

Operadoras telefónicas CTC-CHILE 1970-1998: organización del trabajo y “taylorización del habla”

Telephone operators CTC-Chile 1970-1998: work organization and “taylorization of speech”

Areli Escobar Salazar

Universidad de Concepción, Chile

Resumen: en este artículo se analizan los procesos de organización del trabajo de las operadoras telefónicas de la Compañía de Teléfonos de Chile entre 1970 y 1998. Como procedimiento metodológico general se utilizó una aproximación histórico-antropológica y feminista con fuentes escritas primarias y entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas, dirigentes sindicales y gerentes de la CTC. La labor de las operadoras telefónicas se caracterizó por una organización del trabajo basada en el estricto control de los tiempos de trabajo, de los cuerpos, la estandarización del habla y la apropiación de habilidades ‘femeninas’, que dan cuenta de la interacción mutua entre la subordinación del sistema patriarcal y la explotación de la fuerza de trabajo femenina.

Palabras clave: Operadoras telefónicas; Organización del trabajo; División sexual del trabajo; CTC.

Abstract: This article analyzes the work organization processes of the female telephone operators of Compañía de Teléfonos de Chile between 1970 and 1998. As a general methodological procedure, a historical-anthropological and feminist approach was used with primary written sources and in-depth interviews with telephone operators, union leaders and managers of the CTC. The work of telephone operators was characterized by an organization of work based on the strict control of working time and bodies, the standardization of speech and the appropriation of ‘feminine’ skills, which show the mutual interaction between the subordination of the patriarchal system and the exploitation of the female labor force.

Keywords: Telephone operators; Work organization; Sexual division of labor; CTC.

DOI: <https://doi.org/10.22201/ciial-24486914e-2025.81-57749>

Recibido: 10 de octubre de 2024

Aceptado: 4 de abril de 2025

D.R. © 2025 Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México.
Centro de Investigaciones sobre América Latina y el Caribe

e-ISSN-2448-6914

Trato de rescatar al pobre tejedor de medias, al tundidor ludita, al "obsoleto" tejedor de telar manual, al artesano "utópico" e incluso al iluso seguidor de Joanna Southcott, de la enorme prepotencia de la posteridad. Es posible que sus oficios artesanales y sus tradiciones estuviesen muriendo. Es posible que su hostilidad hacia el nuevo industrialismo fuese retrógrada. Es posible que sus ideales comunitarios fuesen fantasías. Es posible que sus conspiraciones insurreccionales fuesen temerarias. Pero ellos vivieron en aquellos tiempos de agudos trastornos sociales, y nosotros no. Sus aspiraciones eran válidas en términos de su propia experiencia; y si fueron víctimas de la historia, al condenarse sus propias vidas siguen siéndolo (Thompson, 1989: 30).

INTRODUCCIÓN

El sector de telefonía en Chile inició sus actividades en 1880 con inversiones de capitales norteamericanos e ingleses en las primeras décadas. En este periodo de lento avance de la comunicación a distancia en el país se conformó un nuevo cuerpo legal que desde el Estado definió normas y procedimientos para la emergente actividad económica y de servicios. En 1927 la ITT (International Telephone and Telegraph) adquirió la totalidad de las propiedades e instalaciones de la Chili Telephone Company en el marco de un sostenido crecimiento del servicio telefónico. El incremento que se observó en las actividades del sector telefónico fue parte de la dinámica expansiva del sector servicios en las primeras décadas del siglo XX en Chile, que llegó a alcanzar en 1940 el segundo lugar en términos de concentración de ocupados/as y el primer lugar en 1970, desplazando a la agricultura (Mauro et al. 2009). El gobierno militar de Pinochet¹ estatizó la CTC (Compañía de Teléfonos de Chile) en 1974 y posteriormente en la década del ochenta fue privatizada en el marco de las políticas neoliberales implementadas en el país.

La CTC se caracterizó por ser una gran empresa que concentró una significativa fuerza de trabajo, compuesta durante las décadas del setenta y ochenta por un importante número de operadoras telefónicas del Departamento de Tráfico.² Integrado exclusivamente por mujeres, el trabajo de las operadoras telefónica su-

1 El golpe de Estado del 11 de septiembre de 1973 pone un trágico fin al gobierno democrático de Salvador Allende y da inicio al gobierno cívico militar de Augusto Pinochet que se extiende hasta el año 1989. En este periodo se realizó un proceso de privatización de empresas del Estado, de la salud y la educación.

2 En la década del setenta, las operadoras telefónicas de planta y reemplazantes eran más del 40% de la fuerza de trabajo total de la empresa.

frío el impacto de las permanentes transformaciones tecnológicas y productivas de la empresa, y disminuyó paulatinamente hasta finalizar totalmente a fines de la década del noventa.

El estudio de los casos de las empresas telefónicas de Argentina y Uruguay muestra que -al igual que en Chile- la modernización tecnológica tuvo el carácter de una verdadera sustitución sistémica de tecnología electromecánica por tecnología digital que fue acompañada por un drástico proceso de reducción y sustitución de personal³ (Walter 2003:10). Si bien la modernización tecnológica y los procesos de privatización fueron diversos en América Latina (Walter 2003), la obsolescencia de las tecnologías utilizadas por las operadoras telefónicas permite suponer procesos similares de finalización de este trabajo altamente feminizado.

Este estudio se propuso investigar las principales tendencias y transformaciones en las formas de organización de la producción y del trabajo que se observaron en la labor de las operadoras telefónicas desde la década del setenta hasta el fin de su actividad en 1998 y los formatos de explotación de las habilidades consideradas 'femeninas' por las sociedades patriarcales y que fueron apropiadas por la empresa telefónica.⁴

La investigación sobre la organización del trabajo de las operadoras telefónicas en Chile se desarrolló desde una aproximación histórico-antropológica a la realidad laboral, incorporando las relaciones sociales de género como categoría analítica transversal. La larga trayectoria y aportes de los estudios históricos que incorporan las relaciones sociales de género, tanto en Chile (Mauro *et al.* 2009; Godoy *et al.* 2009; Hutchinson 2006; Zarate; Godoy 2005; Todaro; Yáñez 2004) como en otros países (Borderías 2007; Morant 2006; Scott 1990), permiten confirmar su centralidad como una categoría analítica de la mayor relevancia. Particularmente en este estudio, la incorporación de las relaciones sociales generizadas como categoría transversal permitió revisar la división sexual en la organización del trabajo.

