoblamiento de ese conjunto de asociaciones: mujer trabajadora pobre / corrupción física

y moral (prostitución, enfermedades asociadas a la pobreza, a la promiscuidad, a la falta de higiene, tales como tuberculosis, enfermedades sexuales, enfermedades de la piel, perturbaciones mentales). Las representaciones de la telefonista, como empleada de empresa pública y como mujer, trabajadora pobre, conviven. Una u otra son utilizadas por las telefonistas y por otros actores sociales involucrados conforme a las circunstancias.

La existencia permanente de esa imagen interiorizada permite entender porque hasta muy recientemente las telefonistas se sometían, de buen grado, a imposiciones y controles extremadamente rígidos en el lugar de trabajo (disciplina, controles sobre el cuerpo, diligencia y dedicación extremas en el trabajo) y a otros que invadían la vida privada, como por ejemplo, las determinaciones referentes a la presencia de hombres junto a la entrada de la empresa, la prohibición de contacto con los técnicos en el interior de la empresa, o más tarde, cuando fue admitido que maridos y novios las acompañasen hasta la puerta, la prohibición de cualquier manifestación de afecto. Esas determinaciones eran fiscalizadas, no sólo por la supervisión, sino por todas las telefonistas, que señalaban las eventuales desviaciones. Con ello se puede ver, la preocupación colectiva en el mantenimiento del buen nombre de la empresa y, consecuentemente, de las telefonistas.

Los contenidos simbólicos del trabajo: ser útil

Considerando las asociaciones anteriores, podemos percibir la importancia de la imagen de la telefonista útil a la sociedad, en contraposición a la telefonista *mal afamada*, nociva a la sociedad y capaz de causar desorden social. Esa idea de la utilidad fue, hasta el inicio de los años 1990, intensamente utilizada por la empresa, que divulgaba periódicamente acciones realizadas por telefonistas en diversas partes del mundo, que exaltaban el heroísmo. No era de extrañar, por lo tanto, que las telefonistas hiciesen todo para atender a los clientes, completar conexiones imposibles o proporcionar a partir de vagos indicios la información solicitada.

La importancia de la profesión y el empeño personal en atender a los clientes eran permanentemente resaltados por las telefonistas. Las jóvenes del sector de información cuentan que, no solamente memorizaban los principales teléfonos de la ciudad: órganos públicos, hospitales, delegaciones, hoteles, sino también, movidas por el sentimiento de “ser útil a los otros” construían una base de datos particular. Se trataba de un cuadernito personal que contenía la información inexistente en las listas de la empresa. Para eso, las telefonistas realizaban, por su propia cuenta, lo que denominaban “su investigación”. Separaban anuncios de periódico para copiar teléfonos y direcciones y llegaban, incluso, a tomar el autobús y buscar locales de empresas o instituciones, en su horario de descanso, para complementar la información. También, intercambiaban, unas con otras, la información contenida en sus cuadernos. Las telefonistas de tráfico prestaban verdaderos servicios públicos, además de las conexiones solicitadas. Cuando alguna emergencia llegaba directamente a su conocimiento, llamaban directamente a bomberos, policía, ambulancias, hacían diversos telefonemas hasta localizar personas. Ese sentimiento de utilidad, de hacer el bien, era incentivado por la empresa como una forma de redención de la mujer trabajadora, vista a través de atributos negativos. De manera que el trabajo de producción y reproducción de representaciones sobre el oficio noble de la telefonista fue destacado tanto por la empresa como por el sindicato a través de diversos medios de comunicación.

Para mostrar cómo las representaciones del oficio noble dan “identidad a la telefonista” y se reproducen a lo largo del tiempo, seleccioné, el siguiente párrafo del periódico “El Guajolote” órgano de circulación interna de los trabajadores de teléfonos, que reproduce además la imagen y representaciones sociales de otra época, sobre el ser telefonista.

