

ESTUDIOS DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA

VOLUMEN XII

*

Editores

Carlos Serrano Sánchez
Patricia Olga Hernández Espinoza
Francisco Ortiz Pedraza



 **CONACULTA • INAH** 



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ANTROPOLÓGICAS
INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
ASOCIACIÓN MEXICANA DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA
MÉXICO 2005

Comité editorial

Marco Antonio Cardoso Gómez
Patricia Olga Hernández Espinoza
María Teresa Jaén
Sergio López Alonso
Francisco Ortiz Pedraza
Carlos Serrano Sánchez
Luis Alberto Vargas Guadarrama
José Luis Vera Cortés

Diseño de portada: Ada Ligia Torres Maldonado
Realización de portada: Nohemí Sánchez Sandoval

Todos los artículos fueron dictaminados

Primera edición: 2005

© 2005, Instituto de Investigaciones Antropológicas
Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.

© 2005, Instituto Nacional de Antropología e Historia
Córdoba 45, Col. Roma, 06700, México, D.F.
sub_fomento.cncpbs@inah.gob.mx

© 2005, Asociación Mexicana de Antropología Biológica

ISSN 1405-5066

D.R. Derechos reservados conforme a la ley
Impreso y hecho en México
Printed in Mexico

ANTROPOLOGÍA MÉDICA

EL ESTUDIO DEL ESTRÉS. UN MODELO PARA ARMAR

Josefina Ramírez Velázquez

Dirección de Antropología Física, INAH

RESUMEN

En este trabajo se describe de manera sintética el trayecto seguido en la configuración del estrés como objeto de estudio antropológico, destacando de manera particular la construcción de un modelo de descripción y análisis generado a partir de relacionar propuestas teóricas y datos empíricos. La intención nodal es mostrar la importante relación que tiene un planteamiento de investigación que guarda lógica y rima con la conceptualización y las variables centrales que están en juego.

PALABRAS CLAVE: modelo, estrés, enfermedad, punto de vista del actor.

ABSTRACT

In this work it is described, in a synthetic way, the path concept of stress followed in its construction like object of anthropological study, highlighting in a particular way the construction of a description model and analysis generated starting from relating theoretical proposals and empiric data. The nodal intention is to show the important relationship that has an investigation position that keeps logic and it rhymes with the conceptualization and with the central variables that are in game.

KEY WORDS: model, stress, illness, the actor's point of view.

EMERGENCIA DEL ESTRÉS

Debido al considerable cambio que se registra en las sociedades industrializadas, en particular en el medio laboral mexicano, a partir de la reconversión industrial, creación de nuevas tecnologías y programas de productividad, en las últimas dos décadas se ha generalizado la idea de que estos procesos son potenciales productores de estrés.

En el estudio de tales procesos, indiscutiblemente, hay variación entre sociedades más industrializadas y menos industrializadas y, aún más, entre aquellas y las que apenas inician sus procesos de modernización. Por ello encontramos que desde la mitad del siglo pasado quienes han estado preocupados por el estrés y sus efectos sobre la salud son los investigadores norteamericanos y europeos, generando diversas explicaciones al respecto.

Al estudiar el “cambio cultural” o “modernización”, algunos estudiosos (Cassel, Patrick y Jenkins 1960; Henry y Cassel 1969) mostraron la relación que estos procesos guardan con la emergencia de estrés, poniendo atención en el incremento de enfermedad coronaria y asumiendo, en términos generales, que el estrés es sinónimo de la vida urbana e industrial.

Una gran cantidad de investigadores internacionales han intentado dar cuenta del fenómeno desde la biomedicina, psicología y sociología, generando modelos de análisis contruidos a partir de la propia disciplina, pero también de las preocupaciones teóricas, conceptuales, metodológicas y epistemológicas de su momento, que se encuentran más allá de las fronteras disciplinares.

En torno al estudio del estrés, uno de los problemas centrales por dilucidar es, sin duda, su definición, pues aunque pareciera aceptable la noción que Selye hizo famosa desde 1940, que implica la respuesta fisiológica de un individuo a un estímulo medioambiental, hoy en día se acepta que existe vaguedad en dicho planteamiento y grandes interrogantes no resueltos acerca *de lo que es, lo que produce y sus consecuencias*.

En una revisión sobre el tema, Vingerhoets y Marcelissen (1988) destacan la naturaleza poco clara del estrés como concepto, con el enunciado del dominio público que indica *“in addition to being itself, and the result of itself, is also the cause of itself”*.¹ Esta falta de claridad obser-

¹ “Además de ser lo que es, y el resultado de sí mismo, también es la causa de sí mismo” (traducción libre JRV). Esta noción popular transmitida en el medio anglosajón

vada en la producción teórica ha llevado a los estudiosos a indagar detalladamente sobre los diversos elementos que inciden en su explicación, generando con ello diversos modelos de análisis.

MODELOS DE ANÁLISIS

Sin duda, el primer modelo generado para el estudio de estrés fue biomédico y partió de considerar que el cuerpo humano puede entrar en un estado de alarma generado por estímulos externos o internos, que lo conducen a un estado de resistencia y posteriormente a uno de agotamiento. Numerosos estudios internacionales se desarrollaron con esa premisa, buscando la medición de estrés a través de las llamadas catecolaminas u hormonas del estrés (Bandura *et al.* 1985). Este interés lo observamos también en investigaciones realizadas entre trabajadores mexicanos (Rodríguez, Pérez y Jáuregui 1981; Laurell y Noriega 1989) cuyo objetivo fue no sólo establecer la medición del estrés, sino la búsqueda de evidencias que mostraran la manera en que el proceso de trabajo influye directamente en el deterioro de la salud del trabajador,² para lo cual también se utilizaron diferentes *test*.

El modelo biomédico de análisis que apuntó a destacar los efectos del estrés medidos clínicamente mostró sus limitaciones, por ser considerado pronto como reduccionista (Engel 1977). En los años 70 una gran producción de estudios generados desde la psicología provocan que el concepto de estrés gane decididamente una connotación psicológica y vaya perdiendo mucho de su utilidad fisiológica (Mason 1975).