³ Durante los cuatro años posteriores a la privatización de Telefónica de Argentina fueron despedidos un 44% de los empleados existentes en el momento de la privatización. Véase Walter 2003: 16.

⁴ Este artículo es parte de una investigación doctoral más amplia orientada a analizar la cultura del trabajo de las operadoras telefónicas de la CTC que contó con el financiamiento de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT Chile.

Para este estudio se utilizaron fuentes escritas y orales: documentación oficial de la empresa CTC; documentos del Archivo Histórico Nacional de Chile como las revistas sindicales “Noticiero CTC” de los años 1985, 1988, 1989, 1990 y 1991; “El Telefónico” de los años 1982, 1983, 1985, 1986 y 1988; y algunos números de “El Reemplacito”, revista de las operadoras telefónicas reemplazantes del año 1985. Se analizó también la Revista corporativa de la CTC entre los años 1975 a 1995. Se realizaron treinta y dos entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas, encargadas de centrales telefónicas, dirigentes sindicales y gerentes de la CTC de las ciudades de Santiago, Valparaíso y Concepción y de las localidades de Quilicura, Cabrero y Hualqui. Las entrevistas en profundidad, por su carácter no estructurado y abierto, permitieron conocer la perspectiva de las propias sujetas respecto a su vida y experiencias tal como las expresaron en sus propias palabras (Taylor; Bogdan 1994). Este artículo muestra la organización del trabajo de las operadoras telefónicas de planta y reemplazantes⁵ de la CTC en el marco de las transformaciones tecnológicas -desde las clavijas y magnetos hasta la digitalización- en un proceso de creciente obsolescencia de este oficio de las mujeres ‘trabajadoras del habla’.

SALAS DE TRÁFICO Y CENTRALES TELEFÓNICAS EN LA DÉCADA DEL SETENTA: CLAVIJAS Y MAGNETOS EN EL TRABAJO DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS

Desde 1970 hasta el fin de su actividad, las operadoras telefónicas de la CTC realizaron su trabajo en las llamadas “salas de tráfico” ubicadas en las oficinas de la empresa. En el periodo estudiado el mayor número de operadoras se concentró en la capital de Chile -Santiago- y en menor medida en algunas grandes ciudades del país: Valparaíso, Concepción, Temuco, Rancagua, La Serena (El Noticiero CTC 1995). Con algunas diferencias por la introducción de nuevas tecnologías, las salas de tráfico se organizaron como grandes espacios donde laboraban conjuntamente las operadoras en paneles colectivos de trabajo y posiciones individuales.

5 La CTC contó durante todo el periodo en estudio con operadoras de planta o permanentes que eran contratadas de manera indefinida, y con operadoras reemplazantes que formalmente fueron contratadas por periodos fijos en reemplazo de las operadoras de planta que solicitaban baja médica o maternal. Durante la década del setenta y parte del ochenta las reemplazantes tuvieron condiciones laborales más precarizadas que las trabajadoras permanentes.

Junto a las salas de tráfico de las ciudades existieron en las localidades de menos habitantes del país, centrales telefónicas que dependían de las oficinas de las grandes ciudades y que organizaron su trabajo de manera diferente a las primeras. Las centrales locales estaban orientadas a la atención telefónica de los suscriptores/as (personas, instituciones y empresas dueñas de líneas telefónicas), la atención directa de público y al apoyo en las llamadas de teléfonos públicos ubicados en la misma oficina. Estaban dirigidas por una encargada de la central y habitualmente laboraban entre cinco y siete operadoras telefónicas, tanto permanentes como reemplazantes. La labor de las operadoras telefónicas en estos casos era la atención telefónica y personal de los suscriptores/as, sin embargo, en los casos estudiados se ampliaban sus funciones también a labores de administración y gestión (entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas Cabrero, Hualqui, Quilicura, 2015).

La CTC se caracterizó por la utilización de una amplia diversidad de tecnologías paralelamente en sus centrales telefónicas a nivel nacional. En las grandes ciudades se implementaron primero los avances tecnológicos y la mayoría de las centrales telefónicas de localidades no sufrieron grandes transformaciones. Desde la década del setenta hasta su cierre, en la mayoría de las pequeñas centrales se utilizó la comunicación con magnetos a través de teléfonos con manivela, posteriormente con discado directo y en algunos casos se introdujo el uso de computadores (entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas, 2015). Durante la década del setenta la mayoría de las pequeñas centrales telefónicas operaba con clavijas, como lo resumió Rosa, operadora reemplazante de la localidad de Cabrero:

“Se daba vuelta la manillita y te contestaba la operadora... Se medía el tiempo con reloj, era todo con clave para las ciudades porque las tarjetas de IBM eran así...También había llamados de mensajeros de persona a persona, y todo a manuscrito no había máquina” (Morales, Rosa. Entrevista en profundidad, 17 de ene. 2015).

En las centrales de las localidades pequeñas las encargadas evaluaban anualmente a las operadoras a su cargo, mediante una pauta que consideró diversos aspectos como: puntualidad, rapidez, presentación personal, comportamiento, entre otros. También se medía la productividad de las operadoras, constatando la cantidad de llamadas por hora. Las escasas transformaciones tecnológicas que

sufrieron las centrales locales no modificaron sustancialmente los mecanismos de control del trabajo de las operadoras telefónicas hasta su cierre progresivo (entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas, 2015).