Con un simple movimiento manual- usted hace – telefonista – penetrar su voz dócil al mismo tiempo – los palacios y los ranchos – los escritorios y las oficinas – las iglesias y los casinos (...) Cuanta gente no la envidia – telefonista – sin medir las horas de amargas – por las cuales usted pasa – cuando es intermediaria de las noticias fúnebres; cuando hay una llamada desesperada de una madre afligida – para avisar al esposo que la hija está agonizante (...) cuando el número no contesta, no contesta por

más que usted insista – porque la casa se enciende en llamas y en una de las habitaciones un niño clama angustiosamente por socorro. Esa es su hora amarga, telefonista – hora a la que usted no puede huir por fuerza de sus funciones. (...) (mayo, 1946)

Lo que se percibe en el texto anterior es que las representaciones están dirigidas a mujeres. Todos los calificativos contenidos, están culturalmente asociados al sexo femenino, y transferidos del “hogar” al espacio de trabajo. Además de eso, su contenido atraviesa el tiempo. Son los valores tradicionales asociados al hogar que son alabados en varios textos, publicados en el periódico de la empresa hace más de cuarenta años de distancia, que separan dos épocas igualmente importantes respecto a las transformaciones en el trabajo – la primera inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial y el segundo en el momento de importantes cambios en el mundo del trabajo.

En la noción de oficio noble transmitido por generaciones se ve, una invocación a la emoción y a los sentimientos; la exaltación del sentimiento de renuncia y también, que el papel atribuido a la mujer es el de servir, asistir, socorrer a los otros, de vivir la vida en función de “su Otro”; utilizando, para eso, sus cualidades innatas. Vemos que la invocación a los sentimientos se hace a través de situaciones límite (incendios, inundaciones, desastres) en que la dedicación de las telefonistas salva a personas, o sea, el “sentimiento de utilidad” es explorado de forma extrema⁹. Las cualidades de la mujer trabajadora son las mismas reconocidas como las cualidades esenciales de la mujer en el hogar. Simon (citado por Scout, 1990:12), hablando de la mujer en la era industrial, escribe que las mujeres se asocian a la espiritualidad, al amor, a los sentimientos, que ellas son ajenas al mundo de la economía, y que sus cualidades son inherentes a su constitución física, ligadas principalmente a su función de madre, lo que quiere decir que tienen un papel “moral” en el cuidado de la familia. En los textos anteriores, ese contexto de la casa, se transfiere a la empresa (cuyo espacio es también

⁹ Estas cuestiones son advertidas también en otros trabajos. Véase (Ueda, 2000 y Antonaz, 2002)

organizado como casa) y se espera que la telefonista tenga, con los clientes, la misma devoción y dedicación que tiene con la familia, exigiéndosele las mismas cualidades.

Una posible interpretación

En el caso estudiado, advertimos, en primer lugar, la construcción de una identidad de mujer *mal afamada*, mujer que encuentra protección en el interior de la empresa. El rescate de la moralidad se da a través de la renuncia a sí misma, dedicándose y sirviendo a los otros. En este sentido es posible considerar que la empresa se apropia políticamente de estos valores y representaciones para aplicarlos al trabajo, aunque no se sabe aún cómo y en qué medida lo hace¹⁰. Sin embargo, tenemos, aquí, un caso explícito de extracción extrema de la fuerza de trabajo a través de la apropiación, por la empresa del “eterno femenino”. Se observa, también, que la cuestión económica - condiciones de trabajo y remuneración – se tratan como si fueran inexistentes en la relación. O sea, en el momento en que la profesión es completamente vaciada de su sentido, se implementa todo un proceso de recuperación de los valores simbólicos que sustentaban la explotación y que daban sentido a la profesión. Otro ejemplo de eso, es el gran cartel, que fue instalado en el sector, también, hacia 1992. Se trata de una foto de telefonistas de 1923. Desde mi punto de vista, aquella foto habría sido colocada allí, en aquel momento, cuando la profesión se vaciaba de todo su contenido y de su importancia. Lo que esa foto muestra me parece, sin embargo, bastante esclarecedor. La foto reproduce una fila de telefonistas sentadas sobre sillas muy altas, en sus puestos de trabajo. Sus cuerpos, lado a lado constituyen una línea recta perfecta y sus columnas una serie de líneas paralelas. Sus miradas, también paralelas, se dirigen a los circuitos. Los vestidos son blancos, estrechos. Las medias también son blancas. El cabello está recogido y parcialmente recubierto por un auricular de grandes dimensiones. Por detrás las monitoras vigilan la marcha del trabajo. Esta foto, redescubierta y colocada en el lugar de trabajo a setenta años de distancia, guarda todo el