Entre toda esta producción destaca la de Lazarus, quien 20 años atrás venía experimentando, conceptualizando y sistematizando sus investigaciones dedicadas al estrés. Son interesantes las propuestas en las que señala que el estrés debe abordarse como un proceso, tomando en cuenta diversos elementos y niveles de análisis (Lazarus y Folkman 1986).

es cercana, de alguna manera, a lo que en el medio latino se enuncia como “el estrés es, estar muy estresado” (Ramírez 2002a).

² Aunque es claro que en la década de los 80 proliferó el interés por el estudio de los procesos de trabajo y sus efectos en la salud, los estudios realizados en nuestro país fueron pocos comparados con los realizados en otros países.

Directamente relacionada con el estudio de la salud de los trabajadores se genera la perspectiva biopsicosocial apuntalada por Frankenhaeuser (1989), destacando una variedad de técnicas investigativas que pondrían en juego variables biológicas, psicológicas y sociales. Sin embargo, la gran mayoría de la investigación que relaciona estrés y enfermedad, y trabajo y estrés (véase *Social Science & Medicine* 1988), configurada desde el modelo biopsicosocial, pone de manifiesto algunas inconsistencias, toda vez que, aunque en el discurso se afirma abordar factores psicosociales, éstos se analizan al estilo del modelo biomédico, esto es, como si fueran independientes de los contextos sociales e históricos.

El debate sobre estrés, entre médicos y psicólogos sociales, se ha dado básicamente en función de la metodología y los instrumentos aplicados para su medición y, desde luego, de los distintos aspectos que intervienen en su dilucidación. Aspectos que en primera instancia se abordaron para explicar la relación estrés/enfermedad, bajo el paradigma enunciado por Selye. Se puso atención, por ejemplo, en la susceptibilidad psicobiológica (Graham 1972), la personalidad (Kasl 1983), los eventos de vida (Dohrenwend 1973), los estilos de vida y conducta (Gottlieb y Green 1984), las condiciones de trabajo y sus aspectos organizacionales (Frankenhaeuser 1989); a partir de las cuales también se desarrolló otro modelo de análisis denominado *demanda-control* (Karasek y Theorell 1990), que sugiere que el estrés y la enfermedad física ocurren cuando las demandas psicológicas de trabajo son altas y el grado de decisión del trabajador en la tarea es baja. Este modelo es desarrollado por Karasek, extendido más adelante por Karasek y Theorell, y aplicado para algunas investigaciones realizadas en México (véanse Cedillo 1999; Cedillo y Karasek 2001).

Un problema central presentado a la mayoría de los investigadores de estrés ha sido tratar de explicar las diferencias existentes en un mismo grupo social. Esto es, resolver el dilema de la relación individuo/sociedad, para argumentar por qué no todos los individuos supuestamente expuestos a ciertos estresores³ reaccionan con respuestas similares, o con el mismo tipo y grado de resultados.

³ La teoría de estrés, pautada por la noción de Selye, concibe como *estresores* a las circunstancias externas que desafían al individuo y le provocan un estado de excitación (desencadenamiento de catecolaminas). Dependiendo del tipo de investigación, ciertos eventos de vida han sido considerados estresores, configurando una larga lista concebida desde la psicología como reactivos.

Más allá de la consideración del estrés y los estresores, en cuyas definiciones se advertían atributos *per se*, se estimó relevante tratar de explicar las estrategias que los sujetos crean o no para resolver tanto el estrés como los estresores. Conceptos como “estilos de afrontamiento” (Folkman y Lazarus 1980) y “apoyo social” (House y Kahn 1985) resultaron de enorme valía para generar respuestas, al articular otros elementos no tomados en cuenta con anterioridad.

Ambos conceptos refieren los recursos con los que los sujetos cuentan para dominar, tolerar o reducir las demandas tanto internas como externas, y que, en el caso del afrontamiento, señala los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que los sujetos desarrollan ante lo que perciben como estrés o estresores, mientras para el apoyo social se estima la importancia de la interacción social que el sujeto logra con los otros, para generar una red o sistemas de apoyo en el orden socioemocional, instrumental e informativo.

Analizados de manera conjunta, dan cuenta de la relación individuo/sociedad toda vez que el afrontamiento se refiere a acciones que uno debe hacer por sí mismo y el apoyo refiere acciones emprendidas por otras personas.

Estas consideraciones generaron aproximaciones interesantes, pero sobre todo contribuyeron a la postulación de la hipótesis que destaca que la existencia de recursos “afrontamiento y apoyo social” amortigua los efectos del estrés. O bien, como señalan Pearlin y Aneshensel (1986), tales recursos atenúan las consideraciones que los individuos hacen de ciertos eventos de vida como estresantes.

Esta hipótesis abordada a partir del denominado *stress-buffering model*⁴ generó también diversas apreciaciones, dependiendo de un análisis más fino de la relación recursos-estrés (Wheaton 1985).

Los elementos de orden social requieren de un marco de referencia estructural como el que la sociología y la antropología han generado. La sociología, buscando la causalidad social que entiende el estrés como consecuencia del sistema social en el que los sujetos interactúan. Desde este modelo se intenta relacionar el estrés con la posición social, con ciertos eventos considerados “estresores” y se destaca la

⁴ Dicho modelo supone que el estrés puede ser amortiguado por diversos elementos, que varían dependiendo de los recursos con los que cuenta el individuo.

importancia de analizar las condiciones bajo las cuales ocurren dichos estresores y sus diferencias por grupos sociales y por género (Aneshensel y Perlin 1987).

Desde la antropología, continuando con su tradición de análisis, sus preocupaciones se centraron en la expresión transcultural de la enfermedad. Kleinman y Good (1985), al abordar la relación cultura/depresión con un interés claramente integrador, hacen converger antropología, psiquiatría y psicología tratando de responder preguntas de orden conceptual y metodológico que atañen también al estudio del estrés.⁵ Una de las cuestiones más importantes que revelan los diferentes estudios compilados por ellos es que los acercamientos clínico, epidemiológico y experimental son muy importantes, pero tienen limitaciones en la comprensión de la depresión, porque en general no toman en cuenta la relación “significado y experiencia, símbolo y soma, y naturaleza y cultura”. Los autores dejan ver en este señalamiento que la discordancia entre estas aproximaciones está en la manera en que cada una produce el conocimiento, e invitan a tener en cuenta una dialéctica creativa que articule la realidad psicobiológica y la social.

VALE LA PENA RESPONDER ¿QUÉ ES UN MODELO?

