

El estrés de las telefonistas, ¿amenaza o desafío?*

Josefina Ramírez Velázquez

Diversos sectores sociales y académicos han identificado el estrés laboral generado por el cambio tecnológico como una amenaza para la salud de los trabajadores. En el presente texto se sugiere que el cambio tecnológico que ha seguido la empresa Telmex, no constituye *per se* un agente provocador de estrés. La autora considera que su expresión está comprometida con una amplia constelación de actos que involucran no sólo la vida laboral sino también la personal y familiar de l@s trabajador@s. Argumenta que el estrés representa y expresa particularidades individuales de los que lo padecen y por consiguiente de las relaciones socioculturales que éstos entablan, lo cual implica el desafío de explicarlo desde la perspectiva de los propios sujetos, para definir cómo éstos responden a sucesos considerados como estresantes, asumiendo que en dicha respuesta incide de manera diferente, el tipo de trabajo, el género, la edad y los papeles sociales que desempeñan. Ilustra este planteamiento con la narrativa de algunas informantes que describen su experiencia de estrés como un malestar definido por la opresión e injusticia que sienten en tanto trabajadoras y mujeres, y destaca también que el significado del estrés se construye sintetizando el saber científico y sus versiones populares, que a su vez tienen como fondo para su formulación, los rumores.

36 ◀

Diverse social and academic sectors have identified stress as a threat to health and have attributed it to technological change. Based on a larger research project on the social construction of stress among a group of female phone operators, in this paper the author suggest that technological change underwent at Telmex is not a causal factor of stress *per se*. Rather, its expression involves a wide constellation of events not only from the job itself but also from the workers' personal and family life. She argue's that stress both represents and expresses individual characteristics of those who suffer from it and therefore of their socio-cultural relations. This poses the challenge of interpreting stress from the subjects' own perspective in order to identify their responses to events considered stressful as well as to identify the role that job category, genre, age, and social roles play in those responses. To illustrate this, she draws on the narratives of a group of phone operators who describe stress as a physical malaise related to the oppression and unfairness they feel as both workers and women. She also emphasize that the meaning of stress is constructed by synthesizing scientific knowledge and its popular versions which in turn, are based on rumors.

JOSEFINA RAMÍREZ VELÁZQUEZ: Dirección de Antropología Física, INAH.

Desacatos, núm. 11, primavera 2003, pp. 36-58.

* El presente ensayo tiene su origen en el proyecto de investigación de doctorado que se titula *El estrés como metáfora de la angustia e irritación de nuestro tiempo. Un estudio antropológico de la enfermedad entre mujeres telefonistas*.

Estamos en la puerta del siglo XXI mirando los cambios acelerados de las instituciones sociales y, en conjunto, del orden social, los que desde hace varias décadas siguen un proceso de transformación constante hacia la modernización. El análisis para su comprensión a menudo se detiene en tales transformaciones en un horizonte macrosocial, dando cuenta de procesos económicos, sociales y políticos complejos. En el ámbito laboral, cualquiera que éste sea, dichas transformaciones han puesto de manifiesto una imagen común y cada vez más popularizada. Me refiero a aquella que destaca la relación entre el proceso de modernización de los procesos de trabajo y el estrés, o al supuesto que caracteriza al trabajo como estresante. En el presente ensayo abordo la problemática del estrés asumido como *amenaza para la salud* por diversos sectores sociales (trabajadores de base y sindicalizados, investigadores sociales, médicos). Como investigadora enfrente el *desafío* que representa la explicación del fenómeno desde una perspectiva sociocultural, con la que sugiero que las transformaciones generadas por el proceso de modernización deben ser analizadas desde la perspectiva de los propios sujetos, para poder encontrar descripciones más precisas de cómo la expresión, creencias, explicaciones y manejo del estrés (en el caso de los trabajadores telefonistas) puede ser diferencial si advertimos la diversidad de trabajos y de contextos sociales y culturales, así como las diferencias manifiestas por el género, la edad, los roles sociales, que tradicionalmente no se toman en cuenta en las investigaciones acerca de los efectos del cambio tecnológico sobre los trabajadores.

Teléfonos de México ha sido un caso apasionante para diversos analistas quizá, sobre todo, por su naturaleza estratégica que ha generado sucesivas transformaciones desde hace más de cuatro décadas y que han sido analizadas en los órdenes, económico, social y político (de la Garza, 1997) incluso, aunque en menor medida, en el orden cultural (Santos, 2000) asumiendo que las transformaciones tecnológicas generan también cambios culturales.¹

¹ El caso de la telefonía ha inspirado numerosas investigaciones desde diversos ángulos, destacando sobre todo el área temática de la so-



De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

ciología del trabajo, la que ha generado mayormente aproximaciones constantes hacia la empresa Teléfonos de México, cuyo exponente más prolífico es sin duda De la Garza, quien ha analizado el papel del sindicato, sus respuestas y estrategias referidas al proceso de modernización y privatización, pero siempre desde el ángulo sindical. Desde otra perspectiva, tal vez podríamos decir gerencial o técnica, ya que se refiere a la perspectiva de los ingenieros y técnicos implicados en la transformación tecnológica que instrumentó el uso de la fibra óptica, está el trabajo de Santos (2000) que describe los cambios organizacionales y técnicos profundos relacionándolos con mecanismos de operación simbólica que siguieron las empresas de telecomunicaciones para encontrar un lugar en el escenario de apertura de servicios de larga distancia. Hay quizá un centenar más de trabajos, sobre todo de tesis de sociología y economía que han abordado el asunto del sindicato de telefonistas y su respuesta ante la privatización y modernización, que se han revisado para la comprensión del problema y por razones de espacio no voy a citar.



Se han producido una gran cantidad de textos para explicar las crisis de la telefonía mexicana, que tienen que ver con los cambios en el ámbito 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.

En este marco macrosocial, apenas un reducido número de autores ha advertido que al interior de tales transformaciones se encuentran sujetos que piensan y actúan, y sobre quienes tales mudanzas sociales inciden de manera diferencial en los aspectos más personales de la experiencia humana. Pese a que en los discursos y en la práctica misma de los investigadores se advierte esta circunstancia —asumida desde los años ochenta como una importante tarea que inicia el debate sobre la relación entre clase social, sujeto y movimiento social (De la Garza,

1991)—, la investigación en sociología del trabajo sigue haciendo referencia a los trabajadores desde una *neutralidad*, y enfatizando tales procesos macrosociales.

Sin embargo, en una oleada reciente de reflexiones generadas por el aumento de la inserción femenina al mundo laboral, se discute esta neutralidad con base en la figura universal del *trabajador* como *hombre* (Hirata, 1998) en el entendido que hoy ha aumentado considerablemente la población femenina en el mundo laboral, ya sea formal o informal. Con ello se impulsa la tarea de explicar fenómenos como el de la flexibilidad laboral (De la O, s/f), pero asumiendo que en ellos se encuentran *actores sociales* involucrados y que su análisis implica plantear la importancia de su trascendencia histórica y de su participación diferenciada y por géneros.²

² Si bien la llamada de atención proviene de investigaciones hechas por mujeres que atinan a ver la ausencia de análisis del devenir de la mujer como trabajadora, no hay que olvidar que estas observaciones

Esta cuestión es reveladora, ya que cuando nos interrogamos sobre la repercusión del *proceso de modernización tecnológica* en Telmex, las descripciones y análisis más abundantes los encontramos en lo que se refiere a la transformación del proceso productivo, pero pocas referencias sobre la manera en que las transformaciones institucionales se entretejen directamente con la vida individual, generando diversas respuestas dependiendo del contexto en el que se mueven los sujetos.

En las puntualizaciones sobre los cambios en el proceso productivo de Telmex se destaca el objetivo central de acortar los tiempos de circulación del capital, así como entrar al comercio mundial a través de sistemas informáticos interconectados. En los años ochenta se dijo que la instrumentación de la tecnología digital traería la simplificación de tareas en menos tiempo, menores costos de inversión y de operación, la posibilidad de entrar a la competencia ofreciendo una diversidad de servicios que combinarían la comunicación con la informática: correo y periódico telefónico, telebanco, telecompra, educación en casa, trabajo en casa (De la Garza, 1984); en aquellos años se veía lejano.

Ante la inminente modernización, la dirigencia sindical mostró a los trabajadores los beneficios con mejores condiciones laborales, y mantuvo por un tiempo el ofrecimiento de luchar contra la privatización y el despido (Hernández, 1989), exigiendo en tanto un cambio de mentalidad en los trabajadores para lograr la eficacia productiva.³

emergen de un proceso más amplio y general de producción de conocimiento que, como tendencia analítica, discute teórica, metodológica y epistemológicamente, la manera en que los investigadores se aproximan a la realidad, incorporando discusiones que ponen en tela de juicio algunas oposiciones binarias entre las que resaltan, sobre todo, lo científico/empírico, objetivo/subjetivo, cuantitativo/cualitativo, descripción/interpretación, individuo/sociedad, cultura/sociedad, biología/cultura.

³ Aunque para efectos de una discusión global y pormenorizada del tema del estrés entre operadoras, las transformaciones sociales, económicas y políticas provocadas por la modernización y privatización de Telmex son un marco referencial importante no representan el centro de éste, por tal razón y en aras de una síntesis de ideas, remito a otros autores quienes sí discuten centralmente tales problemas. Véase por ejemplo la revista *El Cotidiano*, que consagra diversos números a tales problemas y a De la Garza (1984, 1991, 1997), Espinosa (1995), Lara (1992), Solís (1991), Cooper (1988).

En las postrimerías de los años ochenta, las repercusiones de la modernización y la privatización fueron más analizadas desde una perspectiva *macro*, enmarcando la discusión teórica en el ámbito internacional y, desde luego, con autores de gran peso analítico sobre los procesos productivos. Se especulaba sobre el escenario sociopolítico en donde sólo dos actores eran importantes: la empresa y el sindicato. Más adelante, la propuesta de productividad de la empresa generaría nuevas reflexiones sobre la respuesta sindical. Algunos planteamientos consideraron que la nueva tecnología significaría para los trabajadores un cambio total en el desempeño de su trabajo, frente a lo cual los viejos instrumentos de defensa obrera serían inservibles. La digitalización fue mostrando su lado negativo cuando se analizó junto con el asunto de la productividad, perfilando la pérdida de control sobre el proceso de trabajo, la descalificación y recalificación de las diversas categorías la simplificación de las tareas. Las nuevas formas de trabajo con el sello de la productividad impusieron una ofensiva ideológica empresarial, desplegada en diversos sentidos. Se decía, por ejemplo, que una de las razones para la instrumentación de tecnología era la baja productividad de los y las trabajadoras (De la Garza, 1984), y que para lograr un mejor servicio era menester un cambio que requería mayor control y supervisión para intensificar el trabajo y elevar la productividad⁴ (Sánchez Daza *et al.*, 1988). En este sentido, uno de los impactos más advertidos por los sociólogos del trabajo, fue el que concierne a las relaciones laborales, y concretamente al quehacer sindical, sin duda uno de los aspectos más analizados desde conceptos como democracia y participación (De la Garza y Melgoza, 1991; Solís, 1992; Espinosa, 1995).