Las salas de tráfico de las grandes ciudades —Concepción, Santiago y Valparaíso, entre otras— estuvieron dirigidas por una jefa de Central, una jefa de las supervisoras, supervisoras de la sala de tráfico y supervisoras de la sala de observación donde se realizaba el control de las llamadas de las operadoras. En las grandes centrales, las operadoras eran asignadas a diversos servicios: llamadas de larga distancia, locales y de mensajero, servicios de información y reparación, atención de público y revisión de cobros. La distribución diaria de estas funciones dependió de las necesidades empresariales, excepto las operadoras de llamadas internacionales que requerían el manejo de idiomas y constituyeron un grupo de trabajadoras dedicado exclusivamente a esta función (entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas Concepción, Santiago y Valparaíso, 2015). Como señaló Marta, operadora de Concepción, la asignación de estas funciones era definida por la supervisora diariamente de acuerdo a las necesidades de organización del servicio y del manejo de cada trabajadora:

“Todas iban rotando en el lugar de trabajo. Tú llegabas, entrabas con tu fono y un enchufe, hacías la filita y ahí estaba la supervisora con su hoja marcando ‘la señorita Sepúlveda se va a ir al 103, la señorita tanto se va a ir al 107’ Cada día era distinto, la supervisora te decía a donde tenías que ir” (Ríos, Marta. Entrevista en profundidad, 12 feb. 2015).

El trabajo de las operadoras telefónicas en las salas de tráfico de las grandes ciudades se realizó durante la década del setenta bajo rigurosos sistemas de control, supervisión y evaluación. El Departamento de “Rapidez de servicio” contabilizaba la cantidad de boletas realizadas por cada atención telefónica emitidas en una hora para medir la productividad de las operadoras. Se evaluaba también la calidad de la atención telefónica a través de escuchas directas a las llamadas de las operadoras. Las supervisoras encargadas de las escuchas se conectaban directamente a las mesas de las operadoras desde la “Sala de observación”, un espacio específicamente orientado para este fin, que permitía además el control visual de la sala de tráfico. En las escuchas se evaluaba fundamentalmente el uso correcto de las frases estándar, el tiempo de duración

de la llamada, la amabilidad y la concentración del diálogo en el servicio. Además de las supervisoras de la “Sala de observación”, las jefas de las centrales en las grandes ciudades tenían acceso directo a las mesas de las operadoras y podían también controlar su trabajo (entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas Concepción, Santiago, y Valparaíso, 2015).

La exigencia del uso de las frases estándar era rigurosa, no era permitido utilizar ninguna palabra que no formara parte de las aprendidas en el curso de capacitación inicial. El uso del habla estaba limitado a las pautas establecidas por la empresa, la improvisación y la interacción mutua fueron eliminadas de la comunicación que las operadoras establecían con los usuarios/as. El habla fue restringida, medida y estandarizada bajo rígidos mecanismos que podrían entenderse como parte de los dispositivos de control utilizados en este periodo por el fordismo taylorismo (Gorz 1998). Se establece una rígida división y normativización de las funciones, de las pautas generales de comportamiento.

La labor específica de las operadoras telefónicas las obligaba a mantener una posición estática del cuerpo durante toda la jornada laboral. La atención telefónica con clavijas durante la década del setenta requería la atención completa de la trabajadora y la inmovilidad del cuerpo para manejar los diferentes dispositivos que se necesitaban para la conexión de una llamada telefónica. Así, junto a la evaluación de la producción y de la calidad de las llamadas, la CTC dispuso en las salas de tráfico de las grandes ciudades de supervisoras que aseguraban la concentración de las operadoras en la atención telefónica, restringían el movimiento y el diálogo entre las trabajadoras y evaluaban regularmente su trabajo.

Los casos de las centrales pequeñas, donde la multiplicidad de funciones obligaba a las operadoras a dejar en algunas ocasiones sus mesas de atención, podrían ser excepciones a la disciplina total de los cuerpos de estas trabajadoras. Sin embargo, la movilidad de las operadoras era mínima y la exigencia de rapidez en estas centrales puso el acento también en el control (entrevistas en profundidad a operadoras telefónicas de Cabrero, Hualqui y Quilicura, 2015).

Los mecanismos de control de la labor de las operadoras telefónicas tuvieron incidencia en diversos aspectos de su trabajo. Para las operadoras con contrato

indefinido en la CTC, las evaluaciones obtenidas podían influir en el ascenso a un grado superior y aumentar de este modo el salario. También las trabajadoras permanentes con buenas calificaciones podían optar a ascender como supervisoras. Sin embargo, el aumento de grado era mínimo entre las operadoras y el ascenso al cargo de supervisora estaba definido en muchos casos por las relaciones personales con los estamentos superiores de la Compañía. Para las operadoras reemplazantes en cambio, los mecanismos de control si tuvieron un efecto relevante en cuanto la evaluación positiva de su trabajo les permitió mantener su trabajo y asegurar la regularidad de los reemplazos, como lo mencionó Marta, operadora de Concepción que trabajó durante toda su vida laboral en la CTC como reemplazante:

“...eso influía en el reemplazo ‘no esa señorita es muy lenta, no la dejemos, la otra llega siempre atrasada, que la otra es muy contestadora, que es problemática’, siempre te iban controlando todo eso. No influía en el sueldo ni las despedían por esas razones, pero sí que las iban dejando a un lado, no les iban dando tantos reemplazos, ponte tu había reemplazos que eran de todo el mes y otros que eran por licencias, por vacaciones y a ellas les daban el picoteo no más” (Ríos, Marta. Entrevista en profundidad, 12 feb. 2015).

Se estableció una rígida división y normativización de las funciones, orientadas a aumentar la rapidez en la atención telefónica que fue considerada central en una empresa que expandió progresivamente sus servicios y número de clientes (Noticiero CTC 1990-1995). Junto a los estrictos mecanismos de control vinculados a la búsqueda de mayor productividad, la disciplina implicó también cuestiones de presentación personal y de comportamiento asociado al perfil esperado de una operadora telefónica de la CTC y a lo socialmente exigido para las mujeres de la época. Tanto en las centrales pequeñas como en las grandes se exigieron ciertas normas de conducta y presentación personal que en la década del setenta eran muy estrictas pero que se fueron modificando paulatinamente, como lo mencionó Ernestina, operadora de Santiago que ingresó a la CTC el año 1977:

“...era todo muy muy estricto, muy, muy estricto, no podía entrar con el pelo que no fuera tomado, no podía entrar con el delantal que abajo no tuviera nada y se trasluciera, no podía ir ni con hawaianas ni con zapatillas... yo creo que era tan estricto esto porque cuando comenzó esto eran todas ‘señoritas’ y ojalá ninguna que fuera casada, todas tenían que

ser señoritas, todo era muy ordenado... era todo un sistema muy estricto, no sé por qué, pero después fue más flexible” (Campos, Ernestina. Entrevista en profundidad, 23 mar. 2015).