Como podemos ver, cada modelo planteado puede estar dando cuenta de diversos niveles de análisis, como son el biológico, psicológico, social y cultural. Pero también puede adquirir especificidad dependiendo de las teorías y metodologías a partir de las cuales se formulan. Hoy en día, los modelos de análisis son mucho más complejos y, aunque guardan su primer distintivo a partir del nivel de análisis, también se complejizan según los enfoques, metodología e instrumentos que utilizan para la producción de los datos.

En este sentido, vale la pena destacar una de las críticas más importantes que se han realizado a los diversos modelos de análisis de estrés, la cual desde la perspectiva de Young (1980) revela que los es-

⁵ Si bien el tema central de la obra en cuestión es la depresión, abordada desde diversas perspectivas y analizada desde estudios empíricos, muchos de los autores hacen referencia a expresiones de estrés. Por tanto muchas discusiones de orden conceptual y metodológico resultan muy ilustrativas.

tudiosos de estrés, ya sean biomédicos, psicólogos, sociólogos y/o antropólogos, han mostrado, en términos generales, una perspectiva sesgada en el planteamiento de las investigaciones y de sus resultados, ya que, en primer lugar, no consideran que todo conocimiento es un producto sociohistórico, generado entre investigador e 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”. Este señalamiento es resultado del análisis que hace de los diversos instrumentos de medición del estrés, en los cuales lo que se observa básicamente es el sistema de referencias y creencias del investigador impuestas en un sujeto considerado ahistórico y descontextualizado.

El llamado crítico para analizar los contextos en los que se producen las nociones de estrés y los estresores ha llevado a formulaciones novedosas y muy productivas, que han tomado en cuenta diversos escenarios (ciudad, trabajo, escuela, familia, por citar algunos), así como diversos actores sociales constituidos a partir de diferentes roles sociales (trabajador, hombre, joven, casado, con hijos, sindicalista, etcétera). Así, desde un marco estructural, los análisis más finos ponen de manifiesto la importancia de relacionar estrato social, grupo étnico, edad y género.

Pero la crítica no sólo está en la manera como se formulan los modelos de análisis, “tomando en cuenta niveles y elementos que contienen”, sino desde la concepción propia de lo que es un modelo.

En este sentido me gustaría enunciar, a fin de ser didáctica, que un modelo es un sistema de relaciones entre propiedades seleccionadas, abstractas y simplificadas, cuyo objetivo central es describir y analizar un fenómeno. Es una entelequia, cuyo fundamento es el razonamiento analógico que pone de manifiesto relaciones o semejanzas, en tanto éstas muestren las relaciones. Su verdadero valor explicativo está en su principio de construcción que no puede, ni debe, ser referido de manera mecánica ni axiomática. Su pretensión científica está en articular un sistema conceptual, un conjunto de proposiciones explicativas articuladas con una lógica cognitiva a una clase de proposiciones empíricas. En otras palabras, la articulación entre la teoría y el dato.

En el tema y problema que me ocupa, o sea, el estrés que refieren grupos de trabajadores, lo anterior supone no partir del modelo existente sino de su construcción, aunque para ello ha sido necesario justamente indagar las diferentes maneras en las que se han elaborado determinados modelos y los elementos que refieren. A partir de ello he podido observar la importancia de aplicar una perspectiva relacional que articule a los actores con su contexto.

EL MODELO INTERPRETATIVO DEL ESTRÉS LABORAL

Mi investigación versa sobre el estrés de grupos sociales caracterizados por su actividad laboral. Llegué a esta primera elección de estudio una vez que planteé mi intención por estudiar la salud mental de grupos de trabajadores (hombres y mujeres), debido a que en investigaciones anteriores había observado cómo diversos problemas de orden mental eran enunciados una y otra vez como principales problemas de salud.

Pero es claro que la salud mental no es más que un área de conocimiento que había que empezar a cuestionar, y que, aun cerrando la mirilla para enfocar el estrés, mis aspiraciones de investigación no podían ser cumplidas si no articulaba en primera instancia el dato empírico con la teoría, y así sucesivamente.

De modo que fue menester observar en el medio laboral la magnitud, trascendencia y vulnerabilidad del estrés en diversos conjuntos de trabajadores, para poder definir un problema por investigar.

De esa primera indagación resultó que algunos grupos de mujeres organizadas sindicalmente (trabajadoras de la maquila, manufactura, conductoras y taquilleras del metro, empleadas bancarias, operadoras telefonistas), al tiempo que denunciaban sus condiciones laborales, clamaban porque se reconociera el estrés (entre otras enfermedades) como un problema de salud laboral.⁶

⁶ Tal petición tiene un clamor a nivel internacional y se puede observar en los trabajos de activistas feministas e investigadoras preocupadas por discutir la salud de la mujer asalariada. En nuestro país tal propuesta es el resultado de un curso taller organizado por la Subdirección de mujeres y menores en el trabajo, de la Secretaría del trabajo y Previsión Social que ha contado con apoyo de la Federación de Sindicatos Holandeses y se llevó a cabo en septiembre de 1998.

Elegí investigar el problema del estrés, considerado así por un grupo de operadoras telefónicas, por tres razones: primera, porque el estudio del estrés entre grupos de trabajadores requiere de una perspectiva complementaria que vaya más allá de la biológica, pues ésta lo acentúa como un problema de naturaleza biológica, y no logra abordarlo como proceso social. Segunda, porque pese a que numerosas investigaciones sociológicas se han llevado a cabo entre los telefonistas, indicando incluso que los procesos de modernización han generado problemas de salud como el estrés, poco se sabe sobre cuáles son los grupos vulnerables, de qué manera se expresa dicho problema y cómo los grupos de trabajadores responden ante él. Tercera, porque considero que los problemas de la vida laboral, y concretamente los referidos a la salud, deben pensarse desde una perspectiva que atienda a observar las diferencias por género, dado que el mundo laboral no es neutro.

Las interrogantes que han orientado la investigación son, en el orden teórico, ¿cuáles son los principales factores que explican la expresión del estrés laboral, desde una perspectiva sociocultural? En el empírico, ¿cuáles son los diferentes procesos por medio de los cuales un grupo de operadoras telefónicas identifica, describe, denomina y maneja determinado espectro de síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de *estrés* y su relación con otras enfermedades? De manera particular me interesé en indagar ¿qué significa el estrés para las telefonistas y qué función cumple?, y ¿cuál es la lógica que impera en la elaboración de nociones y explicaciones sobre el estrés, y en sus modalidades de manejo y de defensa?