⁴ Comparando con cifras de la Garza pudo demostrarse que aquello de la baja productividad de los trabajadores no tenía sustento, y que en todo caso la modernización tenía fundamentos meramente económicos favorables al capital. Además, es pertinente rescatar el señalamiento de Espinosa (1995), quien se propone analizar el asunto de la productividad más allá de un mero epifenómeno de intereses empresariales, para tensarlo con elementos importantes como la democracia y la toma de decisiones por parte de las bases, logrando acuñar una frase que puede ser ilustrativa del caso de los telefonistas: "muchísima participación y poca democracia".

No obstante, el estudio de las repercusiones del programa de productividad sobre los trabajadores mostró conclusiones interesantes, y por lo menos una estimación apoyada en lo que ocurre en otros países. En varios de sus escritos, De la Garza asume la amenaza de la emergencia del estrés, entre otros daños a la salud, a causa de las nuevas formas de organización laboral. Diversos autores (Espinosa, 1995; Solís, 1992 y Cooper, 1988) han subrayado que junto a la descalificación, simplificación, monotonía e intensificación del trabajo, individualismo, competencia y sistema de premios y castigos ligados a la productividad, emerge amenazante el estrés o fatiga laboral como un problema “nuevo” de salud de los trabajadores telefonistas.

Pero ¿de qué trabajadores se habla si la planta de Telmex es tan diversa y el impacto de la modernización, digitalizada probablemente, fue diferencial dependiendo de ciertos puestos de trabajo más estratégicos?

40 ◀

En una entrevista personal De la Garza indicó que con el cambio tecnológico, paradójicamente, se generó un proceso en el que a la menor calificación y mayor simplificación en el trabajo le correspondió un mayor control y presión del equipo (computarizado). Sin embargo, en este proceso los hombres (técnicos) no sufrieron tal descalificación, ya que no sabían electrónica.⁵ En contraste, las operadoras se sometieron desde entonces a un proceso de trabajo *taylorizado* y de mucho control, no sólo por parte del equipo sino también de las supervisoras que ejercen una gran presión sobre ellas.

Al mostrar mi interés por el estudio del estrés entre las operadoras, De la Garza me proporcionó dos pistas. Una ubicada en el uso de pantallas (computadoras personales) y la otra en las relaciones laborales y la productividad, subrayando que “en efecto se ha generado un mayor problema de estrés, de nervios, hay más problemas

personales y con la pareja. La cuestión de la productividad fue aceptada de alguna manera, pues se ha ido para arriba el nivel de las necesidades, ahora entre estos trabajadores también hay más necesidades y todo ello contribuye a ir corriendo por el bono. Hay una especie de autoestrés”.⁶

Aunque sé de sobra que De la Garza conoce a profundidad los alcances ideológico-económicos que ha significado el cambio tecnológico, su referencia al autoestrés de las operadoras, mencionado sobre todo en relación con la cantidad de horas de trabajo que ellas pueden elegir trabajar, quizá no es un término feliz. Más aún, resultó de gran utilidad repensar este punto de vista, pues considero que conforma parte de algunos elementos que he empezado a vislumbrar, toda vez que el tipo de organización del trabajo que viven cotidianamente las operadoras refleja una realidad compleja y contradictoria, desde la cual ellas mismas no encuentran a menudo explicaciones.

El estrés, sus causas, explicaciones y manejo implican aristas difíciles de explicar, máxime en el ámbito laboral donde la salud se convierte en una contienda política y la enfermedad en un estandarte. En este sentido, para aproximarnos a explicar el estrés de las operadoras, asumiendo que éste existe porque ellas así lo perciben, es necesario reconstruir, desde su perspectiva, la manera en que ciertas actividades resultan provocadoras de estrés.

La perspectiva psicológica en el análisis de estrés ha mostrado que existe una serie de circunstancias, consideradas desde el concepto de *eventos de vida* (Dohrenwend, 1973), que provocan estrés. En este sentido, el cambio tecnológico que supone la aplicación de un nuevo ordenamiento en el proceso de trabajo, definido como taylorismo, que provoca a su vez reordenamientos sociales y culturales en la interacción de los sujetos, en efecto puede considerarse como un “estresador”. Sin embargo, la idea de que el cambio tecnológico o proceso de modernización constituye *per se* un agente o evento de vida provocador de estrés, debe ser analizada desde una perspectiva que explique cómo los sujetos responden a tales

⁵ Tuve la oportunidad de entrevistar a algunos informantes (Miguel Lara, Rosario Ortíz) de los investigadores citados arriba, corroborando que desde su punto de vista el estrés emergió con el cambio tecnológico, aunque es interesante hacer notar que la perspectiva de ambos es distinta: Ortíz mostró una mayor agudeza en su percepción al señalar que en este proceso de cambio las mujeres saldrían más perjudicadas, mientras que la perspectiva de Lara no apuntaba a mirar la diferencia.

⁶ Entrevista personal, 11 de septiembre de 2000.



De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

► 41

eventos considerados estresantes, asumiendo que en dicha respuesta incide de manera diferente la estratificación social, el género y la edad.

EL ESTRÉS COMO AMENAZA

La nueva tecnología resultó ser un eje tan problemático para el sindicato, que su atención y lectura siempre se hizo con fines políticos.⁷ A la introducción de la digitalización, con el uso de pantallas, se buscaron experiencias de otros países como Suecia, y apoyados en estudios realizados por la OIT se interesaron en analizar las repercusiones sobre la salud por el uso de nueva tecnología.

⁷ Baste observar las comisiones diversas que se generaron para la discusión de la problemática y la apertura que el sindicato dio a finales de los años ochenta, a un grupo de médicos sociales, quienes desde una perspectiva crítica y del lado de los trabajadores realizarían investigaciones sobre salud en el trabajo.

A finales de los ochenta, bajo el ambiente de información constante sobre el ineludible proceso de digitalización, el sindicato promovió un estudio sobre salud, desde la perspectiva de la medicina social, que tuvo como objetivo descubrir las posibles repercusiones en la salud sobre el uso de computadoras personales PC. El estudio lo realizó la doctora Taméz cuando Telmex introdujo el sistema digital en forma paulatina pero con toda una estrategia de aumento de la productividad, de tal modo que dicha investigadora contó con un panorama comparativo al conformar dos grupos de operadoras del departamento de quejas (050). Uno conformado por aquellas que usaban PC y el otro por las del sistema tradicional. Los resultados subrayaron que “los daños a la salud detectados, corresponden a una expresión incipiente de lo que puede ser en el futuro la patología de estas trabajadoras. Es muy probable que el escaso ‘tiempo de exposición’ al riesgo no permita todavía la expresión abierta y florida de patología crónica como la que se refiere a problemas en la vida reproductiva, enfermedades



42 ◀

De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

psicosomáticas relacionadas con el estrés o enfermedades visuales o musculoesqueléticas en un estado de mayor avance”.

Desde mi punto de vista, lo más importante del estudio no está en los resultados que presenta sino en todo el proceso que enfrenta, en un clima altamente politizado en el cual el conocimiento que logra tiene un uso. La doctora Taméz tuvo la oportunidad de realizar la primera y única investigación sobre salud con un grupo de operadoras, de la cual por cierto sólo se tiene un breve artículo publicado (1992). Los resultados de su investigación se sintetizaron en una propuesta constituida por un extenso clausulado, que tocaba diversos tópicos sobre medidas preventivas, estilos de trabajo y capacidad de decisión de las operadoras. Empero, las diferencias con la dirigencia sindical respecto a dicha propuesta —que de alguna manera “contravenían los planes de modernización” para el futuro—, implicaron postergar indefinidamente la discusión del clausulado de seguridad e

higiene. Posteriormente, el problema se fue diluyendo dentro del ámbito de la gestión global de las condiciones laborales de los telefonistas; la empresa intensificó la ofensiva dirigida a generar las condiciones contractuales que correspondieran al desarrollo fluido de su proyecto modernizador.⁸

Casi todos los estudios que he podido revisar sobre la realidad de los trabajadores de Telmex se refieren a la presencia del estrés como una nueva amenaza para la salud. Algunas exdirigentes sindicales (Montes, 2000 y Ortiz, 2001) enfatizan incluso la necesidad de que se reconozca como enfermedad laboral. Además, desde la cúpula sindical se ha visto el interés de abordar la problemática y por ello se dictan algunas propuestas para “su control” dentro de las actividades de cultura y recreación.⁹ En este panorama, vale la pena detenernos a pensar cómo es que su expresión puede definirse y explicarse con mayor precisión.

⁸ La entrevista con la doctora Silvia Taméz (7 de noviembre de 2000, UAM-X) tenía por objetivo observar la manera en que ella se acercó a la problemática, y como lo he indicado en otro momento, contar con datos concretos que coadyuvaran a justificar el estudio del estrés dada su naturaleza amenazante. El panorama que presentó fue doblemente rico porque pude observar la condición problemática que representa el estudio de la salud con grupos de trabajadores, más allá de que se esté del lado de ellos. La experiencia de Taméz muestra abiertamente el uso político que tiene la noción *salud y enfermedad*, dependiendo de lo que signifiquen para la empresa o los trabajadores. Recreando el momento en que se introducen las computadoras y la manera en que la información fluye, por medio de boletines, asambleas, información de la OIT, las trabajadoras empiezan a elaborar su propia noción de estrés desde la información que les dibuja lo que ocurre en otros países, en donde se destacaba una relación directa entre uso de computadoras y daños a la salud. Quisiera no perder de vista este dato y volver sobre él más adelante, ya que de acuerdo con las operadoras entrevistadas para mi estudio, ese momento de transformación tecnológica es vivido muy dramáticamente, sobre todo por las mujeres mayores. La información que he recabado indica que había miedo, incertidumbre, y una variedad de circunstancias que no hay que perder de vista para un análisis más integral del fenómeno. Las evidencias de alteraciones a la salud provocadas por el estrés las apunta Taméz en su estudio, resaltando problemas gastrointestinales, cefaleas, problemas posturales.

⁹ La dirigencia sindical ha advertido la importancia de problemas como alcoholismo, drogadicción y estrés, en tanto que atañen a sus trabajadores. Por ello constantemente promueve diversas actividades que coadyuven a la integración familiar, tales como conferencias y cursos sobre estrés, autoestima, relaciones de pareja, familiares, programas recreativos como películas, teatro, espectáculos musicales, hasta bailes de salón, cursos de yoga y jazz, como alternativas al manejo del estrés.