La mayoría de las entrevistadas mencionó el estricto cuidado personal y el cumplimiento de cierta estética exigida por la empresa y que se establecieron también como control entre las propias trabajadoras. La disciplina se vinculó también a la estandarización de un perfil ético y estético que se exigió a las operadoras telefónicas. Como señaló Borderías (1993) para el caso español, las formas de disciplina estricta no estuvieron ajenas al hecho de que las telefonistas fueran mujeres, la feminización y el cambio en los sistemas de trabajo y de control comenzaron paralelamente desde el inicio de las actividades de la Compañía Telefónica. Los diversos mecanismos de control no sólo aseguraron la mayor productividad de la fuerza de trabajo femenina en Chile sino también el mantener actitudes y comportamientos esperados para las ‘señoritas operadoras de la CTC’, especialmente en la segunda mitad de la década del setenta cuando la dictadura militar (1973-1989) impuso patrones más conservadores para las mujeres.

Los rígidos sistemas de organización del trabajo se observaron también en la labor de las telefonistas en otros países estudiados. Como mostró Borderías (1993: 89), los sistemas de racionalización del trabajo se desarrollaron en Estados Unidos a comienzos del siglo pasado y fueron implantados tempranamente por la ITT y trasladados posteriormente a España, Italia y el resto de países donde se expandieron las empresas de las comunicaciones.

LA AUTOMATIZACIÓN DEL TRABAJO DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS, 1971-1984.

Al inicio de la década del setenta la empresa telefónica comenzó un proceso de automatización que se extendió durante más de una década y se realizó de manera diferenciada por ciudades y localidades, pero alcanzó el 100% a nivel nacional el año 1984. Los sindicatos de trabajadores/as de CTC manifestaron sus cuestionamientos a las nuevas tecnologías por los posibles efectos en sus condiciones laborales:

“...estas innovaciones se han realizado privilegiando en la eficiencia que éstas pueden generar, en cuanto a aumentar las utilidades, y bajar lo más que se pueda los costos de producción, lo que significa en concreto una potencial cesantía para los trabajadores telefónicos. No es posible pensar, al menos actualmente, que estos cambios tecnológicos que se están produciendo en la CTC, puedan generar beneficios adicionales para los trabajadores telefónicos...” (*El telefónico*, núm. 28: 1985).

Efectivamente, en el marco de la crisis económica de principios de los ochenta, fueron despedidos cuatrocientos trabajadores/as en 1982, muchos de ellos/as operadoras telefónicas. Comenzaron a cerrarse las centrales telefónicas de localidades y las operadoras telefónicas fueron trasladadas a centrales de ciudades más grandes o despedidas. Como señalaba el Boletín de las operadoras telefónicas reemplazantes “El reemplacito”, en 1985 se cerró la Central de Puente Alto y las operadoras fueron traspasadas a Santiago: cuarenta operadoras de planta mantuvieron sus condiciones laborales pero a las veintidós operadoras reemplazantes no se les reconoció antigüedad laboral ni recibieron indemnización.

Las operadoras telefónicas reemplazantes señalaron en su revista:

“La implementación de la automatización en la CTC, ha traído graves consecuencias para los trabajadores. Entre otras cosas ha sido la causa de despidos masivos, y en el mejor de los casos de reubicaciones en plazas distintas de aquellas en que estaba contratado el trabajador. Las operadoras reemplazantes somos las más afectadas con las últimas medidas sobre la automatización...” (*El reemplacito*, núm. 3: 1982).

El cambio tecnológico afectó considerablemente a las operadoras telefónicas, especialmente a las reemplazantes que por su situación de trabajadoras a plazo fijo fueron traspasadas sin derechos laborales o no volvieron a ser contratadas por la empresa.

NUEVA REESTRUCTURACIÓN PRODUCTIVA EN LA DÉCADA DEL OCHENTA: EL COMIENZO DE LA ERA DIGITAL.

En 1983 se inauguró en Santiago el Porta System, primer Centro Automático de recepción de reclamos y el SIAP (Sistema Integrado de Atención al Público), que

inició el uso de los sistemas computacionales en la atención de los usuarios/as. Si bien la introducción de la nueva tecnología generó importantes cambios en el sistema de telecomunicaciones, todavía en 1983 existían cinco variedades de tecnologías funcionando paralelamente en el país.

En la segunda mitad de la década del ochenta comenzaron a desarrollarse una serie de tecnologías que cambiaron las características del mercado de las telecomunicaciones en América Latina y en Chile particularmente. Este proceso de modernización tecnológica se produjo en la CTC con la privatización de la empresa bajo administración australiana en 1988. La introducción del computador en el trabajo de las operadoras telefónicas generó cambios relevantes en la organización del trabajo, el espacio físico, los procedimientos habituales para la comunicación con clavijas y en el ritmo de trabajo. En las grandes ciudades las amplias salas de tráfico con paneles colectivos y posiciones individuales se transformaron en módulos de trabajo para cuatro personas con divisiones individuales dispuestos para dificultar la visión panorámica de la sala y obstaculizar el diálogo entre las operadoras (Noticiero CTC núm. 232: 1995).