A partir de ello me propuse demostrar que la función evocadora del estrés evidencia una arena política en la cual la enfermedad se convierte en un acto de negociación compleja de la realidad, manifiesta por las relaciones sociales que entablan los trabajadores. El estrés en este sentido se convierte en un lenguaje *ad hoc* de dicha arena, cuyo uso permite, en principio, la posibilidad de comunicación de ciertos síntomas y sensaciones corporales que han estado silenciados, porque no tienen un sitio preciso y objetivo; pero también va a expresar un acto de negociación, porque en dicha arena se manifiesta una disputa entre la biomedicina, encargada de categorizar la enfermedad a partir del diagnóstico, y las nociones de los trabajadores venidas principalmente de su experiencia del padecer y de su cuerpo. En este sentido, el proble-

ma del estrés no se concluye asumiéndolo en sí mismo como una enfermedad, o como una causa fundamental de los principales males de nuestro tiempo; más bien aquí precisamente inicié su cuestionamiento, articulándolo con la idea de que el estrés expresa y explica determinadas relaciones socioculturales en las que se encuentran inmersos los actores. Por tal razón, el estrés debe ser analizado desde el significado atribuido por los actores sociales, entendiendo que dicho significado se define y elabora socioculturalmente.

Los principales presupuestos teóricos de los que parto destacan que el proceso salud/enfermedad/atención es un universal de naturaleza sociocultural que expresa problemas estructurales, así como estructuras de significados (Menéndez 1994). Afirmación que nos orienta a observar cómo cada sociedad genera sus actividades teóricas, técnicas e ideológicas para enfrentar dicho proceso y produce sus propios curadores.

Este fundamento analítico sirve para destacar dos aspectos: uno, que la enfermedad es un hecho cultural porque representa y expresa. Dos, que es un producto sociohistórico porque cada sociedad y cultura tienen sus propias formas de concebir, experimentar, usar y darle significado al cuerpo y a los hechos que se asientan en él. Por tanto, la enfermedad es una representación elaborada social y culturalmente (Ramírez 2002b).

Estas consideraciones teóricas ponen de manifiesto la posibilidad de construir el estrés como objeto de análisis sociocultural para explicar el significado que los actores le atribuyen, considerando que en tanto enfermos razonan o reflexionan acerca de sus estados físicos y/o emocionales, principalmente a partir de la experiencia de su padecer y de su cuerpo, pero que son las relaciones –sociales, culturales e ideológicas– en las que se encuentran inmersos las que proveen la lógica de tal racionalidad.

LUGAR Y ACTORES SOCIALES

Las unidades de análisis propuestas para el estudio fueron el lugar de trabajo y la familia o grupo doméstico, considerados como mundos locales de donde emergen creencias, comportamientos, símbolos, conflictos, relativos al proceso salud/enfermedad/atención.

El trabajo de campo se desarrolló durante ocho meses continuos en uno de los departamentos de tráfico de la Compañía Telmex, en donde diversas operadoras dan servicio de lada nacional e internacional, y proporcionan información a clientes y registran sus quejas.

Abordamos a los informantes desde la perspectiva que los define como *actores sociales*, es decir, individuos que pueden actuar en función de su idiosincrasia específica, pero también como representantes de diferentes grupos, definidos por su posición en la estructura social, la cual por cierto no puede estar reducida a una sola dimensión, sino que comprende al actor con sus múltiples pertenencias, su oficio, su potencial socio-cultural, su situación socioeconómica, sus relaciones interpersonales y de poder.

Son actores individuales y colectivos que se encuentran en acción en un sistema de relaciones generados en el ámbito laboral, que participan de normas, reglas, funciones y acciones que guían su proceso social, y que desde su sitio han emitido explicaciones y acciones sobre el estrés. Los consideramos importantes toda vez que, como hemos apuntado en nuestro planteamiento inicial, *el estrés es una entidad que se define y circunscribe mediante discursos y actos sociales, culturales e ideológicos que la condicionan, es decir, tiene una expresión diferencial a partir del sitio en el que se encuentra el emisor* (Ramírez 2000).

Esta expresión diferencial efectivamente la encontramos en los diversos actores sociales que conforman la investigación (25 operadoras; cuatro comisionados y tres delegadas sindicales; dos médicos y una psicóloga que han estado cercanos al problema de salud de los trabajadores de Telmex).

Consideramos pertinente esta expresión diferencial en función de generar una explicación del estrés en esa arena política en la que se desarrolla. No obstante, es preciso apuntar que, de acuerdo con el problema de investigación planteado, el propósito nodal fue explicar el estrés desde el punto de vista de las telefonistas, en tanto que experimentan ese padecimiento. Por esta razón, las 25 operadoras seleccionadas como actores centrales de la investigación y el resto de los informantes fueron considerados actores secundarios.⁷

⁷ Las operadoras se seleccionaron bajo los siguientes criterios: que hayan presentado síntomas relacionados con estrés o diagnóstico de estrés; que sufrieran alguna enfermedad supuestamente relacionada con el estrés, y, para tener una gama de ex-

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Si el conocimiento que se elabora sobre el proceso salud/enfermedad/atención es diferencial por actores sociales y situaciones específicas, queda claro que la estrategia metodológica adecuada es abordar el estrés desde “el punto de vista del actor” (Geertz 1984; Menéndez 1997).

Decir que asumo *el punto de vista del actor como metodología* significa, en principio, recuperar una voz silenciada política y culturalmente, la de la mujer trabajadora. Pero también tiene el objetivo de dar espacio a un conocimiento constituido en otro orden de la realidad, el que corresponde, de acuerdo con el modelo *illness/disease*, al conocimiento de sujetos (hombres y mujeres comunes), los que no poseen un saber profesional científico de la enfermedad, empero son dueños exclusivos de su experiencia de padecer y de los valores y significados que otorgan a los eventos causales, así como a la propia definición de padecimiento.

El punto nodal de esta propuesta es resolver un problema con estatuto epistemológico que refiere la explicación de cómo los sujetos comprenden y explican, desde su propia perspectiva, la imagen que tienen de sí mismos, lo que piensan y hacen respecto a la realidad sociocultural que experimentan (en nuestro caso, lo relacionado con el proceso s/e/a) y cómo esto, a su vez, es comprendido y explicado o traducido e interpretado por el antropólogo.