PROPUESTA DE ANÁLISIS

Cuando decidí realizar una investigación con operadoras telefonistas y me aproximé a algunos investigadores sociales, cuyo tema general es el trabajo y los trabajadores, la mayoría de ellos tenían la percepción de que dicho sector estaba “muy estudiado”, y por lo tanto se sabía mucho de su problemática de salud.

Una búsqueda detenida sobre la investigación, realizada con el sector de telefonistas, dejó en claro que en efecto, como lo he apuntado anteriormente, existe una gran cantidad de estudios socioeconómicos y de análisis político referido al sector; sin embargo, los estudios sobre la salud de los trabajadores son verdaderamente escasos, y se han dirigido a resolver básicamente dos tipos de cuestiones: el problema del uso de maquinaria y equipo resuelto a través de estudios ergonómicos (en los cuales se han visto muy favorecidas las operadoras) y la gravedad del alcoholismo, reconocido como un problema de varones, para lo cual se ha desarrollado un programa especial de atención en una finca de retiro en el estado de Hidalgo.¹⁰

Pero ante el panorama que exhibe el estrés como un problema general de los trabajadores, era necesario no comprimir la realidad generalizándola, y por el contrario, atender a la explicación de situaciones concretas, en conjuntos concretos de trabajadores, reconociendo las diferencias.¹¹

En esta búsqueda de referentes teóricos y empíricos relativos al problema del estrés encontré también una marcada tendencia a analizarlo como resultado directo de la relación sujeto y puesto de trabajo. En nuestro país la producción de estudios sobre estrés entre trabajado-

res (hombres y mujeres), realizada básicamente desde la perspectiva médica y psicosocial, es muy menor y casi inexistente en lo que se refiere a mujeres, comparativamente con la producción internacional. Pese a ello, existen algunas tendencias definidas de acuerdo con el propio concepto que se tiene de la enfermedad, así como de la metodología que emplean los investigadores para su estudio, misma que se ve influida por propuestas teóricas de autores extranjeros. Los estudios más destacados, aunque no propiamente realizados con telefonistas, han sido los de médicos sociales de la UAM-X (Laurell y Márquez, 1983; Laurell y Noriega, 1989), quienes apuntan que la salud y la enfermedad relacionada con el trabajo deben ser analizadas desde la dimensión sociohistórica y desde una perspectiva participativa de los trabajadores poniendo atención no en el individuo en términos clínicos sino en el grupo, buscando en consecuencia *perfiles patológicos* (Laurell, 1993).

Independientemente de la perspectiva en la cual se inscriben las investigaciones sobre estrés relacionado con el trabajo, el modelo de análisis que parece ser el más utilizado es el desarrollado desde 1976 por Karasek (1998), 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 que toma en cuenta también el desarrollo de comportamientos activos, y resulta interesante para los investigadores que lo aplican, porque rescata la importancia de las características de la organización social del trabajo (es decir, las relaciones sociales) y no sólo las exigencias en términos de cantidad de trabajo, lo que posibilita atender el “estrés positivo” como el “estrés negativo” y explicarse en términos de combinaciones de demandas y control.¹²

► 43

¹⁰ Información proporcionada por una delegada de tráfico 090, Rojo Gómez (14 de agosto de 2000).

¹¹ En mi propuesta de análisis (Ramírez, 2000) asumo que cualquier enfermedad tiene un significado social que muestra diferencias o similitudes que no sólo se encuentran entre las sociedades y las culturas en términos generales, sino que existen también en pequeños conjuntos sociales que se amalgaman a partir de ciertas creencias, normas y valores compartidos, todo ello produciendo una diversidad de nociones y actitudes que se conforman a partir de una variedad de fuentes dispares y distintas y que aparecen matizadas dependiendo del género, la edad, la estratificación social y la etnia.

¹² Es interesante observar que los pocos estudios que se realizan en México con trabajadores atienden con mayor interés el estrés desde su lado negativo. Véase la propuesta de los investigadores de medicina social y salud en el trabajo de la UAM-X. Recientemente un grupo de investigadores, psicólogos sociales y clínicos de la ENEP-Iztacala,

A partir de este modelo se han tipificado diversas profesiones, incluidas en el Censo de Códigos Profesionales de Estados Unidos, como el de las operadoras telefónicas catalogado como trabajo estresante, ya que se caracteriza por un bajo control en el proceso de trabajo y una alta demanda psicológica (OMS, 1989).

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, hasta ahora asociados con la noción de estrés; y desde otro punto de vista, con base en un análisis de puesto de trabajo, la labor de las operadoras está tipificada como *estresante*. De esta manera, el problema, pasa de amenazante a 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.

Como antropóloga, en el estudio de la enfermedad he venido redondeando mis planteamientos con herramientas teóricas y metodológicas propias de la antropología médica. Desde aquellas que han contribuido a la precisión de conceptos básicos como el de *proceso salud/enfermedad/atención* (Menéndez, 1990); propuestas que nos introducen al dilema analítico entre representaciones y prácticas, a través del cuestionamiento de la oposición convencional entre sujeto y objeto (Csordas, 1990); la perspectiva interpretativo-hermenéutica (Scheper-Hughes y Lock, 1986), que proporciona una nueva manera de pensar y escribir sobre el cuerpo y sobre su experiencia; las propuestas analíticas que utilizan la metáfora

como estrategia que comunica otra parte de sufrimiento insensato e indecible (Kirmayer, 1992; Low, 2000), o el análisis de las metáforas dominantes elaboradas desde la profesión médica, que tienen una relación con la política de reproducción y las ideas sobre el envejecimiento del cuerpo femenino (Martín, 1987); y desde luego la propuesta de Young (1980, 1995) quien después de una revisión crítica sobre los estudios de estrés concluye, entre otras cosas, que dicho concepto es tan impreciso como ideologizado. Todas ellas son perspectivas que 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 (Ong, 1988; Dunk, 1989; Van Schaik, 1989; Lock, 1990 y Scheper-Hughes, 1992).

Mi propuesta de investigación asume que la enfermedad representa y expresa particularidades individuales de los pacientes y, por consiguiente, de las relaciones socioculturales que éstos entablan, dependiendo de su momento histórico. Por tanto, ofrece una mirada distinta de la *enfermedad*, una lectura sociocultural de cómo los sujetos la experimentan y viven, y cómo su historia personal y sus relaciones se ven afectadas por su presencia.

Dicha propuesta no explica si determinado malestar es o no una enfermedad, como lo caracteriza la biomedicina, sino que busca entender por qué determinados sujetos lo viven como tal y sienten que está afectando sus vidas. Conjuntamente, destaca que el trabajador(ra) es un *sujeto social, cultural y político*, no un elemento más del ambiente de trabajo, que al llegar a éste se quita imaginariamente la cabeza como si fuera un sombrero, la cuelga en el perchero y se pone a trabajar, es decir, que no es un sujeto escindido que por un lado tiene su capacidad de trabajo —vista igual a su cuerpo— y por otro, su mente, sentimientos, emociones, representaciones. De manera que el sujeto trabajador (él o ella), es portador de una cultura e ideología vividas y expresadas en todos los ámbitos de su vida a partir de su experiencia personal y la interacción social, y que a pesar del *fordismo* y *taylorismo* (que exigen la descalificación, la simplificación y la pérdida de contenido del trabajo), ellos darán una respuesta dependiendo de su condición de género. Con esta

están poniendo a prueba un modelo desarrollado por investigadores cubanos, que analiza los efectos psicológicos del trabajo en su aspecto negativo. Arturo Juárez, psicólogo de la ENEP-Iztacala, quien realiza en la actualidad una investigación sobre “Factores psicosociales y personalidad en relación con la salud en el trabajo” define dichos factores como efectos no deseados, que se reflejan en la eficiencia y los estados de ánimo del trabajador; se manifiestan durante y después del trabajo y se expresan en sus diferentes niveles funcionales. Los efectos negativos están en estrecha relación con la personalidad, la percepción del mundo, las capacidades y habilidades del individuo, pudiéndose presentar de manera instantánea, a corto y largo plazo (entrevista del 5 de marzo de 2001). El grupo de psicólogos mexicanos apoyado en el modelo cubano aborda el estudio de tales factores negativos clasificados como *fatiga*, *monotonía*, *hastío psíquico* o *“bournot”* y *estrés*.



De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

intencionalidad, el concepto de *trabajo* se elabora como un campo sociopolítico que no sólo se 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 y un conjunto de normas, concepciones, tradiciones, creencias, prácticas, sentidos y significados, dinamizados por las relaciones de poder y de género.

Baste lo antes señalado para destacar que en mi propuesta no sólo tomo en cuenta la relación sujeto-puesto de trabajo, sino un mundo de significaciones que esa relación supone y que visto de manera contextualizada permite entender que lo que enfrentan cotidianamente los y las trabajadoras no son sólo condiciones de trabajo (objetivas y subjetivas) como lo apuntan los médicos del trabajo, sino algo más complejo que emerge del trabajo como Institución, que tiene que ver por tanto con relaciones de poder jerárquicas cargadas de ideología y de significados y que constituyen mundos locales, como

señala Kleinman (1994), de los que emergen creencias y comportamientos, símbolos, conflictos, y que en el terreno del análisis de la salud permiten incorporar el significado que para el sujeto tiene su enfermedad, relacionada con el trabajo, en un contexto más amplio que incluye su experiencia personal, laboral y familiar.

Lo antes dicho significa concebir al sujeto trabajador tomando en cuenta su género, y lo que en términos sociales y culturales ello exige, porque los y las trabajadoras no dejan de ser (hombres o mujeres) cuando entran al trabajo, como tampoco dejan de lado los diferentes papeles sociales que desempeñan (en el caso de las operadoras: hija, madre, esposa, hermana, estudiante, amiga, jefa de familia, militante, cuidadora de la salud de los otros, etc.) y que les imponen exigencias particulares. Analizar los espacios en los que habita el sujeto (trabajo, familia) como mundos locales, permite tener acceso a la representación que ellos tienen de su ser y estar en la vida, y por tanto, de todo aquello que se relaciona con su

enfermedad. Desde estos marcos el estudio de la enfermedad admite, como señala Good (1996), comprenderla más allá de un listado de síntomas, esto es, más como un mundo de experiencia que estropea y altera la vida pero que contribuye a entender su representación subjetiva, desde el cuerpo (Csordas, 2000) del trabajador/ra, para una mejor estrategia de atención.¹³ Este asunto que tradicionalmente la biomedicina ni el propio sujeto trabajador en tanto enfermo le otorgan importancia —y esto que parecería una contradicción o una cuestión incomprensible— resulta precisamente ser ese espacio liminal que pretende explicar la perspectiva antropológica.