La organización del espacio físico de las salas de tráfico estaba orientada a mejorar la rapidez de las operadoras y a facilitar el control de las supervisoras. Como señaló Marta, operadora reemplazante de Concepción:

“Después de las clavijas pasamos a los computadores... estábamos en unas mesitas y nos ponían de a cuatro, si querías hablar con tu compañera tenías que echarte para atrás, y hablar con ella por atrás, tú no te veías. Y ahí fue cambiando porque de repente te llegaba el llamado, no tenías que apretar nada, tenías que estar atenta, escuchar, y te entraba el llamado y atendías. Y ahí mismo en el computador tu hacías todo” (Ríos, Marta. Entrevista en profundidad, 12 feb. 2015).

La revista sindical de los trabajadores/as de la CTC también informó el impacto de la digitalización en las operadoras “...el ambiente de trabajo, el entorno actual, es frío. Estamos cada una sola frente a la pantalla, en módulos que nos impiden vernos unas a otras, casi como en una nave espacial, aisladas en un metro cuadrado” (Noticiero CTC, núm. 232: 1995).

La introducción del computador modificó las formas de control de la productividad -que comenzó a realizarse a través de procedimientos digitales-,

pero se mantuvieron los mismos ámbitos de control: medición del tiempo de las llamadas y evaluación de la calidad de las llamadas.

Estas transformaciones tecnológicas implicaron un nuevo cierre de centrales telefónicas de localidades a fines de la década del ochenta y comienzos del noventa. El plantel de operadoras se redujo significativamente: algunas de ellas fueron reubicadas en centrales de grandes ciudades o en otras funciones y muchas despedidas después de décadas de trabajo, “Estamos pagando el precio de la modernización... Modernizaron el sistema pero dejaron de lado a la operadora” (*Noticiero CTC*, núm. 232: 1995).

Las operadoras que optaron por trasladarse y continuar su trabajo en las salas de tráfico de las grandes ciudades debieron enfrentar transformaciones significativas en la organización del trabajo: cambios en los sistemas de turnos, en las formas de trabajo por los cambios tecnológicos, en los mecanismos de control del trabajo y en las relaciones laborales con las supervisoras y las otras operadoras. Este es el caso de María, que se trasladó a la sala de tráfico de Concepción cuando la pequeña central de la localidad de Hualqui fue cerrada en 1989:

“... en Concepción eran muchos los turnos y muy complicados, porque había mucho tráfico y mucha gente, yo no estaba acostumbrada a trabajar así. Al principio en Concepción tenían clavijas pero después se automatizó pero no me costó mucho el cambio porque nos instruían...”

(Gallegos, María. Entrevista en profundidad, 19 mar. 2014).

Los cambios tecnológicos hicieron cada vez menos necesario el trabajo de las operadoras telefónicas por lo cual en algunos casos, las trabajadoras de las pequeñas centrales que fueron trasladadas a las oficinas de las ciudades realizaron labores diferentes como secretarías, en oficinas comerciales, u otras. Las nuevas tecnologías implicaron un aumento significativo en la intensidad del trabajo, como señaló Loreto, operadora de Santiago, “No era complejo el sistema de computación, pero si más intenso y cansador, porque estar con los fonos y tener a la persona pegada en el oído es cansador, yo me retiré dije ‘voy a colgar los fonos’ no quiero más...” (Vergara, Loreto, Entrevista en profundidad, feb. 2015).

La incorporación de la tecnología digital en la CTC implicó cambios en la fuerza de trabajo de la empresa, tuvo un impacto relevante en los procesos de trabajo de las operadoras telefónicas y en la reducción de su peso en la com-

posición total de la fuerza de trabajo. El proceso de cierre de las pequeñas centrales telefónicas iniciado con la automatización continuó con esta nueva introducción de tecnología y volvió a concentrar los servicios de atención telefónica y a las operadoras en una dinámica de centralización en las grandes ciudades del país. Las operadoras telefónicas continuaban siendo en este periodo el sector laboral de más baja remuneración de la empresa por lo cual el aumento del ritmo y de la intensidad del trabajo con la digitalización implicó una mayor explotación de esta fuerza de trabajo femenina que en 1992 aún constituía el 21% del plantel de trabajadores/as de la CTC.

EL MULTICARRIER Y EL PROCESO DE FINALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE LAS OPERADORAS TELEFÓNICAS, 1994-1998.

A inicios de la década del noventa el proceso de privatización continuó, la administración australiana quebró y la CTC pasó a ser controlada en febrero del año 1990 por Telefónica España. Esta empresa continuó con la política de digitalización de CTC iniciada en la administración anterior y alcanzó en 1993 el 100% de digitalización de su red. El inicio del multicarrier y el sistema de discado directo implicó que el trabajo de las operadoras fuese prescindible, relegado a funciones específicas o reorientado a nuevas funciones, como el telemarketing. Con esta nueva reestructuración, el trabajo de las operadoras telefónicas dejó de ser un sector laboral central en la empresa, “dejan de ser la voz de la compañía” (*Noticiero CTC*, núm. 204: 1992). Pasaron de constituir el 17% de la fuerza de trabajo el año 1993 a un 9,2% al año siguiente para desaparecer de la plantilla de trabajadores/as de la empresa el año 1998.

En este proceso de reestructuración final de las operadoras telefónicas, algunas reemplazantes fueron contratadas de planta y pasaron a las filiales o a oficinas comerciales. Los sindicatos tuvieron un rol fundamental asegurando las fuentes de trabajo para las operadoras expulsadas, como lo señaló Bety dirigente sindical:

“Empezó en zonas, se acabaron las operadoras en Arica y en Punta Arenas, llegaron todas a Santiago... Primero empezaron a llegar las operadoras de las plantas cercanas a Santiago, se cerraron y se automatizó todo. El sindicato lo que hacía era reubicarlas porque lo importante era que la persona tuviera una fuente de trabajo” (Silva, Bety. Entrevista en profundidad, ene, 2015).

Este recorrido histórico permite evidenciar como las transformaciones productivas de la CTC incidieron directamente sobre el trabajo de las operadoras telefónicas. Los procesos de automatización primero, de digitalización posteriormente y de incorporación del multicarrier a mediados de la década del noventa, disminuyeron paulatinamente la actividad de las operadoras telefónicas y volvieron obsoleta la función específica que estas trabajadoras realizaban.