Recuperar la voz de los actores implica una propuesta teórica, epistemológica y metodológica orientada a demostrar el proceso de elaboración social del estrés que ilustrará el tejido de significados que une la experiencia de enfermedad de los actores con su vida, porque la enfermedad tiene un desarrollo que involucra no sólo al cuerpo o a un segmento de éste, sino a todo el ser, situando su existencia en el orden de significado y comprensión humana.

Con ello lo que quiero explicar es que el estrés es el reflejo no sólo de lo *que los actores experimentan a nivel corporal o de lo que viven en una esfera de su vida, sino que surge de manera compleja y relacional*, a partir de diferentes circunstancias que enfrentan, ya sea en el ámbito laboral o extralaboral, y que se expresan en los niveles social, cultural e ideológico.

presión, se tomó en cuenta la antigüedad, edad, estado civil y paridad. Además, se consideraron como actores secundarios aquellos cuya perspectiva del estrés resulta importante para la explicación, pero que no fue abordada desde la experiencia del padecer.

Otra decisión metodológica que se desprende de considerar al estrés como proceso es utilizar el enfoque de la narrativa. Enfocamos la narrativa porque narrar permite a las telefonistas articular alrededor de su padecimiento diferentes circunstancias, momentos, situaciones, personas, así como a sí misma, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo. La narrativa es un medio poderoso de comunicación que provee significado a la experiencia y cuya riqueza se capta en la reconstrucción del pasado, la explicación del presente y la anticipación del futuro, con lo cual es posible advertir no sólo la explicación del estrés “aunque éste sea el principal interés”, sino también las transformaciones que sufren las telefonistas en su cuerpo y en su yo ante el evento de la enfermedad, sea real o imaginaria. La compilación de narrativa del estrés de las telefonistas ayuda a entender eventos concretos que requieren relacionar su mundo interno de deseos y motivos con uno externo de acciones observables y situaciones relacionales.

Desde esta perspectiva, la decisión metodológica que orienta la creación de datos estratégicos profundos, desde el punto de vista del actor, pone de manifiesto que el horizonte intelectual idóneo es el trabajo etnográfico que toma en cuenta tanto la observación de los hechos (actos humanos) como la compilación de los discursos (estructura de signos intersubjetivos, representaciones y prácticas), ya que a la facticidad del mundo de los hechos se contrapone la cultura simbólica, y porque ese punto axial en el que la conflictividad aflora es el que interesa a la antropología, pues no busca explicar el consenso sino el conflicto.

Así que ahí me coloqué, en medio de la vida cotidiana laboral de las operadoras del centro de San Juan, desde donde observé cómo trabajaban. Pero también pregunté acerca del trabajo y del estrés; escuché a otras operadoras, que no son las actrices centrales, hablar sobre su labor y el estrés, pero también sobre la sexualidad, las envidias y la competencia. Aun cuando yo misma presencié el trabajo y algunos momentos de irritación, de molestia, de reclamos, considero lo escuchado para darle sentido a lo que vi. También he analizado lo visto y escuchado. Trato de imaginar lo que sería desarrollar el tipo de trabajo que las operadoras realizan y durante el tiempo que lo hacen, la disposición que se requiere, el estado de ánimo que evoca. Trato de hacer corresponder lo que las operadoras piensan con lo que yo pensaría si fuera una de ellas. Así es como he podido construir poco a poco, entre la narrativa de las opera-

doras y mis reflexiones, los datos que hasta el momento tengo ordenados, clasificados, descritos y analizados.

LA CONSTRUCCIÓN DEL DATO

Nuestra propuesta de análisis de estrés postuló la importancia de mantener articulados el trabajo y la familia como dos procesos que son significativos en la producción de representaciones y prácticas de estrés, y además porque constituyen instancias que estructuran a los actores.

Procesos que han sido analizados en su mayoría de manera fragmentaria por los estudiosos de estrés y cuya principal crítica ha destacado la necesidad de una aproximación a su estudio desde una perspectiva contextual en la que se prevea la vida de los trabajadores, incluidas la vida familiar y laboral (Locke y Taylor 1990), para comprender la manera en que ambos procesos interactúan.

El argumento que expuse para ello fue considerar que las operadoras son portadoras de una cultura e ideología que se viven y se expresan a partir de las múltiples pertenencias (en diferentes roles sociales) que juegan en todos los ámbitos de su vida. Con este enunciado se trata de destacar la articulación de dos ámbitos significativos para los trabajadores: el laboral y el familiar, sin establecer divisiones, toda vez que, como se ha podido argumentar, los procesos de estrés se comprenden mejor si se describen y analizan las relaciones que los sujetos entablan dentro de contextos específicos, destacando los roles significativos que ocupan.⁸

El núcleo argumentativo de esta propuesta se representa de la siguiente manera.

$$E \rightarrow A \rho B \{B_1 \rho B_2\}$$

El estrés es la resultante de la relación de A y B. Donde A representa a los actores sociales y B al contexto.

⁸ La relación trabajo/familia, como paradigma, ha sido poco estudiada, no obstante es importante destacar que la década de los 90 es alentadora porque en sus inicios se perfila este interés por articular ambos espacios como procesos; véanse Eckenrode y Gore (1990).

Con esto apuntamos que el estrés se explica por la relación entre los actores y su contexto, y concebimos dicho contexto como B1 y B2. Donde B1 representa al contexto laboral y B2 al familiar, pero como un *continuum*, porque los trabajadores deben ser entendidos como actores que luchan constantemente con múltiples demandas que surgen en el ámbito laboral, pero también en el extralaboral. Por ello, para comprender el fenómeno es menester establecer un juego de relaciones que den cuenta de dicho *continuum*, en donde tales actores juegan además diferentes roles sociales.

Desde nuestro planteamiento inicial, hemos subrayado la importancia de poner en juego la perspectiva relacional entre el actor y el contexto que expresa su situacionalidad, y en las relaciones que entabla a partir de las cuales manifiesta sus posibilidades de acción. Por ello advertimos la importancia de articular diversas categorías que configuran el problema en general y a los actores sociales en particular. Tales categorías son: edad, lugar de origen, religión, escolaridad, estado civil, paridad, composición familiar, condiciones de la vivienda, conformación del gasto familiar, apoyo en el interior de la familia, historia laboral antes de ingresar a la empresa, antigüedad, carrera laboral, tipo de trabajo, turnos, jornada laboral, salario, prestaciones, asistencia médica, participación sindical y apoyo social en el trabajo.

