

# ESTUDIOS DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA

VOLUMEN XIII

\*\*

Editoras

Magalí Civera Cerecedo  
Martha Rebeca Herrera Bautista



Instituto Nacional  
de Antropología  
e Historia



Consejo Nacional  
para la  
Cultura y las Artes



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ANTROPOLÓGICAS  
INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA  
MÉXICO 2007

*Comité editorial*

Xabier Lizarraga Cruchaga  
Abigail Meza Peñaloza  
Florencia Peña Saint Martin  
José Antonio Pompa y Padilla  
Carlos Serrano Sánchez  
Luis Alberto Vargas Guadarrama

Todos los artículos fueron dictaminados

Primera edición: 2007

© 2007, Instituto de Investigaciones Antropológicas  
Universidad Nacional Autónoma de México  
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.

© 2007, Instituto Nacional de Antropología e Historia  
Córdoba 45, Col. Roma, 06700, México, D.F.  
sub\_fomento.cncpbs@inah.gob.mx

© 2007, Asociación Mexicana de Antropología Biológica

ISSN 1405-5066

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización  
escrita del titular de los derechos patrimoniales

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

ESTRESADAS, DEPRIMIDAS O EMBRUJADAS.  
O DE CÓMO UN GRUPO DE OPERADORAS TELEFÓNICAS  
SE REPRESENTA SU MALESTAR LABORAL ACTUAL

Josefina Ramírez Velázquez

*Dirección de Antropología Física, INAH*

RESUMEN

En la investigación sobre estrés con un grupo de operadoras telefónicas apunto como premisa que éstas razonan y reflexionan acerca de sus estados físicos y/o emocionales principalmente a partir de la experiencia del padecer y de su cuerpo, pero son las relaciones sociales, culturales e ideológicas en las cuales se encuentran inmersas las que proveen la lógica de tal racionalidad. En este trabajo quiero destacar que desde la narrativa de las operadoras se observa la expresión de diferentes representaciones del estrés que guardan una permanente transacción entre el saber biomédico y el de sentido común que proviene de varias fuentes. Aunque esta transacción es perfectamente visible, y coexisten distintas nociones que dan sentido al título del trabajo, las nociones biomédicas se expresan como “verdaderas” y esas otras lógicas de explicación se secundarizan u opacan ante la necesidad de objetivar la enfermedad.

PALABRAS CLAVE: estrés, narrativa, lógicas de explicación.

ABSTRACT

The Research on stress conducted on a group of phone operators departs from the assumption that these women reasoning on their physical and/or emotional state is based on their bodies suffering but mainly on the significance of social, cultural and ideological relationships that determine their logic rationality. This paper places emphasis on the phone operator's narrative itself in looking at the

expression of their self representations of stress. It keeps a permanent transformation between the biomedical knowledge and the common sense coming from different sources. Although the biomedical notions are expressed as real, besides other logical explanations on a second plane. these are less for the purpose of giving a more objective view of sickness.

KEY WORDS: stress, narrative, logical explanations.

## INTRODUCCIÓN

En el estudio de la relación cuerpo-trabajo hemos observado, sobre la práctica, que las transformaciones socioeconómicas en los ámbitos laborales son percibidas por los trabajadores<sup>1</sup> como problemas que develan, en primera línea, un malestar que a menudo se define de distintas maneras (tensión nerviosa, nervios, angustias y más recientemente estrés, entre otros); no obstante, tales designaciones hacen alusión a un mismo problema que describe no sólo los estados físicos de los trabajadores sino también, y cada vez con mayor énfasis, un malestar psicológico asociado con reacciones emocionales diversas y francamente negativas para su salud. Aun en aquellos ámbitos laborales de empresas maquiladoras, textiles, petroleras, por citar algunas, en los que las condiciones objetivas de trabajo (ruido, luz, temperatura, vibraciones, exposiciones a agentes físicos y químicos) son las que generan la mayor problemática de enfermedad, los trabajadores en México están demandando cada vez mayor atención a las situaciones psicológicas y emocionales que les aquejan tanto en el ejercicio de su trabajo como en su vida cotidiana en general.