EL ESTRÉS COMO DESAFÍO

Uno de los problemas centrales en la investigación teórica sobre el estudio del estrés ha sido vislumbrado en dos órdenes.

En el epistemológico, discutido por Young (1980, 1993) de manera muy original, ya que expone la importancia de asumir que se ideologiza todo conocimiento producido por el investigador o por el investigado. Esto quiere decir que la producción de conocimiento sobre estrés tiene un significado y un uso y, en todo caso, en términos generales la tendencia mayoritaria en la producción del discurso sobre estrés se basa en el conocimiento tácito del “individuo abstracto”.¹⁴ A partir de estos señalamientos Young concluye entre otras cosas que “el conocimiento que han producido los investigadores de estrés, es conocimiento



De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

convencional que está ‘naturalizado’, es decir, localizado en la naturaleza, en lugar de en la sociedad o la cultura; y ‘somatizado’, es decir, localizado en el individuo y no en sus relaciones sociales” (1980: 140).

El otro orden de análisis corresponde al énfasis puesto en la metodología aplicada para su estudio y en la naturaleza imprecisa de la noción de estrés, a partir de lo cual algunos estudiosos (Vingerhoets y Marcelissen, 1988) hacen un recuento analítico de perspectivas, temas y autores que lo abordan. Discutiendo aportes y limitaciones a partir de trabajos empíricos se encuentran Brown y Harris (1979), quienes aunque no discuten centralmente el asunto del estrés, están interesados en explicar la incidencia de depresión en mujeres trabajadoras generando un modelo que articula diversos aspectos.¹⁵ En el terreno

¹³ La idea central es producir un acercamiento a la comprensión de la enfermedad, estableciendo que la operadora telefónica no es un objeto de análisis sino un sujeto y que, por ende, tampoco su cuerpo es un objeto sino un sujeto desde el cual se pretende comprender el significado y uso social de la enfermedad.

¹⁴ Young advierte desde este texto la importancia de “lo ideológico”, que desarrolla en un trabajo posterior (1995) al analizar el estrés post-traumático como construcción social de excombatientes de Vietnam atendidos en una clínica especializada. En este estudio asume que la producción de conocimiento profesional/lego son representaciones y prácticas ideológicas porque se despliegan contra puntos de resistencia en el proceso de producción de conocimiento que genera la institución clínica, en donde las jerarquías están dadas entre los profesionales médicos, técnicos y los víctimas de estrés post-traumático. Para este autor la ideología clínica es un sistema local de conocimiento articulado en una jerarquía institucional particular.

¹⁵ En uno de los estudios empíricos más relevantes sobre la prevalencia de depresión entre mujeres trabajadoras, los investigadores mues-

teórico, considerando distintas perspectivas e instrumentos aplicados, están también los trabajos de Aneshensel (1992), ambos realizados desde la sociología.

En la antropología médica están los trabajos de Dressler (1996), quien intenta mostrar, desde la perspectiva de la construcción social, la relación que muchos investigadores han supuesto entre estrés y enfermedad (Dressler *et al.*, 1997). También los de Kleinman (1986) —que aunque no tienen como tema central el estrés— se proponen explicar la expresión de neurastenia y depresión en la sociedad china, enfatizando la necesidad de estudios etnográficos que concedan importancia al saber local, desde lo que él denomina *local moral worlds* (Kleinman, 1994).¹⁶

Sintetizando las propuestas de estas diversas perspectivas, rescato que el problema central a resolver, subrayado por diversos autores, está puesto en la definición social y cultural. Para Aneshensel (1992), por ejemplo, el estrés tiene sus orígenes en la estructura social que puede reflejar injusticia y desigualdad; los determinantes que intervienen son diversos aunque parece que enfatiza aquellos que tienen que ver con los roles sociales. Para Dressler (1996) la definición debe ser social y cultural, tomando en cuenta el contenido de los estresores y los factores de adaptación que varían por contexto cultural, además de las diversas formas en que la relación entre estrés, enfermedad y adaptación, se modifica por el contexto sociocultural. Por su parte Kleinman (1986), si bien pone interés en la relación, “cambio social y enfermedad” (neurastenia y depresión) nos muestra que para comprender la incidencia de tales enfermedades es necesario analizar la transformación que generó la Revolución cul-

tural china, que alteró la naturaleza de los sistemas tradicionales de apoyo social para muchos chinos.¹⁷

En esencia, estas perspectivas han sido significativas en la elaboración de mi propuesta, pues contribuyeron a definir, como estrategia teórica y metodológica, que el estudio del estrés debe analizarse desde la perspectiva de los *actores sociales*, asumiendo que es una expresión comprometida en marcos culturales e ideológicos, que tiene *un significado y un uso social*.

El desafío que enfrento como investigadora del estrés, desde esta perspectiva, está en mostrar que el conocimiento convencional que relaciona cambio tecnológico con estrés, debe ser matizado por la experiencia personal de cada una de las operadoras y cuya perspectiva de análisis idónea es la que enfoca su narrativa, a través de la cual ellas buscan y dan una explicación contextual a sus preguntas sobre estrés.

Como se podrá ver a partir de las siguientes descripciones de algunas informantes, el estrés toma formas particulares que destacan la compleja realidad que enfrentan como operadoras y como mujeres, y va perfilando diversos significados. Así, el estrés significa opresión, injusticia, y también pérdida, es decir, es la expresión de un malestar social y político experimentado por las operadoras de manera diferente dependiendo de una serie de circunstancias (individuales, familiares y laborales).¹⁸ Con esto quiero destacar sobre todo que el estrés es un hecho social, que encuentra sus razones de existencia más allá del cuerpo biológico, pero también en él y manifiesta malestar social y político, porque las operadoras

tran que es preciso articular varios aspectos como eventos de vida, estresores crónicos, apoyos sociales, y otros factores de vulnerabilidad, ya que actúan recíprocamente para precipitar mayor depresión. Y llaman la atención sobre la importancia de analizar tales aspectos desde la perspectiva del individuo, esto es, sobre lo que considera que es estrés, eventos de vida o apoyo social, sea éste real o imaginario.

¹⁶ En estas aproximaciones se ven claramente las delimitaciones y preocupaciones disciplinares. Por ejemplo, los trabajos sociológicos ponen mucho más atención en las relaciones sociales, los papeles sociales desempeñados en las sociedades industriales o complejas. Los antropológicos, ponen el acento en la cultura y la ideología, analizadas en las sociedades no occidentales. Término no muy feliz que también se discute en la antropología médica crítica.

¹⁷ Los estudios de Kleinman, si bien no tocan directamente el fenómeno del estrés, son notables porque muestran los esfuerzos de la antropología médica por combinar teoría científica social y análisis empírico, para generar un modelo explicativo de depresión en un contexto cultural específico.

¹⁸ El estudio se realiza con un grupo de 20 operadoras de tráfico que corresponden a diferentes departamentos (020 lada nacional, 040 información, 050 quejas y 090 lada internacional) del Centro de Trabajo de San Juan y seis operadoras de 090 del Centro Rojo Gómez. Las primeras fueron seleccionadas a partir de características precisas propuestas a la empresa, con el objeto de entrevistarlas dentro de su centro de trabajo, durante su jornada y en el desarrollo de su vida cotidiana laboral. Las operadoras de Rojo Gómez se formaron a partir de contactos por fuera de la empresa. Una constante entre ambos grupos es la percepción del estrés como problema de salud generalizado.



48 ◀

De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

están inmersas en relaciones sociales y políticas que generan representaciones sobre su estrés, en referencia consistente a la regulación, vigilancia y control de sus cuerpos en lo individual y colectivo, dentro del trabajo o fuera de él.

EL ESTRÉS ENTRE OPERADORAS DE TELMEX, UNA METÁFORA DE RESISTENCIA

Formular la idea de que el estrés es una amenaza generalizada para las operadoras, corre el peligro de no percibir las diferencias sutiles que apenas se aprecian en una institución como Telmex, donde la tendencia es homogeneizar, diluir la respuesta humana, mostrando ritmos, razones, necesidades del capital, que reduce a sus trabajadores a números.

Por comodidad,¹⁹ a las operadoras se les refiere no por su nombre sino por un número. Su récord laboral para establecer el pago por productividad, los permisos, los días feriados que se tienen que trabajar, los cambios de turno, se llevan siempre referidos al número adjudicado desde el momento en que entraron a la empresa.

Al inicio del trabajo de campo dentro del Centro San Juan, en numerosas ocasiones en las que buscaba a mis informantes para iniciar la entrevista, las delegadas me preguntaban su número, mientras yo insistía en el nombre.

¹⁹ No supe de quién o para quien. El caso es que cada vez que pregunté por qué se les adjudica un número a las operadoras, las delegadas respondieron, por comodidad: "Es probable que más bien esta medida agilice cualquier acción administrativa", por lo cual, para aquellas dedicadas a estas labores resulte ser óptima, aunque termine por ser un trato deshumanizado que se refleja en las relaciones sociales de trabajo.

Cada vez que preguntaba por alguien, siempre me respondían lo mismo: “Deberías preguntarles su número y aprendértelo, así es más fácil.” Me di cuenta que en realidad me resistía a tal cosa, tal vez por una convicción personal pero también porque la mayoría de las informantes se resistía de diversas maneras a ser un número, una voz repetitiva que suena a “contestadora”, una “máquina”.

Así, Carla no es sólo Carla sino la 324, que durante su jornada laboral debe repetir hasta 500 veces la misma frase. Aunque es el único momento que debe indicar su nombre, ella se resiste a repetir la “fraseología” incluido su nombre, y prefiere resolver rápidamente la llamada para atender la siguiente y cubrir su cuota de producción. Su mayor problema en el trabajo está perfectamente identificado: no le agrada el sistema de vigilancia y control, pero sobre todo, marca una constante resistencia a parecer máquina y al trato *deshumanizado* de la supervisora, quien le indica que en el trabajo no se puede reír, platicar, mostrar su molestia, cansancio o hartazgo, pues la vida personal no entra ahí.

Y ¿cómo es la vida personal de las operadoras? ¿Se le ha dado atención a semejante asunto en los estudios del trabajo? ¿Cómo pueden las supervisoras, habiendo sido operadoras, decir que la vida personal no cuenta si ellas también tienen una? Esta última pregunta es central en mi estudio, porque permite entender a las operadoras en un marco de relaciones de poder desde el cual se pueden explicar con mayor tino sus respuestas. No obstante, es una pregunta compleja para responderla por el momento, por lo cual sólo la utilizo para dibujar algunos elementos que a mi juicio inciden en la conformación de ideas respecto del estrés relacionado con el cambio tecnológico y cómo desde mi perspectiva éste puede entenderse en tanto una metáfora de resistencia.