Todas estas categorías, que conforman el estado socioeconómico y demográfico del grupo de estudio, se desagregaron para orientar la indagación sobre significados y valores de esos mismos eventos, y mantener una línea comprensiva del mundo significativo de las operadoras, cuyo eje de reflexión es el estrés y que indagamos en los niveles individual, familiar y laboral.

Dado que el problema del estrés es complejo por su naturaleza multivariada y polisémica, nuestra aproximación fundada en una propuesta relacional, no sólo entre actores sino también entre variables, pretendió identificar, priorizar y articular dichas variables o categorías que han resultado más significativas para las operadoras y en consecuencia serán importantes para la interpretación. Y en esta articulación estamos proponiendo un esquema de explicación causal de estrés, que surge de la propia experiencia de los actores.⁹

⁹ Desde luego es importante destacar que en la elaboración de esta propuesta también interviene el observador como investigador y constructor de los datos.

Finalmente, esta imbricación de los dos procesos fue orientada por los datos producidos en campo, a partir de lo cual observamos que las categorías que se ponen en juego fuertemente para la explicación son, en orden de importancia: *la antigüedad laboral, tipo de trabajo (tareas, tiempos, funciones, jornada, turnos, trabajo extra), estado civil, presencia de los hijos, participación sindical, apoyo social que perciben ya sea en el trabajo y/o en la familia; escolaridad y por último la edad.*¹⁰

Cada una de estas categorías ha sido observada como proceso que muestra una intención a partir de cómo lo viven las operadoras; es decir, pueden verse como agentes provocadores de estrés, como elementos que apoyan para resistirlo, o bien como mediadores, cuya función también puede ser mitigar o potenciar el problema de estrés.

Desde esta perspectiva, para efectos de la descripción y el análisis, y apoyados en las diferentes investigaciones que han abordado el estrés articulando diversas variables, proponemos que las categorías *antigüedad laboral, tipo de trabajo, estado civil y paridad*, consideradas por varios autores como estresores crónicos “porque refieren frustración de metas, inequidad en la forma de premiación y salario (Wheaton 1983), porque muestran dificultades asociadas con la participación en roles institucionalizados (Pearlin 1983), o destacan dificultades interpersonales” (Avison y Turner 1988), serán abordadas para la descripción y el análisis como *experiencias de vida estresantes*.

Pero dado que estamos abordándolas como proceso, tales experiencias asociadas con dos categorías como participación sindical y apoyo social, “que respaldados en Dressler (1996) hemos considerado como *recursos de resistencia*”, se modularán mostrando respuestas diferentes ante las situaciones, eventos o agentes considerados estresantes. Y la escolaridad y edad, aparte de ser elementos que caracterizan una población, van a plantearse como mediadores o *moderadores* (Baron y Kenny 1986) cuya función también puede ser mitigar o potenciar el problema de estrés (figura 1).

¹⁰ Se ha dejado en último lugar la edad, puesto que debido a los cambios y exigencias de la empresa, la planta de operadoras no se ha renovado, manteniendo con ello un conjunto de trabajadoras cuya edad oscila alrededor de los 40 años, con un rango de edad de 32 a 54 años y una media de 41.4 años.

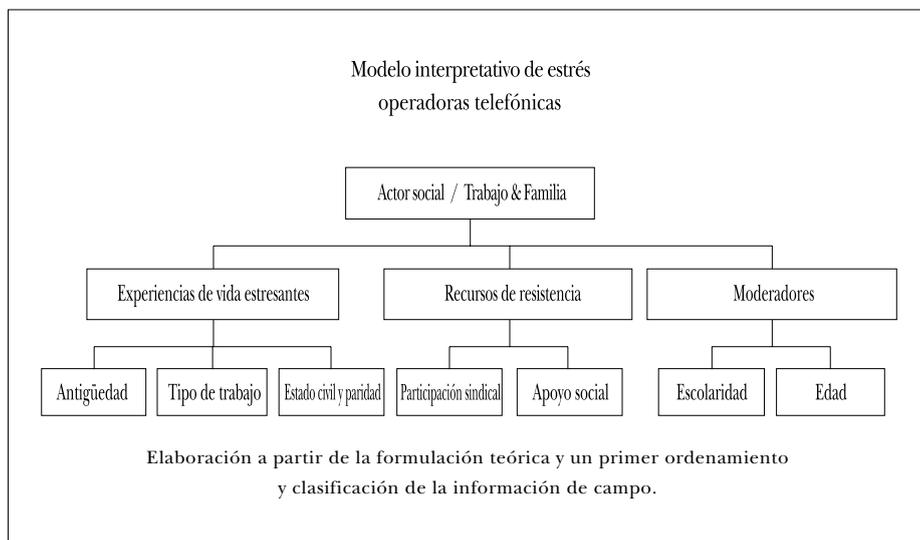


Figura 1. Modelo de descripción y análisis del estrés de operadoras telefónicas.

Si bien consideramos que aunque todas las categorías enunciadas arriba dan idea del contexto en el que se desenvuelven las operadoras y, en consecuencia, permiten explicar la primera hipótesis en la cual hemos destacado que el estrés es un malestar biológico, social y político que se explica a partir de la relación entre los actores y su contexto, es en el juego de relaciones de algunas de ellas que consideramos decisivas donde encontramos la explicación e interpretación de los siguientes supuestos, que subrayan que dicho contexto no debe circunscribirse a lo laboral, pues hay características de los actores (sus múltiples pertenencias) que matizan la expresión de la relación estrés/trabajo, modelando las prácticas de atención corporal y/o para la salud y enfermedad, y produciendo una lógica de explicación que articula esas múltiples pertenencias.

PERSPECTIVA RELACIONAL. CONSTRUCCIÓN DE ACTORES SOCIALES

Si bien las operadoras están definidas como *actor social central* por la identidad generada por su oficio, consideramos que también sus carac-

terísticas personales, sus múltiples pertenencias y espacios sociales generan diferenciaciones internas. Quizás otras identidades, ya que son esposas, madres, sindicalistas, cuentan con recursos sociales y culturales que las distinguen, no sólo por poseerlos sino por la manera en que los utilizan, y que en el terreno del problema que hemos planteado resultan determinantes.