Con el progresivo cierre de las pequeñas centrales y la centralización en las grandes ciudades, las operadoras telefónicas que decidieron continuar laborando en la Compañía debieron cambiarse de ciudad o de lugar de trabajo, adaptarse a nuevas tecnologías y procedimientos de organización del trabajo, e integrarse a nuevos grupos de trabajo. Para las operadoras que continuaron trabajando en las centrales de las grandes ciudades, los diferentes cambios tecnológicos de la empresa telefónica incidieron en las formas de organización del trabajo y de control, en la organización de los espacios físicos y en la relación que establecieron con los suscriptores-clientes. Los diferentes procesos de introducción de tecnología implicaron el aumento de la intensidad del trabajo de las operadoras telefónicas, sin modificaciones en sus regímenes salariales, lo que implicó una creciente explotación laboral de las mismas trabajadoras, dinámica que se observó también en las empresas telefónicas de otros países como Italia (Savelli 2012) y España (Borderías 1993).

CAPACIDADES Y HABILIDADES “FEMENINAS” APROPIADAS POR LA EMPRESA.

A diferencia de las habilidades utilizadas en las salas de tráfico de las ciudades grandes, las operadoras de centrales pequeñas requerían el manejo de múltiples saberes generado por la polivalencia de los servicios que realizaban estas centrales: atención telefónica de clientes, pagos, reclamos, colaboración en teléfonos públicos. En algunas centrales, como en Cabrero por ejemplo, las operadoras realizaban además funciones de administración y gestión, y la lejanía de los servicios técnicos las obligaba además a manejar conocimientos técnicos mínimos. En estos casos, la multiactividad asociada a los diversos roles y tareas de las mujeres en las sociedades patriarcales es apropiada por la empresa.

Las capacidades de comunicación en el caso de las trabajadoras que nos ocupa fueron restringidas por la estandarización del habla que la empresa telefónica impuso durante todo el periodo analizado. Las capacidades de creatividad, de diálogo entendido como interacción mutua, no fueron permitidas ni fomentadas. La capacidad de comunicación que se desarrolló es la de un habla repetitiva, ajustada a una pauta estricta e inmodificable. La estandarización del habla y la rutinización de procedimientos mantenidos durante prolongados periodos de tiempo, generó limitaciones en las capacidades de iniciativa, creatividad y aprendizaje de nuevos saberes en las operadoras telefónicas. Beatriz trabajó como operadora telefónica durante cinco años en Concepción y la rutinización del trabajo la motivó a postular al Departamento comercial de la CTC desde donde evalúa la labor de sus antiguas compañeras de la sala de tráfico:

“...teníamos frases estándar, si alguien te preguntaba algo no podías responder, era bien ridículo, yo aguanté pocos años como operadora porque sentía que no me dejaban pensar iera demasiada estructural! Cuando llegaban las operadoras telefónicas al departamento comercial tú tenías que decirle lo que hicieran, no nos fomentaron esa iniciativa”
(Hernández, Beatriz. Entrevista en profundidad, ene, 2015.)

La pérdida de la capacidad intelectual a través de la estandarización de la comunicación de las operadoras telefónicas se constituyó como una forma de extrañamiento o enajenación (Marx 1993), en la cual la trabajadora se desvinculó de las capacidades creativas del habla y la comunicación se volvió extraña, como un poder independiente que no le pertenecía. Si bien en las pequeñas centrales telefónicas las operadoras lograban establecer algún tipo de vínculo personal con los suscriptores/as por la combinación de comunicación telefónica y atención directa y menores niveles de control, la gran mayoría de las telefonistas estableció un vínculo impersonal a través de una comunicación estandarizada y rigurosamente controlada en su contenido y duración, especialmente a partir de la introducción de las tecnologías digitales.

La estandarización de la comunicación fue parte constitutiva de la actividad laboral de las operadoras telefónicas, lo que se evidencia en las formas posfordistas actuales de organización del trabajo, como señala Fumagalli:

“En los últimos años, la estandarización de los procedimientos comunicativos, por medio de la utilización de sistemas informáticos, ha permitido así una suerte de taylorización de la prestación intelectual... se

asiste a un vaciamiento sustancial de la actividad intelectual en favor de su mecanización, lo que banaliza su contenido y desvaloriza no sólo su resultado sino también su razón de existir” (2010:245).

La ‘taylorización del habla’ durante todo el periodo de trabajo de las operadoras telefónicas de algún modo antecede a la estandarización que caracteriza al trabajo de servicios en los países del sur global en las últimas décadas. La amabilidad, la paciencia, el trato cordial y afable con los clientes, fueron habilidades fundamentales que formaron parte de la calidad de la llamada y por tanto del buen trabajo de la operadora, como lo señaló Ofelia, operadora de Concepción, “era un trabajo público, para todos, había que ser atentas, amables, no se podía poner a pelear o contradecirle, a veces la gente iba de mal humor y tenías que decirle que si no más para que se fueran contentos, por la imagen de la Compañía también” (Valle Ofelia, Entrevista en profundidad, mar. 2015). La amabilidad y el trato cordial se asociaba a las características que los patrones de socialización patriarcal dominante imponía a las mujeres en Chile, lo que permite entender que desde el inicio de la empresa telefónica en el país hasta el fin de la labor de las operadoras telefónicas, la totalidad de la fuerza de trabajo ocupada haya sido exclusivamente de mujeres. Los varones se ocupaban en trabajos de reparación e instalación de redes, y como técnicos o ingenieros en otros departamentos de la CTC, lo que evidencia una clara división sexual del trabajo.

Los estudios revisados en España, Italia y Estados Unidos (Savelli 2012; Norwood 1990; Borderías 1993) señalaron que las capacidades de resolver conflictos, la amabilidad y la cordialidad fueron reconocidas por las empresas de comunicaciones como habilidades de las mujeres que permitían el mejor desarrollo de la atención telefónica.