Carla tiene 41 años, hizo la preparatoria con estudios de traductora, está casada y tiene dos hijos. Cuenta con 21 años de experiencia como operadora de larga distancia (LD) internacional (090). Su experiencia laboral registra el antes y el después de la modernización, indicando que superó el cambio tecnológico con entereza y preparación. Pero su vida personal cambió cuando se casó. Primero estuvo el reacomodo con su pareja para la aceptación de su trabajo, no por el hecho de trabajar sino por la movilidad

de turnos y sobre todo por el trabajo nocturno. Después vinieron los hijos, con iguales reacomodos con su pareja y solicitando el apoyo de la familia para el cuidado de sus pequeños. Dejó de trabajar sólo los meses que la empresa da para los cuidados maternos y después continuó sin descanso (excepto en vacaciones), incrementando su tiempo de trabajo con el objeto de tener una entrada extra.²⁰ Para su marido esto era bueno, hasta que observó que ella ganaba mejor que él y sobre todo que tenía que estar muchas horas fuera del hogar descuidando a los hijos. Un círculo vicioso se empezó a dibujar. Carla trabajaba más, él empezó a beber y ella a su vez manifestó un deterioro en su persona. No sabe exactamente cuándo empezó, pero indica el inicio con dermatitis en los brazos, el cuello y la parte baja de la cara. Aún consultando a numerosos médicos su malestar no cedía. Le diagnosticaron dermatitis nerviosa, después depresión. Empezó a beber porque los enormes silencios, las caras largas en su familia y la presión laboral la orillaron a eso. En su trabajo se le hizo ver que estaba irascible y hosca. Carla ubica esa época hace aproximadamente nueve o diez años. Y mientras ella tiene como eje central de su narrativa el deterioro de su salud, estableciendo una relación directa con el conflicto de pareja, yo reconstruyo el contexto en el que esto se da.

En 1990, por ejemplo, se inicia la modernización en el departamento de tráfico, su primera hija tiene alrededor

²⁰ El tiempo de trabajo de las operadoras es muy versátil y complejo a la vez, ya que no tienen los tres turnos típicos del mundo industrial, sino hasta 64 turnos, por los cuales la mayoría de las operadoras ha pasado. Los turnos se otorgan por antigüedad, de tal suerte que muchas operadoras por escalafón aún no tienen derecho a elegir el turno que mejor les conviene. En este sentido, un alto porcentaje de ellas pasan por todos los turnos y además doblan o incluso hasta triplican turno sin ninguna restricción por parte de la empresa. Esta posibilidad se da por un sistema de trabajo heredado desde antes de la modernización, denominado *trabajar por*. Esto quiere decir que se puede faltar a trabajar solicitando a otra compañera que cubra el turno, con el objeto de no perder la prestación de puntualidad y productividad, pero a quien se le tiene que pagar el tiempo trabajado. Con esto muchas de las operadoras que necesitan dinero, buscan a quien trabajarle, encontrando con ello una entrada segura para cubrir sus necesidades. Entre las 26 informantes, sólo las de 050 (quejas) (seis informantes) tienen como turno fijo el matutino, y no tienen el sistema de trabajar por. Otras cuatro de 020 y 090 que tienen 25 años de antigüedad tienen turno fijo aunque no precisamente el matutino. El resto esperan al fin de semana para poder saber cómo van la siguiente y con ello organizar su agenda personal.

de dos años y está esperando al segundo hijo con varios conatos de aborto y ocurre también la muerte de su madre. Aunque Carla señala que el uso de computadoras no le generó problemas, está conciente que vivía un clima de incertidumbre por la posibilidad del despido. Este contexto (muy resumido para el caso) conforma un abanico complejo de situaciones que desencadenan en Carla y en su familia una y otra respuesta.

Cuando le pregunté si sufría de estrés y cómo se le manifestaba, me indicó que se dio cuenta de que ya no era la misma; estaba muy deprimida, pero al mismo tiempo su cuerpo no tenía sosiego. Pegaba con los dedos sobre la mesa, movía los pies, las piernas. Que sentía mucho enojo que no podía sacar, porque no podía hablar.

Mi estrés —subrayaba— se manifestaba cada vez que le informaba a mi marido los cambios de turno. Todo me temblaba, me ponía muy nerviosa, se me iba la voz y me empezaba a enojar con mis hijos. Reconozco que fui alcohólica, pero ese mismo hecho me llevó junto con mi marido a un grupo de AA, en donde encontré alivio. Ahora puedo hablar, he cambiado tanto que la gente me lo nota. Pero eso sí, a las supervisoras les sigo cayendo mal, porque no cumplo con la fraseología y ahora tengo conflictos porque soy expresiva. En el grupo (AA) he aprendido a decir lo que siento, y aquí (en el trabajo) quiero que me dejen reír, platicar, ayudar al cliente como yo sé hacerlo, sin necesidad de palabrería. Ahora tengo conflictos porque me quejo por ser tratada como una máquina, quiero que crean en mí, y no sólo que el cliente tiene la razón.²¹

El estrés que en la actualidad siente Carla lo expresa corporalmente con nerviosismo, con enojo e irritabilidad, que según ella conoce bien y que ahora sí puede sacar. Se manifiesta corporalmente con problemas estomacales

que define como colitis, que no se trata porque ya sabe que es nervioso, pero destaca enfáticamente:

¿Cómo lo puedo evitar si cada semana en el día de pago se nos caen las ilusiones por no encontrar el pago justo? Porque es injusto que no haya flexibilidad con la trabajadora cuando se tiene algún problema. Hay mucha exigencia y uno nunca puede faltar aunque se te esté muriendo tu hijo, ¡no te creen! No te creen que el cliente es grosero, que nos dicen obscenidades, que necesitas faltar por un problema personal, que estás enferma, ¡nunca podemos enfermarnos!

LA RESISTENCIA COMO RESPUESTA

De manera muy resumida he querido plantear la respuesta de Carla ante lo que ella vive como estrés. Para ella el cambio tecnológico no fue tan impactante, como la transformación de su vida personal, de su vida de pareja, de su ser madre, de las preocupaciones transmitidas culturalmente por la atención del hogar, la muerte de su madre, en resumen, de las exigencias de sus distintos roles.

Carla sorteó una cultura social hegemónica que se precipita en las exigencias y enojos de su marido, cuando por sus responsabilidades como trabajadora descuida sus responsabilidades como madre, esposa y cuidadora afectiva del hogar. Quiero sugerir con esto que la emergencia del estrés o los problemas de salud que Carla describe, dibujan un contexto social que a menudo se pretende opacar en el trabajo, sobre todo desde la perspectiva empresarial, la cual traza una ideología sutil pero contundente a través de los distintos niveles jerárquicos (sindicales y empresariales), para que se muestren vigilantes como una máquina computarizada, cumpliendo con el trabajo en los tiempos estipulados.²²

²¹ La información proviene de diversas entrevistas realizadas en el centro de trabajo. La primera se dio durante su jornada, con una duración de 40 minutos, en la cual le pedí me describiera a grosso modo sus ideas sobre el estrés, una descripción a partir de su experiencia corporal y lo que hacía para resolverlo. En las siguientes entrevistas que tuvimos más tiempo le sugerí que me hablara de su vida como operadora, teniendo como eje central el padecimiento, que señalara cuándo aparecía, en qué circunstancias y cuándo había sido la primera vez que había escuchado hablar de la palabra estrés. Esta fue una estrategia seguida con todas las informantes, excepto con las seis de Rojo Gómez, cuyas entrevistas han sido fuera de su trabajo.

²² Cuando una operadora se convierte en supervisora, la mirada es distinta, en cuanto a los tiempos del capital. Hay recelo por el cumplimiento en el trabajo. Tal pareciera que se convierte en una auténtica capataz, sólo que en lugar de látigo, utiliza la tecnología más avanzada para controlar que las operadoras cumplan con la fraseología, no charlen con el cliente y no muestren una larga lista de espera de llamadas, porque ello puede indicar que están platicando o distraídas. La supervisora, desde su oficina que tiene un gran ventanal hacia la



De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

► 51

Por otra parte, el contexto familiar o personal no ha sido un espacio tradicionalmente atendido por los estudiosos de la salud en el trabajo, porque como he señalado anteriormente, incluso el modelo más aceptado de análisis de estrés en relación con el trabajo (Karasek, 1998) no incluye la vida social familiar y sus conflictos, como promotores de problemas de salud de los trabajadores. Y como bien lo discute Waitzkin (1991), a menudo los profesionales de la salud tienden a marginar las fuentes contextuales de dolor, sobre todo los que provienen del medio familiar, medicalizando o bien emitiendo una ideo-

logía que apoya el orden social con mensajes que refuerzan los roles sociales y la estructura de dominación.

Desde la perspectiva de Carla, la causalidad social del estrés es clara de acuerdo con la hipótesis de Aneshensel (1992), es decir, que la cuestión es más estructural que generada por un desorden psicológico anterior. Sin embargo, se puede ver también que el acento en los determinantes no está *sólo* en el cambio social o evento de vida, entendido éste como la *transformación tecnológica*, tal y como lo han apuntado incluso los estudiosos de la sociología del trabajo. Más bien está en una conjunción de circunstancias en las cuales tiene un peso específico el desempeño de papeles como lo ha demostrado Perlin (1983) en numerosos estudios, al analizar las dificultades asociadas con la participación en roles institucionalizados. Ha sido sorprendente encontrar que dicho autor (o autora) desde hace varias décadas, viene defendiendo la idea de que los hombres y mujeres pueden ocupar el

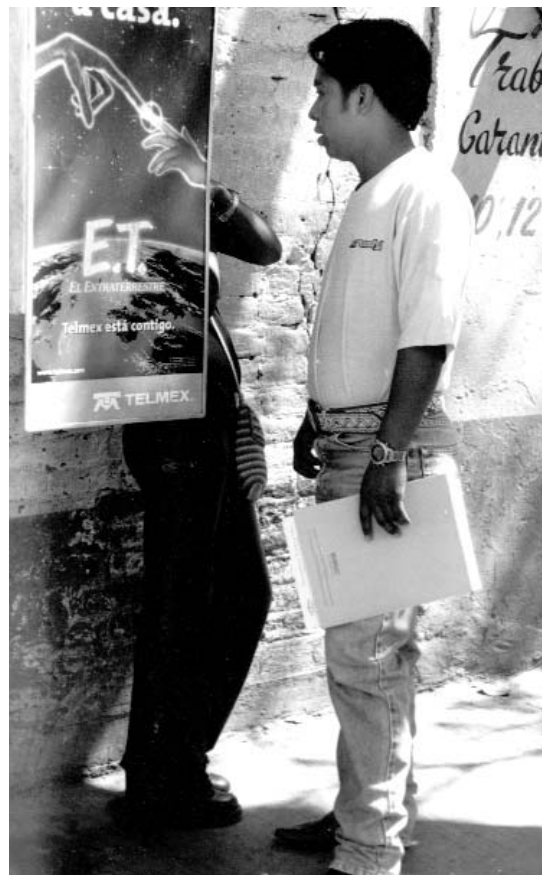
sala donde están las operadoras, vigila la actuación de sus subordinadas y asegura que muchas son mañosas, y le generan problemas por no ceñirse a las normas y a los tiempos de trabajo y descanso estipulado. Por eso tienen que ser duras con ellas. Esta es una observación realizada después de una charla introductoria con la supervisora de 090 en San Juan (13 de marzo de 2001).

mismo rol —de obreros o trabajadores— pero están expuestos de manera diferente a los constreñimientos e imperativos sociales como consecuencia de la estratificación de género (Perlin, 1975a).²³

Sin embargo, como podemos ver a partir de la descripción de Carla, los roles sociales no son estáticos, tienen una naturaleza móvil, negociada desde luego y quizá no resuelta, pero al fin móvil y dinámica. Por esta razón resulta conveniente explorar, como sugiere Perlin (1983), si el juego de roles causa insatisfacción, demandas incompatibles, cautividad, ganancias o pérdidas, o una reestructuración continua de dichos roles.