Así pues, en función de la importancia de las categorías enunciadas y poniendo en juego las estructuras que están implicadas en el proceso de construcción del estrés y las relaciones que se dan entre éstas, se construyeron diversos tipos de actores dentro del mismo grupo considerado, que se caracterizaron al relacionar dichas categorías. Con esto por lo menos estamos representando un cierto tipo de trabajadoras existentes, perfilándolas al establecer similitudes y diferencias.

Al conjunto de operadoras que consideramos actores centrales las agrupamos a partir de este juego de relaciones y perfilamos en total cinco actores sociales. Nuestra primera clasificación partió de la antigüedad, considerando dos grupos: *las antiguas o veteranas y las modernas*.

Con estos lineamientos, dentro del grupo de veteranas tenemos tres tipos de mujeres:

I. La que enfrenta una diversidad de roles (*trabajadora, esposa, madre y sindicalista*)

Son aquellas informantes que reúnen las siguientes características: mayor antigüedad laboral, mayor edad, mayor escolaridad, en su mayoría rotan y doblan turnos; tienen una participación sindical activa constituida por la tradición y experiencia; son casadas y con hijos y, aunque cuentan con el apoyo de sus maridos y/o familia, ellas se consideran las cuidadoras del hogar y sus integrantes, ya bien para la salud o para lo emocional y afectivo. Algunas perciben apoyo en el medio laboral. A este grupo pertenecen siete informantes.

II. La que pondera su ser trabajadora y su rol de jefa de familia (*trabajadoras, madres, sindicalistas, jefas de familia*)

Son aquellas informantes que reúnen las siguientes características: mayor antigüedad laboral, mayor escolaridad, rotan y doblan turnos,

tienen una participación sindical activa constituida por la tradición; son el sostén de la familia porque son separadas y/o solteras con hijos, aunque cuentan con apoyo de su familia y/o amigos para el cuidado de los hijos. Algunas reciben ayuda en el medio laboral. De este grupo, lo que destaca es que aunque igual que el anterior juega diversos roles, el de jefa de familia es el que estructura su vida. A este grupo pertenecen cinco informantes.

III. Para quien lo más importante es ser trabajadora (*trabajadoras, solteras*)

Son aquellas informantes que reúnen las siguientes características: mayor antigüedad laboral, rotan y doblan turnos, su participación sindical es decidida; son solteras sin hijos, sin apoyo personal ni laboral. Caracterizamos a este tipo de mujer como trabajadora puesto que éste es el rol bajo el cual se estructura su vida en general; es decir, para ellas no hay nada más importante que desarrollarse como una “buena trabajadora”. A este grupo pertenecen tres informantes.

Dentro del grupo de las trabajadoras *modernas* hemos perfilado dos tipos de operadoras, tomando en cuenta como datos distintivos, por un lado, el trabajo que realizan, porque como lo he señalado en otro apartado las operadoras del departamento de quejas (050), que se remodeló y reorganizó hace casi dos décadas, realizan un tipo de trabajo distinto al resto de sus compañeras de 020, 040 y 090, ya que tienen otros parámetros de tiempo en las llamadas y además no trabajan turno nocturno, ni rotan ni doblan turnos. Por otra parte, hemos considerado su participación sindical, dado que en este sector observamos que algunas son más activistas bajo una clara convicción de que la acción sindical es un medio para lograr cosas, mientras otro se define como más pasivo y cuya participación es las más de las veces sin convicción.

IV. La nueva trabajadora, pasiva. Menos experiencia laboral, menos interés sindical (*trabajadoras jóvenes, con escasa identidad como operadoras y sindicalistas, son madres, la mayoría con pareja*)

Son aquellas informantes que reúnen las siguientes características: menor antigüedad laboral, menor edad, no rotan ni doblan turnos, tienen hijos, sin apoyo personal ni laboral. Todas pertenecen al depar-

tamento de quejas 050. La mayoría no tiene participación sindical. Estas características constituyen a la “nueva trabajadora”, la que se inserta a la reciente organización laboral (nueva tecnología) y no tiene esa tradición de lucha sindical. A este grupo pertenecen seis informantes.

V. La nueva trabajadora, activa. Menos experiencia laboral, exceso de trabajo y participación sindical (*trabajadoras jóvenes, aunque con inquietudes por la participación sindical, son madres, sin pareja*).

Son aquellas informantes que reúnen las siguientes características: menor antigüedad laboral, que rotan y doblan turnos, tienen hijos, sin apoyo personal ni laboral. La mayoría tiene participación sindical y no posee pareja. Ésta es la nueva empleada que por necesidades personales y familiares trabaja en exceso, y aunque no tiene una historia sindical amplia, su interés en ello se da por advertir la discordancia entre el salario y el trabajo. A este grupo pertenecen cuatro.

“El estudio del estrés. Un modelo para armar”, título con que he iniciado este trabajo, pretende llamar la atención sobre un camino reflexivo que implica la elaboración conceptual, teórica y metodológica, junto con proposiciones empíricas que den cuenta del problema planteado. Y considero que tendrá su mayor valor si contribuye a inquietar a aquellos interesados en conocer y aplicar modelos teóricos en cualquier campo que desarrolla la antropología física.

REFERENCIAS

ANESHENSEL, CAROL

1992 Social stress: theory and research, *Annu. Rev. Sociol.* 18:15-38.

ANESHENSEL, C. Y L. PERLIN

1987 Structural contexts of sex differences in stress, *Gender and stress*, R. C. Barnett, L. Biener G. (eds.), Nueva York, Free: 75-95.

AVISON, W. Y R. TURNER

1988 Stressful life events and depressive symptoms: Disaggregating the effects of acute stressors and chronic strains, *J. Health Soc. Behav.* 29 (3): 263:54.

BANDURA, A., *ET AL.*

- 1985 Catecholamine secretion as a function of perceived coping self-efficacy, *J. Consult. Clin. Psychol* 53, 406-414.

BARON, R. M. Y D. A. KENNY

- 1986 The moderator mediator variable distinction in social psychological research. Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of personality and social psychology* 51, 1173-1182.