REFLEXIONES FINALES

Las formas de organización del trabajo de las operadoras telefónicas se caracterizaron durante las tres décadas en estudio por una división rígida de tareas y la medición estricta de los tiempos de comunicación, propios de los modos fordistas-tayloristas que se impusieron en el sector productivo industrial desde la década del cincuenta en Chile. La aplicación de estos principios en el trabajo telefónico implicó una ‘taylorización del habla’, una rigidez de la comunicación.

El habla, el manejo de la simultaneidad y la amabilidad fueron, sin duda, habilidades humanas centrales en la labor de las operadoras telefónicas apropiadas por la empresa durante todo el periodo en estudio. Estas cualidades entendidas como ‘femeninas’ fueron consideradas ‘naturales’ en las mujeres, y pudieron ser, por tanto, remuneradas con salarios más bajos. De este modo, el capital explotó las habilidades y cualidades que las sociedades patriarcales asignaban a las mujeres.

La rutinización del habla, la estandarización de los procedimientos comunicativos y su incidencia en el vaciamiento de la capacidad intelectual en la labor de las trabajadoras telefónicas de la CTC se constituyó como una forma de extrañamiento o enajenación (Marx 1993), en donde la comunicación misma se vuelve ajena, se banaliza y se constituye como un poder independiente. El habla enajenada de su poder creativo volvió al trabajo también una actividad enajenada, no sólo en relación con la actividad comunicativa, sino también en la misma actividad productiva, el proceso de trabajo se volvió un medio de subsistencia individual. El habla enajenada formó parte central del trabajo de las operadoras durante las tres décadas en estudio, si bien las tecnologías modificaron levemente las formas de control, la rutinización y la ausencia de poder creativo en la comunicación se mantuvieron hasta la obsolescencia de la actividad de las telefonistas.

Al igual que en la automatización de la gran industria, la labor de las operadoras requería un movimiento mínimo o casi nulo del cuerpo de las trabajadoras. Los dispositivos de control tendían a disciplinar el cuerpo, a mantener una postura corporal erecta y con un mínimo de movimiento que facilitara el mejor desenvolvimiento de la habilidad humana de comunicar. Al control del tiempo y a la estandarización del habla, antes mencionados, se sumó a la disciplina de los cuerpos de las mujeres que posicionó a la empresa telefónica como una ‘industria de la rutinización’.

Junto a los mecanismos de control del habla y de los cuerpos, el trabajo de las operadoras telefónicas se caracterizó por un rígido código de la presentación personal y de comportamiento, especialmente durante la década del setenta en el contexto de la dictadura militar en Chile. Las conductas socialmente esperadas para las mujeres en este periodo fueron también exigidas y evaluadas como parte del quehacer laboral de estas trabajadoras.

El control del ingenio y la creatividad que fueron combatidos como la fuente de todos los peligros de rebelión y de desorden en el mundo obrero como señala Gorz (1998), se observó también en la actividad de las telefonistas. Al igual que en el sector obrero era necesaria una dominación absoluta, totalmente represiva, de la personalidad de las operadoras telefónicas. Así, el control de las mujeres dentro de la empresa telefónica interactuó y se nutrió mutuamente con el control que la sociedad patriarcal ejercía sobre las mujeres en Chile en el periodo estudiado.

La Compañía de teléfonos se caracterizó por la permanente introducción de nuevas tecnologías que afectaron directamente la actividad de las operadoras telefónicas hasta generar su obsolescencia a fines de la década del noventa. Las transformaciones tecnológicas y los sistemas de control de los tiempos y de los cuerpos implicaron la intensificación permanente del trabajo de las operadoras telefónicas.

El trato afable que se asociaba a las mujeres formó parte de la división sexual del trabajo que se observó en la empresa telefónica y que asignó funciones laborales en relación a determinadas conductas y comportamientos vinculados a los géneros. La asignación de determinadas habilidades y conductas al sexo de las personas consolidó la división sexual del trabajo en el ámbito productivo, reforzó la construcción de géneros a nivel social. La apropiación de capacidades socialmente reconocidas como femeninas se vinculó a la explotación de la fuerza de trabajo de las mujeres en cuanto las lógicas del poder económico y simbólico posicionaron estas características en el cuerpo de las mujeres durante el periodo de estudio.

Las capacidades que fueron identificadas como 'naturales' de las mujeres y utilizadas en la actividad productiva de la CTC formaron parte de una acumulación de capital que utilizó la formación de roles y estereotipos de género en la explotación intensiva del trabajo de las mujeres. Al naturalizar las habilidades de las mujeres, sus capacidades perdieron valor; fueron consideradas de menor estatus y recibieron salarios más bajos en un proceso de apropiación de habilidades femeninas por el capital.

BIBLIOGRAFÍA

- BORDERÍAS, CRISTINA. *Entre líneas. Trabajo e identidad femenina en la España Contemporánea. La compañía Telefónica 1924-1980*. Barcelona: Icaria, 1993.
- BORDERÍAS, CRISTINA. *Género y políticas del trabajo en la España contemporánea 1836-1936*. Barcelona: Icaria, 2007.
- FUMAGALLI, ANDREA. *Bioeconomía y capitalismo cognitivo. Hacia un nuevo paradigma de acumulación*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2010.
- GODOY, LORENA; XIMENA DÍAZ; AMALIA MAURO. “Imágenes sobre el trabajo femenino en Chile 1880-2000”. *Revista Universum* 2.24 (2009): 74-93.
- GORZ, ANDRÉ. 1998. *Miserias del presente, riqueza de lo posible*. Barcelona: Paidós, 1998.
- HUTCHINSON, ELIZABETH. *Labores propias de su sexo. Género, políticas y trabajo en Chile urbano 1900-1930*. Santiago de Chile: LOM Ediciones, 2006.
- MARX, KARL. *Manuscritos: Economía y Filosofía*. Madrid: Alianza Editorial, 1993 [1932].
- MAURO, AMALIA; LORENA GODOY; XIMENA DÍAZ. *Trabajo y empleo femenino en Chile 1880-2000. Su aporte al desarrollo del país desde la economía doméstica, el trabajo voluntario y el trabajo remunerado*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM, 2009.
- MORANT, ISABEL. *Historia de las mujeres en España y América Latina*. Madrid: Cátedra, 2006.
- NORWOOD, STEPHEN. *Labour's Flaming Youth. Telephone Operators and workers militancy 1878-1923*. Chicago: Urbana, 1990.
- SAVELLI, LAURA. *Autonomia femminile e dignità del lavoto. Le postetelegrafoniche*. Pisa: Felici editore, 2012.
- SCOTT, JOAN. “El género: una categoría útil para el análisis histórico”. *Historia y género: Las mujeres en la Europa Moderna y Contemporánea*. James Amelang; Mary Nash. (eds.) Valencia: Alfons el Magnanim, 1990. 265-302.
- TAYLOR, STUART; ROBERT BOGDAN. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós, 1994.
- TODARO, ROSALBA; SONIA YAÑEZ. *El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer CEM, 2004.
- THOMPSON, EDWARD PALMER. *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. Barcelona: Crítica, 1989.