Explorando estas cuestiones con Carla, se pudo observar que las exigencias de los roles sociales (madre, esposa, cuidadora del hogar) las resuelve a lo largo de diversos años, a través de transacciones emocionales e instrumentales que pueden mirarse como una negociación constante con su pareja, quien finalmente acepta que su trabajo es mejor remunerado y hay que cuidarlo porque provee de dinero extra cuando se requiere, de tal suerte que podríamos decir que sus “conflictos de roles” están por lo menos controlados, a través de arreglos pactados con su pareja y para lo cual ha sido de gran ayuda el asistir al grupo de AA.

En las diversas entrevistas con otras informantes advertí que el conflicto de roles pasa por estas circunstancias. Al respecto algunas han mostrado exigencias desiguales, insatisfacción y cautividad en los roles, pero lo cierto es que muchas han reestructurado dicho juego de roles, incluso invirtiéndolos casi en su totalidad. Esto es, sus maridos pasan más tiempo en casa y con los hijos, participan de las labores domésticas e incluso asumen el dominio económico de sus mujeres, por lo cual si bien en algún momento esta circunstancia les generó conflicto y molestia, la mayoría de ellas y sus parejas lo ha resuelto sobre la marcha. Algunas quizá sin una negociación explícita, pero que al cabo se va dando en la vida cotidiana. En este sentido Perlin (1975b) ha destacado que si existe arreglo



De la serie: Lupe sale de casa, 2003 / Roxana Acevedo

y aceptación por parte de la pareja, en cuanto a la desigualdad en los salarios e incluso si no hay expectativas que muestren competencia, el asunto no tiene por qué ser problemático.

Empero, en todo este marco de circunstancias sociales la salud de Carla se ha visto deteriorada y la explicación de su depresión y dermatitis está de igual forma depositada en su estrés. Desde mi punto de vista ésta es una expresión de resistencia ante situaciones sociales injustas vividas en la familia, y de injusticia y desigualdad que enfrenta en el trabajo. Tal expresión se percibe a través de enojo e irritación y en una permanente muestra de expresividad, que parece molestar a las supervisoras y que constituye una fórmula de resistencia a “ser tratada como una máquina”.

²³ Y digo sorprendente porque tan sólo hace algunos años que se enfatiza la necesidad de exponer esta mirada a los estudios sobre salud, atendiendo la diferencia por género, a lo cual indiscutiblemente también se debería agregar edad.

LAS COMPUTADORAS, EL RUMOR UN IMAGINARIO SOCIOCULTURAL QUE CONSTRUYE EL ESTRÉS

Con el temblor de 1985, en el que se dañó la central de San Juan, la empresa junto con el sindicato encontraron la coyuntura para instrumentar la modernización, y en 1990 se inició en el departamento de tráfico. El primer temor que mostraron los telefonistas fue el provocado por la posibilidad de ser desplazados por la tecnología. Se decía que con la modernización muchos puestos desaparecerían, que se quedarían sin trabajo y en el mejor de los casos (sic) que la tecnología generaría fragmentación, reubicación, descalificación, enfermedad.

El sistema de comunicación que Telmex proporcionaba dentro y fuera del país, a través del servicio de lada, hizo que el área de tráfico y concretamente las operadoras fueran elementos estratégicos durante varias décadas, pero el uso de terminales de computadoras se fue vislumbrando entre las operadoras como el gran enemigo.

Recreando el momento de instrumentación de la nueva tecnología en el departamento de tráfico, encuentro que la mayoría de las operadoras delinea un clima de incertidumbre, de rumores que van generando respuestas de angustia en las operadoras. Algunas informantes me remitieron a Nora, operadora de 090, de la central de Rojo Gómez, porque mostraba gran interés en el tema del estrés y además tenía claridad en el asunto.

Nora tiene 41 años, estudió psicología, es madre soltera de un hijo varón de ocho años y ha laborado 21 años como operadora. Ella se convirtió en una de mis informantes “clave” por el conocimiento que mostró sobre el problema, que conjuga diversas circunstancias: su formación profesional como psicóloga, su experiencia en el oficio de operadora y la ocupación de puestos de delegada a través de varios años, lo cual le permite ser la representante de un conocimiento compartido, que se sostiene como “verdad” para la comunidad. No obstante, es preciso mencionar que su perspectiva es, como ella dice, un punto de vista personal.

“La angustia se apoderó de muchas compañeras”, me indicó Nora cuando le pedí que me explicara su perspectiva sobre el estrés. Haciendo gala de una gran

observación y sensibilidad sobre el problema, ella pudo distinguir incluso tres momentos diferentes en los cuales a partir de hechos sociales se estaba generando el problema. El primero refiere al peligro del despido, el segundo a un impacto “psicológico” pues se enfrentan a una situación nueva (nueva tecnología, relaciones interpersonales, exigencias laborales, etc.); el tercero es el de la competencia que enfrenta la empresa, con nuevas exigencias hacia las operadoras y el permanente rumor por la desaparición de la categoría de operadora.

En las primeras entrevistas Nora mostró su preocupación al percatarse de que muchas de sus compañeras tenían comportamientos extraños, considerando que ello se debía a la gran tensión a la que de nuevo estaban sometidas, no sólo por el tipo de trabajo sino porque volvía el rumor del “fin de la operadora” como elemento estratégico.

Muchas compañeras son presa del llanto, se vuelven incontrolables, como cuando entraron las computadoras. Se decía entonces que las computadoras eran difíciles de manejar que teníamos que recibir cursos, que dañaban a las compañeras embarazadas, que dañaban la vista, que producían estrés. Yo oía que había algunos estudios realizados por la OIT, y se sacaban en un boletín, demandando estudios para ver los efectos sobre las operadoras. Era un clima lleno de inquietud que se contagiaba. Por ejemplo, se escuchaba que habían compañeras que sufrían de crisis nerviosas, llanto, ganas de correr y que hasta habían llegado a vomitarse en el teclado y que la empresa intentaba que no se supiera. Algunas compañeras optaron por jubilarse, otras en efecto renunciaron, tal vez no lo pudieron enfrentar; lo cierto es que el impacto fue tal que, fue la primera vez que el escalafón se revirtió, ya que eran las compañeras más jóvenes las que aceptaron con mayor facilidad la capacitación para el uso de TOPS, y sólo al final se deciden las de mayor antigüedad y edad.

Con todo y temor, como grupo, las operadoras hicieron movilizaciones para ir contra el posible despido, a tal suerte de arrancarle a su líder, Hernández Juárez, un acuerdo contra el despido. Entre 1992 y principios de 1993 se genera un intenso ritmo de capacitación. Se motiva al cambio, se les enseña la ideología principal de la empresa: “el cliente es primero”, se les enseña computación con paquetería elemental como (windows, word, excel) y se inicia la negociación por la productividad.

En junio de 1993 se cierran las centrales analógicas, enrutando el tráfico de llamadas a las nuevas posiciones TOPS. Es a partir de este momento que Nora ubica el segundo impacto que llama “psicológico”.

De pronto —enfatisa ella— nos encontramos ante una situación totalmente diferente de lo que anteriormente conocíamos. El sentimiento que se apodera de nosotras es el de percibir al nuevo equipo como una limitante para desarrollar la labor. Antes manejábamos varios circuitos a la vez (siete pares de cordones) y podíamos seleccionar de esos cordones, la llamada en el tablero; ahora sólo tenemos un circuito y las llamadas entran solas a tu posición, las cuales debes contestar en menos de diez segundos y liberarla exitosamente. Con esto el trabajo se ha convertido en una labor monótona y repetitiva, y tan intensa que trae como consecuencia que los niveles de estrés de las compañeras empiezan a incrementarse alarmantemente. Antes, en una jornada de ocho horas, atendíamos de 140 a 160 llamadas aproximadamente; trabajábamos en una fila de doce operadoras, había más contacto entre nosotras. Actualmente estamos separadas por mamparas, atendemos de 300 a 400 llamadas y vivimos cotidianamente un gran control y vigilancia por parte de la supervisión de una jefa, quien, apoyada por la tecnología, nos observa sin que nos demos cuenta y mide nuestro rendimiento y respuesta para con el cliente. Su interés siempre es el mismo: que no se pierda ni un minuto de trabajo.²⁴

Actualmente vivimos una tercera etapa que combina elementos de las anteriores, pero más compleja aún por la dinámica de la globalización y del libre mercado, conocida por nosotras como la competencia. Con ello regresamos a enfrentar el riesgo del despido. Hay de nuevo reubicaciones en otras actividades, como trabajo de *marketing* y de atención a clientes, sin necesidad de abandonar el departamento de tráfico ni el lugar en el escalafón. La dinámica actual se caracteriza por el cumplimiento del programa general de incentivos a la calidad-productividad, el cual pone especial énfasis en satisfacer las demandas del cliente, cumplir las metas, aumentar niveles de producción,

propiciar el trabajo en equipo, aumentar la coordinación entre las áreas de la empresa, otorgar a las trabajadoras la posibilidad para que incrementen sus ingresos en función de su contribución a las metas de la empresa. Lo anterior nos lleva a implementar otras formas de participación no necesariamente obrero-patronales, como los *grupos de análisis*, los cuales se encargan de involucrar a las compañeras desde la detención de fallas técnicas, de procedimientos, etc., hasta la implementación de acciones para el logro de las metas, pero fundamentalmente del pago por llegar a ellas. Los ritmos de trabajo se mantienen en un nivel intenso, y los niveles de ansiedad y de estrés entre las operadoras son muy elevados. Enfermedades físicas como problemas de circulación, renales, de columna y principalmente de la vista y del oído, se han incrementado sensiblemente. Algunas enfermedades son consecuencia del uso de la pantalla. Desafortunadamente cada vez es más frecuente encontrar casos de compañeras con serios problemas de alteraciones de conducta. Muchas compañeras son aisladas y retraídas, otras hacen cosas que se observan fuera de lo normal, es decir, muestran franca conducta agresiva con otras compañeras e incluso con el cliente a quien insultan o mencionan incoherencias. Recientemente he observado que se empieza a correr la idea de que el teclado transmite la dermatitis, entonces todos los días las ves limpiándolo con alcohol. Ya se les ha llamado la atención pues pueden dañar los equipos pero es una idea que se propaga y así reaccionan...