CASSEL J., R. PATRICK Y D. JENKINS

- 1960 Epidemiological analysis of the health implications of culture change, *Annals of the New York Academy of Sciences* 84:938-49.

CEDILLO, LEONOR

- 1999 *Psychosocial risk factors among women workers in the maquiladora industry in Mexico*, tesis doctoral.

CEDILLO, LEONOR Y ROBERT KARASEK

- 2001 Reliability and validity of the Spanish version of the job content questionnaire among Mexican women workers (documento enviado por correo).

DOHRENWEND, B. S.

- 1973 Social status and stressful life events, *Journal of personality social psychology* 28(2) 225-35.

DRESSLER, WILLIAM

- 1996 Culture, stress and disease, Carolyn Sargent y Thomas Johnson (eds.), *Medical anthropology contemporary theory and method*.

ECKENRODE, J. Y S. GORE

- 1990 Stress and Coping, at the boundary of work and family, *J. Eckenrode & Gore stress between work and family*, Nueva York, Plenum: 1-16.

ENGEL, GEORGE

- 1977 The need for a new medical model: a challenge for biomedicine, *Science* 196: 129-36.

FOLKMAN, SUSAN Y RICHARD LAZARUS

- 1980 An analysis of coping in a middle age community sample, *J. Health. Soc. Behav.* 21 (3):219-39.

FRANKENHAEUSER

- 1989 A biopsychosocial approach to work life issues, *International journal of health services*, vol. 19, núm. 4: 748-753.

FRANKENHAEUSER Y GARDELL

- 1976 Under load and overload in working life: outline of a multi-disciplinary approach, *Journal of human stress*, vol. 2, núm. 3: 35-46.

GEERTZ, C.

- 1984 "From the native's point of view": on the nature of anthropological understanding, *Culture theory: essays on mind, emotion and self*, Richard A. Shweder and Robert Levine (eds.), Cambridge University Press: 123-136.

GOTTLIEB, N. Y L. GREEN

- 1984 Life-events, social networks, life-style and health: an analysis of personal health practice and consequences, *Health educational quarterly* 11: 91-105.

GRAHAM, D.

- 1972 Psychosomatic medicine, *Handbook of psychophysiology*, pp. 839-924, Holt Rinehart and Winston, N.Y.

HOUSE, J. Y R. KAHN

- 1985 Measures and concept of social support, Coheen y Symme (eds.), *Social support and health*, Orlando Fla. Academic: 83-108.

HENRY, J. Y C. CASSEL

- 1969 Psychosocial factors in essential hypertension, *American journal of epidemiology* 90:171-200.

KASL, S. V.

- 1983 Pursuing the link between stressful life experience and disease: a time for reappraisal, *Stress research: issues for the eighties*, C. L. Cooper (ed.), Wiley, Chichester.

KARASEK Y THEORELL

- 1990 *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*, Nueva York, Basic books.

KLEINMAN, ARTHUR AND BYRON GOOD

- 1985 *Culture and depression. Studies in the anthropology and cross-cultural psychiatry of affect and disorder*, University of California Press, 535 p.

LAURELL Y NORIEGA

- 1989 *Conocer para cambiar. Estudio de la salud en el trabajo*, UAM-X, Div. de Ciencias Biológicas y de la Salud.

LAZARUS Y FOLKMAN

- 1986 Cognitive theories of stress and the issue of circularity, *Dynamics of stress: physiological, psychological and social perspectives*, H. Mortimer Appley and Richard Trumbull (eds.), Nueva York, Plenum Press.

LOCKE, E. Y M. S. TAYLOR

- 1990 Stress, coping and the meaning of work, W. Nord y A. Brief (eds.), *The meaning of work*, Nueva York, D. C.

MASON, J.

- 1975 A historical view of the stress field, *Journal of human stress* 1:6-12, 22-36.

MENÉNDEZ, E.

- 1978 El modelo médico y la salud de los trabajadores, Basaglia *et al.* (eds.), *La salud de los trabajadores*, Nueva Imagen, México.
- 1994 La enfermedad y la curación. ¿Qué es la medicina tradicional?, *Alteridades*, México, UAM-IZT, año 4, núm. 7.
- 1997 El punto de vista del actor: homogeneidad, diferencia e historicidad, *Relaciones*, 67, México, El Colegio de Michoacán: 239-270.

PEARLIN, L

- 1983 Role strains and personal stress, H. B. Kaplan (ed.), *Psychosocial stress: trends in theory and research*, Nueva York, Academic Press.

PEARLIN Y ANESHENSEL

- 1986 Coping and social supports: their functions and applications, *Applications of social science to clinical and medicine and health policy*, L.H Aiken and D. Mechanic (eds.), New Brunswick, N. J., Rutgers Univ. Press: 417-37.

RAMÍREZ, J.

- 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. Doctorado en Antropología Social con especialización en Antropología Médica, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, México, manuscrito no publicado: 1-112.

- 2002a Nombrar para significar El estrés de las telefonistas, informe de campo (marzo-agosto 02), manuscrito no publicado: 1-67.
- 2002b El estrés como problema o el problema del estrés. Una mirada antropológica, ponencia presentada en *Psychosocial stress in the workplace (PSW): where and who we are in Mexico sharing experiences with U.S. PSW researchers*, UCLA-FOGARTY.

RODRÍGUEZ, A. E. PÉREZ Y R. JÁUREGUI

- 1981 Proceso de trabajo y condiciones de salud de trabajadores expuestos a riesgo eléctrico, *Revista latinoamericana de salud*, vol. 1, núm. 1.

SOCIAL SCIENCE & MEDICINE

- 1988 Volumen dedicado al estudio de stress and coping in relation to health and disease.

VINGERHOETS, A. J. J. M. Y F. H. G. MARCELISSEN

- 1988 Stress research: its present status and issues for future developments, *Social Science & Medicine*, vol. 26, núm. 3: 279-291.

WHEATON

- 1983 Stress, personal coping resources and psychiatric symptoms: an investigation of interactive models, *J. Health Soc. Behav.* 24 (3): 208-29.
- 1985 Models for the stress buffering functions of coping resources, *J. Health Soc. Behav.* 26 (4): 352-64.

YOUNG, A.

- 1980 The discourse on stress and the reproduction of conventional knowledge, *Social science & medicine*, vol. 14B: 133-146.