¹⁰ Este supuesto surge al observar cómo lo apunta Muel-Dreyfus, (1996) inspirado en la representación del eterno femenino “l’*éternelféminin*” que el Gobierno de Vichy se apropia políticamente de esas características.

peso de la tradición y substituye, de forma ampliada, a la monitora. Eso muestra, que al lado de los controles ejercidos por las máquinas, las antiguas formas de control son realimentadas al nivel de lo simbólico. La foto, de la cual nadie percibe su existencia, reproduce la personalización de los antiguos controles, redoblando el efecto de los nuevos, eternizando, también una relación de dominación del cuerpo.

Efectivamente, esa foto produce una síntesis, por oposición, de todos los discursos sobre las telefonistas. Por la ropa, por la postura las antiguas telefonistas recuerdan más jóvenes de un internado, cuya moralidad se mantiene bajo estricto control. La mala fama de las telefonistas, tan frecuentemente evocada, ya sea a través de la localización de la empresa (en el centro de la ciudad, San Juan de Letrán, calle asociada en alguna época a una área tradicional de prostitución), ya sea por los horarios de trabajo de las telefonistas, sólo puede ser borrada a través de los controles y de la disciplina impuestos por la empresa. Ese proceso permanente de “adiestramiento” tenía el efecto de reforzar la imagen interiorizada de la telefonista, relacionada al género, a la promiscuidad, a la enfermedad física y moral y a los hábitos de higiene y de reproducir permanentemente su adhesión a las normas represivas.

Con lo anterior he querido mostrar, la manera en que en el acto de ser, en la constitución del oficio de telefonista se conforma un proceso de adiestramiento del cuerpo. Esto se sostiene por lo mencionado por todas las operadoras entrevistadas quienes narraron que pertenecer a Teléfonos requería de una nueva imagen – conformada desde la disciplina corporal, el control social, y la advertencia de que lo que más importa en ese sitio es su capacidad de trabajo. Así lo manifestó Elsa:

Después del examen de admisión, que además yo no le tenía miedo, me di cuenta que no era nomás llegar y ya, sino que empezábamos todo un proceso de adiestramiento, era como convertirte en otra persona, como más ... cómo te diré... bueno, pues disciplinada, cuidadosa en tu voz, en tus actos, bueno hasta en tu forma de vestir. Las jefas se fijaban en todo, en la ropa, las uñas, el cabello, en todo. Porque supongo que la empresa lo que quería era que estuviéramos muy preparadas, refinadas por así decirlo, no que se viera que éramos maleducadas o ineptas. Y lo del aspecto físico yo no sé porque le ponían tanta atención, porque el cliente ¡ni nos veía!. Sí, voy de acuerdo en

las maneras de hablar, porque la verdad también había compañeras, que tenía fama de ser unas peladas¹¹, pero todo eso era muy cuidado, muy cuidado... hasta la fecha, aunque ahora es distinto porque ya se supone que todas estamos formadas.

En general este tipo de advertencia es percibida y vivida por todas las informantes, y sintetizada bajo la idea que, pertenecer a Teléfonos significó convertirse en telefonista, lo cual refiere a un proceso de adquisición del oficio, pero también de un estigma si dicho oficio no se realiza bajo ciertas normas y reglas de comportamiento. Este estigma fue señalado como mala reputación, alusiva a la actitud grosera o de ineptitud que las propias supervisoras ponían de ejemplo de lo que no se debe hacer ante el cliente.

Así pues, pertenecer a Teléfonos quiere decir adquirir un sitio, un espacio para sí, un oficio, una identidad que se va construyendo a partir de “ponerse la camiseta” como apuntó Elsa, y ello significa tanto lo positivo <adquisición de un oficio>, como lo negativo, <los estereotipos “mal educada, inepta y fácil”> configurados en la manera de ejercer el oficio.