Para Nora el impacto del cambio tecnológico o modernización ha sido un detonante en alteraciones al organismo. Su perspectiva dibuja nitidamente cómo desde hace varios años se le viene manifestando el estrés, que es traducido de diversas maneras: como miedo, rechazo a la máquina (subrayada en esta figura de crisis nerviosas, ganas de salir corriendo o vomitarse sobre el teclado) porque representa la posibilidad de despido o un reto para las habilidades personales, que vemos señalando en la aceptación de la capacitación por parte de las más jóvenes.

La mirada de Nora es muy interesante porque aunque pone el acento en una lectura como psicóloga, muestra en su descripción y a partir de su propia experiencia las relaciones entre sujetos y fenómenos en un nivel más amplio que ella articula para entender la expresión del estrés.

Si bien la noción de estrés no se incorpora de tajo a la vida y experiencia corporal cotidiana de las operadoras

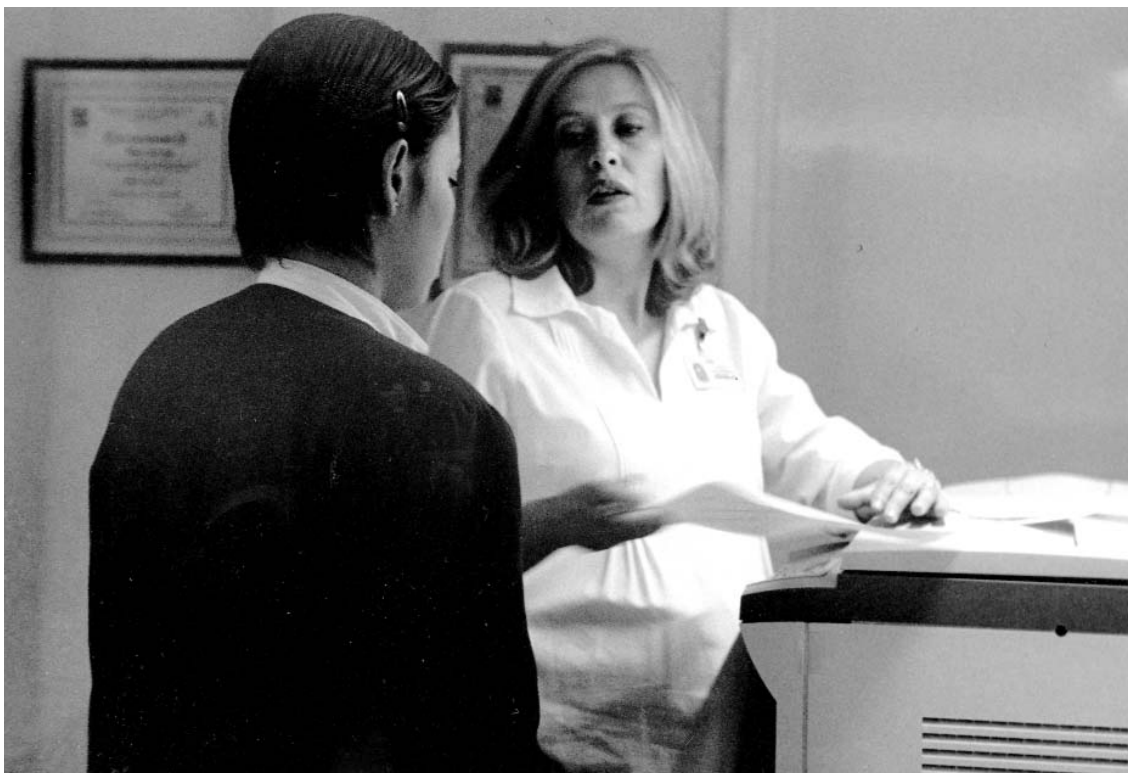
²⁴ Existe un parámetro impuesto por Cofetel para medir productividad. Éste define que las operadoras deben contestar por lo menos el 96.26% de las llamadas dentro de diez segundos, lo cual significa que las llamadas que se reciban se tienen que resolver exitosamente y sin tardanza, ya que puede haber llamadas en espera y eso sería una llamada de atención o simplemente no cubrir los parámetros para la productividad. La mayoría de las informantes hicieron alusión constante a un porcentaje de llamadas consideradas “basura”, es decir de niños que juegan o de llamadas obscenas.

desde la reconversión tecnológica, sí es una figura que empieza a recorrer sus espacios de trabajo. Una forma de resistencia, una muestra de rechazo que se va construyendo sobre todo, a partir del *imaginario social*, constituido por representaciones que sintetizan el saber científico y sus versiones populares, que a su vez tienen *los rumores* como fondo para su formulación.

Cuando pregunté a las diversas informantes cuándo habían escuchado por primera vez la palabra estrés, algunas de las respuestas más recurrentes fueron señaladas con relación precisamente al cambio (cultural, ideológico, económico, político) que representó la modernización. En estas respuestas pude observar la influencia de perspectivas económico-políticas, por ejemplo el capitalismo y el desarrollo tecnológico como sinónimo de estrés. O las influencias de perspectivas como la de Taméz (1992) que discutí anteriormente y cuya presencia entre las operadoras generó la primera representación del estrés como

causante del uso de computadoras, o como resultado del proceso taylorista de trabajo que viven la operadoras y que facilita la adaptación progresiva del cuerpo humano a las máquinas y que provoca el divorcio del trabajo mental y manual (Braverman, 1975), o bien el poder del imaginario sociocultural que sintetiza ese conocimiento profesional (sobre el estrés y su causalidad) y las creencias que van formulando las operadoras sobre las computadoras a partir del rechazo y el miedo, que van conformándose a partir del rumor como estrés.

Este formulario de ideas no aspira a descalificar el *estrés* sino a darle un sentido, una explicación, que visto a través de la metáfora permita comprender lo que significa para los actores sociales. Como apunta Fernández (1986), la *metáfora* es la manera primaria en que los individuos y las culturas le dan sentido al mundo. Es una forma de definir la identidad naciente e indefinida de una persona o de un grupo.



De la serie: Alto, mujeres trabajando, 2003 / Roxana Acevedo

Analizado el estrés como metáfora de una serie de estados físicos, emocionales y sociales que no han sido escuchados ni atendidos por las autoridades empresariales y médicas, concede la posibilidad de mirar al trabajador/ra en tanto sujeto padeciente, inmerso en una compleja problemática sociocultural; desde la cual dicho estrés significa opresión, injusticia y pérdida. Es la expresión de un malestar social y político experimentado por las operadoras de manera diferente, dependiendo de una serie de circunstancias.

Desde esta perspectiva no analizo la respuesta corporal sino los cuerpos violentados, sujetos a las “micro-técnicas” de poder, que como apunta Foucault (1976) inducen a la normatividad y la disciplina. Mirarlo así permite entender el estrés/resistencia de Carla a ser tratada como una máquina, y su respuesta de *expresividad* no puede ser etiquetada de “comportamiento anormal” o “conducta extraña”, aunque así lo registren las autoridades.

56 ◀ El cambio tecnológico representa un momento, pero si tomamos en cuenta las sugerencias de Nora para observar tales cambios a partir de fases distintas, debemos pensar que también las operadoras han pasado a lo largo de su vida de trabajo por distintas etapas, que son importantes para el análisis, toda vez que se reflejan fuera de éste a pesar de la normatividad de trabajo que exige dejar la vida personal.

Hoy la planta de operadoras en el D.F. está conformada por mujeres que tienen en su mayoría entre 38 y 40 años de edad.²⁵ Y por ejemplo, entre el grupo de informantes que colaboran en el estudio, la media de edad es de 41.4 años, lo cual muestra dos cuestiones importantes a atender. Cuando se inician los proyectos de modernización en 1980, este grupo de mujeres tenía alrededor de 20 años, es decir que estamos hablando de mujeres jóvenes, participativas políticamente, y que quizá apenas están entrando en una modificación personal de sus vidas, ya sea por matrimonio o por presencia de los hijos.

²⁵ Esta es una apreciación hecha por la Coordinadora de Tráfico del Centro San Juan (12 de marzo de 2001) que refiere a un promedio de edad entre el conjunto de operadoras. De alguna manera coincide con la media que obtuve de 41.4 años, cuyo rango de edad fue de 32 a 54 años y el de antigüedad laboral de seis a 27, con una media de 17.5 años de trabajo. Dicha referencia es para el grupo de estudio conformado por 25 informantes.

En la actualidad esas mujeres que experimentaron lo que Nora llama el “impacto psicológico” y que de alguna manera lo sortearon, lo resolvieron o lo controlaron, están viviendo otra etapa que ella llama de *competencia*, por la globalización y el libre comercio. Así como otra etapa de sus vidas, es decir que son mujeres maduras en las cuales se expresan también fenómenos biológicos como la menopausia.

En este contexto empieza a emerger una noción de estrés asociada al ciclo vital de las mujeres. Un juego de ideologías se entrelazan para dar soporte a tal asociación. El cuerpo de las mujeres vuelve a ser el foco de análisis desde lo biológico. Las autoridades discuten que el estrés que se percibe es la expresión de la etapa de la vida que enfrentan las mujeres, desproveyendo de toda responsabilidad a las nuevas exigencias laborales que, por otra parte, a partir del incentivo de productividad las inducen a intensificar sus jornadas laborales, recordemos el denominado autoestrés.²⁶

Pero en relación con el ciclo de edad, advertido por las autoridades sindicales y empresariales como una amenaza para la emergencia de estrés, habrá que precisar de nuevo que ello requiere un análisis relacional.

Amelia,²⁷ una de las informantes de mayor edad, indicó que el estrés era la expresión psicosomática de cualquier enfermedad, y la causa principal la encontraba en que todas las operadoras son “climáticas”. Cuando le pedí que me describiera qué significa ser climática, esperé encontrar una respuesta que definiera cambios en los estados físicos y emocionales, pero lo que subrayó

²⁶ Pero esta circunstancia requiere nuevamente de ubicar la respuesta personal de intensificación de la jornada en el contexto preciso en el que se da. Por ejemplo, observé (a través de hacer un registro cuantificado de horas trabajadas a la semana) que el 65% de las informantes trabajaron en una semana entre 56 y 80 horas, sin descansar un día. Una respuesta a la pregunta de ¿por qué trabajan tanto?, requiere de elaboraciones complejas que articulen las necesidades personales, familiares y los estilos de trabajo (como trabajar por) que permiten mirar el trabajo como sucedáneo del dinero, perdiendo de vista lo que implica para la salud. Desde luego que este es uno de los puntos complicados de la propuesta de estudio que requiere mucho cuidado al analizar.