WALTER, JORGE. *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina. Estudio comparativo*: CEPAL, 2003.

ZARATE, MARÍA SOLEDAD; LORENA GODOY. *Análisis crítico de los estudios históricos del trabajo femenino en Chile*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer, 2005.

FUENTES ESCRITAS DIRECTAS

Revista *Noticiero CTC*. Años consultados: 1985, 1988, 1989, 1990, 1991.

Revista *El Telefónico*. Años consultados: 1982, 1983, 1985, 1986, 1988.

Revista *CTC* (empresa). Años consultados: de 1975 a 1995.

Boletín. *El reemplacito*. Años consultados: 1985.

FUENTES ORALES

ENTREVISTAS REALIZADAS

| Nombre | Cargo | Ciudad | Fecha entrevista |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|
| 1. Arratía, Patricia | Operadora reemplazante | Santiago | 10/07/2014 |
| 2. Campos, Ernestina | Operadora reemplazante Planta | Santiago | 23/03/2015 |
| 3. Castillo, Simón | Dirigente Sindical | Concepción | 07/03/2014 |
| 4. Espinoza, Nivia | Operadora reemplazante Planta | Quilicura Santiago | 06/02/2015 |
| 5. Errazuriz, Julia | Gerenta responsabilidad corporativa. Movistar ex CTC | Santiago | 15/02/2014 |
| 6. Fernández, Víctor | Dirigente Sindical CTC | Santiago | 21/02/2014 |
| 7. Fernández, María Helena | Operadora reemplazante Planta | Concepción | 12/01/2015 |
| 8. Gallegos, María | Operadora reemplazante Planta | Hualqui Concepción | 19/03/2014 |
| 9. Guzmán, Rebeca | Operadora reemplazante Planta | Valparaíso | 15/02/2015 |
| 10. Gallardo, Filomena | Operadora reemplazante | Concepción | 13/01/2015 |

OPERADORAS TELEFÓNICAS CTC-CHILE 1970-1998

| Nombre | Cargo | Ciudad | Fecha entrevista |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| 11. Grez, Sergio | Entrevista a experto Historiador Universidad de Chile | Santiago | 16/01/2016 |
| 12. Hernández, Beatriz | Operadora reemplazante Planta | Concepción | 11/01/2015. |
| 13. Henríquez, Helia | Entrevista a experta Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo | Santiago | 23/01/2016 |
| 14. Ilanos, María | Operadora reemplazante | Cabrero | 17/01/2015 |
| 15. Mauro, Amalia | Entrevista a experta Investigadora Centro de Estudios de la Mujer CEM | Santiago | 12/01/2016 |
| 16. Medel, Julia | Entrevista a experta Investigadora Centro de Estudios de la Mujer CEM | Santiago | 11/01/2016 |
| 17. Morales, Rosa | Operadora reemplazante Planta(encargada) | Cabrero | 17/01/2015 |
| 18. Monsalve, Andrés | Encargado remuneraciones Movistar ex CTC | Santiago | 17/02/2014 |
| 19. Navarro, Luis | Dirigente Sindical | Santiago | 23/02/2014 |
| 20. Osses, Bety | Operadora reemplazante Planta | Valparaíso | 21/02/2015 |
| 21. Pérez, Mónica | Operadora reemplazante | Santiago | 23/06/2014 |
| 22. Ramírez, Marta | Operadora reemplazante | Concepción | 12/02/2015 |
| 23. Ríos, Juan | Dirigente Sindical CTC | Concepción | 09/03/2015 |
| 24. Salas, María Luz | Operadora reemplazante | Santiago | 08/02/2015 |
| 25. Salazar, Gabriel | Entrevista a experto Historiador Universidad de Chile | Santiago | 14/01/2016 |
| 26. Silva, Bety | Operadora reemplazante Planta | Concepción | 14/01/2015 |

ARELI ESCOBAR SALAZAR

| Nombre | Cargo | Ciudad | Fecha entrevista |
|------------------------|----------------------------------|------------|------------------|
| 27. Tapia, Ruth | Operadora reemplazante Planta | Santiago | 28/06/2014 |
| 28. Valle, Ofelia | Operadora reemplazante | Concepción | 15/03/2015 |
| 29. Valdés, Ramón | Dirigente sindical | Santiago | 19/02/2014 |
| 30. Valenzuela, Gladys | Operadora reemplazante Planta | Victoria | 20/02/2015 |
| 31. Venegas, Rosa | Operadora reemplazante Planta | Valparaíso | 18/02/2015 |
| 32. Vergara, Loreto | Operadora reemplazante Planta | Santiago | 03/02/2015 |

Fuente: elaboración propia.

ARELI ESCOBAR SALAZAR

Doctora en Antropología Social y Cultural por la Universidad Autónoma de Barcelona. Académica del departamento de Sociología de la Universidad de Concepción. Líneas de investigación: subjetividad y trabajo, autonomía y trabajo autogestionado, feminismo.

Este artículo es parte del proyecto de investigación ANID/CONICYT FONDECYT N° 11240621

ORCID: 0000-0002-0165-8993

(areliescobar@udec.cl).