En la adquisición del oficio, las operadoras refirieron pasar por un proceso en el que constantemente están tratando de “hacer bien las cosas” sus tareas, sus posturas, su forma de vestir, su voz modulada, su cumplimiento con los tiempos de trabajo, el trabajo nocturno, para alejarse lo más posible de las caracterizaciones negativas, de los reportes.

Porque como señaló Elsa: “la empresa siempre te cataloga. Desde que entras te está siguiendo para ver cómo te desempeñas. Al principio cuando entramos, no nos quedaba de otra que tratar de alcanzar la imagen que nos solicitaba la empresa, de trabajadora, cumplida y disciplinada. Y a lo mejor eso en un principio cuesta trabajo, porque uno no está acostumbrada. Pero se puede, porque eres joven, soltera, sola, sin compromisos de novio, marido o hijos, Pero ahora toda esa disciplina y vigilancia molesta, hostiga y es uno de los principales motivos de fricción, aunque ya estamos muy “hechas” como se dice, pero ahora el camino es perder el trabajo”.

Para finalizar subrayamos que las acciones de la empresa a lo largo de la historia de la telefonía son exigencias de trabajo que transforman el cuerpo biológico en cuerpo social y político, organizado a partir del proceso de constitución del oficio de la operadora telefónica.

¹¹ Término que usa para definir a una persona que no tiene mucha educación, que es altanera, no sabe tratar al cliente de manera amable y modulando la voz.

Tales exigencias que tienen como blanco directo el cuerpo de la telefonista abarcan tres esferas diferentes: el entrenamiento y control para el trabajo; la inducción de prácticas de higiene y cuidados con el cuerpo, a través de folletos y periódicos de la empresa, estos últimos, también, utilizados para transmitir patrones de comportamiento, buenas maneras y formas adecuadas de vestir y peinarse y, todavía, la construcción de una verdadera política de formación (educación) y conformación del cuerpo, que muestra un proceso complejo en el que al cambiar los contenidos del trabajo cambia también la identidad de la telefonista.

Referencias bibliográficas

Antonaz, Diana

2002 "Tenossinovite" À Construção Social da uma Doença do Trabalho em Brazil. *The 3rd Annual International Social Anthropology Conference*, Brunel University, London.

Good, Byron.

1996 Illness representations in medical anthropology: a reading of the field. En Byron, J. Good *Medicine, Rationality and Experience. An Anthropology Perspective*. Cambridge University Press. Pp 25-64

Keesing, Robert.

1987. "Anthropology as Interpretative Quest". *Current Anthropology*. 28:161-169

Muel-Dreyfus, Francine

1996 *Vichy et l'éternel féminin: Contribution à une sociologie politique de l'ordre des corps*. Paris, Éditions du Seuil.

Ramírez, Josefina.

1991 "Los cuerpos olvidados. Investigación sobre el proceso laboral minero y sus repercusiones en la fuerza de trabajo. Un estudio de caso de los mineros de la Compañía Real del Monte y Pachuca". *Tesis de Licenciatura en Antropología Física*. pp. 270. ENAH.

1993 “Reflexiones sobre el cuerpo productivo” *Revista Mexicana de Estudios Antropológicos*” Tomo XXXIX : 53-70.

1998 En torno a la percepción social que un grupo de obreras de la industria metalmecánica tiene acerca de sus procesos enfermantes. *Tesis de Maestría en Antropología Social*. pp. 345 CIESAS, México

2005 El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas. *Tesis Doctorado Antropología*. pp. 559. CIESAS México.

2006 “El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas”, en *Diario de Campo*, núm. 4, pp 51.

Scott, Joan.

1990 “L’ouvrière, motimpie, sordide”...Le discours de l’économie politique française sur les ouvrières 1840–1860, in *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* (83): 2–15, juin.

Scheper-Hughes, N y Lock, M.

1987 The Mindful Body: A Prolegomenon to Future Work in Medical Anthropology. *Medical Anthropology Quarterly*. 1: 6-41.

Ueda. Vanda.

2002. ¡Dígame! El trabajo de las telefonistas en las centrales telefónicas: un estudio comparado. Tesis doctoral Geografía humana. *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, vol. VI, nº 119 (94).