²⁷ Amelia tiene 54 años y 27 de antigüedad en la empresa. Estudió hasta primer año de preparatoria. Tuvo dos hijas con diferentes parejas. En la actualidad espera jubilarse con la categoría más alta.

una y otra vez eran *conflictos* que tenían que ver nada menos que con la relación interpersonal (envidias, falta de solidaridad, individualismo, deshumanización), fenómenos que bien sabemos tienen un componente social innegable.

El *ambiente climatérico* al que Amelia hizo alusión es muy importante, pues la menopausia en efecto tiene un impacto biológico en los cuerpos de las mujeres, pero también tiene significaciones sociales y culturales. Por ello es preciso analizarla cuidadosamente, ya que me parece que refleja las representaciones hegemónicas sobre las mujeres maduras que tienden a relacionarse con juicios morales y de valor que en el medio laboral son muy importantes, pues se asocian a incapacidad productiva. En este sentido, ser menopáusica es un valor peyorativo, así como lo es su equivalente *histérica*. Analizar el estrés como resultado de una etapa de la vida, sin articular muchos otros elementos que provienen del contexto socio-cultural en el que las operadoras se desenvuelven, es una cuestión arriesgada, pues daría por resultado un análisis que, nuevamente como señala Young, naturaliza y somatiza las relaciones sociales, culturales e ideológicas.

El desafío que he enfrentado es sin duda epistemológico, teórico y metodológico, y considero que la ruta idónea de acuerdo con las propuestas señaladas está en la recuperación del sujeto y la manera en que éste elabora su noción de estrés, a partir de su experiencia corporal y personal. Acaso con esto se contribuya a entender la diferencia dentro de la aparente homogeneidad, o dicho de otro modo, cómo el cambio tecnológico como estresor influye en cada sujeto dependiendo de la estratificación social, del género y la edad.

Bibliografía

- Aneshensel, Carol, 1992, "Social Stress: Theory and Research", en *Annu. Rev. Sociol.*, 18: 15-38.
- Braverman, H., 1975, *Trabajo y capital monopolista*, Nuestro Tiempo, México.
- Brown y Harris, 1978, *Social Origins of Depression: A Study of Psychiatric Disorder in Women*, Free Press, Nueva York.
- Csordas, Thomas, 1990, "Embodiment as a paradigm for anthropology", en *Ethos*, 18: 5-47.
- Cooper, Jennifer, 1988, *Mujer, trabajo y nueva tecnología. Estudio de caso. Teléfonos de México*, tesis de maestría en Economía, UNAM, México.
- De la Garza, Enrique, 1984, "Requisa en Telmex. ¿Bueno?... ¿Bueno?... ¿el digital? ¡No se oye nada!", en *El Cotidiano*, núm. 2, septiembre-noviembre.
- , 1991, *Crisis y sujetos sociales en México*, vol. I, CIIH-UNAM y Miguel Ángel Porrúa, México.
- , 1997, "State-led growth and modernization", cap. 9, en Harry Katz (ed.), *Telecommunications. Restructuring Work and Employment Relation Worldwide*, ILR of Cornell University Press.
- De la Garza, Enrique y Javier Melgoza, 1991, "Los sindicatos frente a la productividad: telefonistas y electricistas", en *El Cotidiano*, núm. 41, mayo-junio.
- De la O, Ma. Eugenia, s/f, "Las mujeres en la sociología del trabajo en México: entre la diferencia y el sobredimensionamiento", en Ravelo y Pérez, Gil (comp.), *Voces disidentes. Debates contemporáneos de los estudios de género en México*, texto en proceso de dictaminación.
- Dohrenwend, B. S., 1973, "Social Status and Stressful Life Events", en *J. Pers. Soc. Psychol.*, 28(2), pp. 225-235.
- Dressler, William, 1996, "Culture, Stress, and Disease", en Carolyn Sargent y Thomas Johnson (eds.), *Medical Anthropology Contemporary Theory and Method*.
- Dressler, W. et al., 1997, "The Cultural Construction of Social Support in Brazil: Associations With Health Outcomes", en *Culture, Medicine and Psychiatry*, 21: 303-335.
- Dunk, Pamela, 1989, "Greek Women and Broken Nerves in Montreal", en *Medical Anthropology*, 11: 29-46.
- Embodiment and Experience*, 2000, Cambridge University Press, Cambridge.
- Espinosa, Alejandro, 1995, *Democracia y toma de decisiones en materia de productividad en el STRM*, tesis de maestría en sociología del trabajo, UAM-I, México.
- Fernández, J., 1986, *Persuasions and Performance*, Indiana University Press, Bloomington.
- Foucault, Michel, 1976, *Vigilar y castigar*, Siglo XXI Editores, México.
- Good, Byron, 1996, "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 University Press.
- Hernández Juárez, F., 1989, "Teléfonos no se va a privatizar", en *Expansión*, vol. XXI, núm. 516, mayo, pp. 56-57.
- Hirata, Helena, 1998, "Reestructuracao produtiva, trabalho e relacoes de genero", en *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, año 4, núm. 7, Brasil.
- Kalimo y Batawi, 1988, *Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*, OMS.

- Karasek, R, 1998, "Demand/Control Model: a Social, Emotional and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development", en *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*, OIT, Suecia, pp. 34-36.
- Kirmayer, Laurence, 1990, "The Body's Insistence on Meaning: Metaphor as Presentation and Representation in Illness Experience", en *Medical Anthropology Quarterly*, 6(4): 323-346.
- Kleinman, Arthur, 1986, *Social Origins of Distress and Disease: Depression and Neurasthenia in Modern China*, Yale University Press, New Haven, Conn.
- , 1994, "Pain and Resistance: The Deligitimation and Religitimation of local Worlds", en Delvecchio Good M. J. (ed.), *Pain as Human Experience*, University of California Press, Berkeley.
- Lara, Miguel Ángel, 1992, *Proceso de trabajo y automatismo. El caso de Teléfonos de México*, tesis de licenciatura en Economía, UNAM, México.
- Laurell y Márquez, 1983, *El desgaste obrero en México*, Era, México.
- Laurell y Noriega, 1989, *Conocer para cambiar. Estudio de la salud en el trabajo*, UAM-X, Div. de Ciencias Biológicas y de la Salud, México.
- Laurell, Cristina, 1992, "La construcción teórico metodológica de la investigación sobre la salud de los trabajadores", en *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*, OPS, Serie Paltex Salud y Sociedad 2000.
- Lock, Margaret y Nancy Sheper-Hughes, 1990, "A Critical Interpretative Approach in Medical Anthropology: Rituals and Routines of Discipline and Dissent", en T. Johnson y C. Sargent (eds.), *Medical Anthropology: a Handbook of Theory and Method*, pp. 47-72.
- Low, Sheta, M., 2000, "Embodied metaphors: nerves as lived experience", en Thomas Csordas, *Embodiment and Experience*, Cambridge University Press.
- Martin, Emily, 1986, *The Woman in the Body*, Bacon Press, Boston.
- Menéndez, Eduardo, 1990, *Antropología médica. Orientaciones, desigualdades y transacciones*, Cuadernos de la Casa Chata, núm. 179, CIESAS, México.
- Montes, Natividad, 2000, "Impacto de los cambios tecnológicos en las trabajadoras telefonistas", ponencia presentada en el Seminario Internacional de Género STRM, agosto.
- OMS, 1988, *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*, Ginebra, Suiza.
- Ong, Aihwa, 1988, "The production of Possession: Spirits and the Multinational Corporation in Malaysia", en *American Ethnologist*, 15: 28-42.
- Ortíz, Rosario, 2000, "La precarización del trabajo y sus efectos sobre las operadoras de Telmex", ponencia presentada en el Seminario Internacional Los Sindicatos frente a la Feminización y Precarización del Trabajo, México, 17 de febrero.
- Perlin, I., 1975a, "Sex, roles and depression", en N. Datan L. Ginsberg (ed.), *Life-Span Developmental Psychology: Normative Life Crises*, Academic, Nueva York, pp. 191-207.
- , 1975b, "Status Inequality and Stress in Marriage", en *Am. Sociol. Rev.*, 40: 344-357.
- , 1983, "The Sociological Study of Stress", en *J. Health, Soc. Behav.*, 30(3): 241-256.
- Ramírez, Josefina, 2000, *La construcción social de la enfermedad: el estrés como metáfora de la angustia e irritación de nuestro tiempo. Un estudio antropológico de la enfermedad entre operadoras*, proyecto de investigación de doctorado.
- Sánchez Daza, G. Jorge Sandoval y Enrique de la Garza, 1988, "La digitalización en Telmex, una transformación global", en *El Cotidiano*, núm. 21, enero-febrero.
- Santos, Ma. Josefa, 2000, *Cien mil llamadas por el ojo de una aguja: un análisis antropológico de la apertura de telecomunicaciones en México*, Cuadernos de Investigación, núm. 27, IIS-UNAM y Plaza y Valdés.
- Scheper-Hughes, Nancy, 1992, *Death Without Weeping*, University of California Press, Berkeley.
- Solis, Vicente, 1992, "El cambio estructural y la respuesta sindical en Telmex", tesis de licenciatura en Economía, UNAM, México.
- Taméz, Silvia, 1992, "Modernización productiva, cambio tecnológico y daños a la salud", en *Revista Trabajo*, núm. 7.
- Van Schaik, Eileen, 1988, "Paradigms Underlying the Study of Nerves as a popular Illness Term in Eastern Kentucky", en *Medical Anthropology*, 11: 15-28.
- Vingerhoets y Marcelissen, "Stress Research: its Present Status and Issues for Future Developments", en *Soc. Sci. & Med.*, vol. 26, núm. 3, pp. 279-291.
- Waitzkin, Howard, 1991, *The Politics of Medical Encounters. How Patients and Doctors Deal With Social Problems*, Yale University Press, Yale.
- Young, Allan, 1980, "The Discourse on Stress and The Reproduction of Conventional Knowledge", en *Soc. Sci. & Med.*, vol-14B, pp. 133-146.
- , 1993, "A description of How Ideology Shapes Knowledge of a Mental Disorder (Posttraumatic Stress Disorder)", en Shirley Lindenbaum y Margaret Lock (eds.), *Knowledge, Power and Practice. The Anthropology of Medicine and Every Life*.
- , 1995, *The Harmony of Illusions: Inventing Post-Traumatic Stress Disorder*, Princeton, NJ, 327 pp.