En Norteamérica, desde 1966 se están elaborando informes (USDHHS 1966) que describen la problemática laboral en donde, entre otras muchas observaciones, se señala que el estrés psicológico es un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, y que entre los problemas urgentes que precisan de una atención prioritaria están la salud mental en el trabajo y los factores del ambiente laboral que contribuyen a esa situación.

<sup>1</sup> Aclaro que cuando me refiero a los trabajadores a lo largo del texto, incluyo hombres y mujeres, toda vez que en nuestro idioma el genérico es *trabajadores*.

En las últimas tres décadas, diversos autores (Lowe 1994, Balka 1995, Messing *et al.* 1995, Lippel 1995, Sauter 1998) han venido mostrando cómo aquellos informes han sido acertados en sus predicciones, incluso encontramos que el gran interés manifestado por los estudiosos sobre el estrés y los factores que lo desatan ha llevado a identificar con mayor precisión algunas cuestiones de suma importancia, como son las *diferencias por género* (Verbruge 1985, Lowe 1989), *la estratificación social* (Aneshensel 1992), *el papel de los sindicatos* ante las nuevas problemáticas de salud (Lerner y Schore 1982, Lowe 1994, 1998), la relación que guardan las *nuevas formas laborales con la experiencia de violencia y agresión en el trabajo* (Glomb *et al.* 2002), con *la regulación de las emociones* por parte de trabajadores que dan atención a clientes (Grandey *et al.* 2002) y por último, aunque no por ello menos importante, la necesidad de volver a *discutir temas conceptuales, teóricos y metodológicos* en torno al estrés o a los denominados factores psicosociales, toda vez que las revisiones realizadas por diversos autores (Vingerhoets y Marcelissen 1988, Jacobson 1987, Aneshensel 1992, Van Derdoef y Maes 1999) ponen de manifiesto el debate latente que existe entre los interesados por explicar cómo la inclusión de elementos o factores, de los cuales antes no se calculaba su importancia, es imprescindible en la producción de estrés.

En las últimas tres décadas, también en países en desarrollo como el nuestro, se ha venido advirtiendo la emergencia de nuevas problemáticas de salud laboral que involucran estados físicos, emocionales, afectivos y mentales, los cuales están colocando en situaciones de vulnerabilidad a la población trabajadora. Si bien ya una buena cantidad de estudiosos se ha dado a la tarea de indagar el estrés laboral con diversos intereses teóricos y empíricos (Lara *et al.* 1996, Rojas 1998, Cerdillo 1999, Sandoval 2000, Juárez 2005, Juárez y Ramírez 2005, Ramírez 2005), en nuestro país aún no contamos con datos epidemiológicos que definan con precisión cuáles son los grupos más vulnerables. No obstante ello, hay algunas apreciaciones que provienen de organizaciones de trabajadores<sup>2</sup> que han mostrado un interés particular por

<sup>2</sup> Como el Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical (CILAS, A.C), el Frente auténtico del Trabajo (FAT), Mujeres en Acción Sindical (MAS) y la Red de Mujeres Sindicalistas, por citar algunas.

explicar las circunstancias en que el fenómeno aparece, haciendo especial énfasis en que son las trabajadoras el conjunto más vulnerable.

Para estas organizaciones es claro que el trato despótico, la inequidad en salarios y prestaciones, el hostigamiento psicológico y sexual, las condiciones inadecuadas de trabajo, la falta de seguridad social en algunas empresas, así como aspectos extralaborales, como la doble jornada y la violencia doméstica, afectan la salud de las mujeres que trabajan.

En este orden de cosas, el tema del estrés fue surgiendo de manera sugerente y colocado en el escenario laboral desde mediados de la década pasada, adquiriendo expresiones muy interesantes y complejas, imposibles de soslayar. Una de estas expresiones decisivas provenía de organizaciones de mujeres, activistas sindicales y académicas que se han dado a la tarea de revelar las problemáticas de diversos grupos de trabajadoras; así que junto a la denuncia e identificación del hostigamiento sexual apareció la urgencia de reconocer el estrés como una enfermedad contemporánea y específica de mujeres que trabajan.

Nuestro interés por el estudio del estrés de operadoras telefónicas surgió al advertir que grupos de mujeres sindicalistas venían evidenciando que la salud de las operadoras se estaba deteriorando a causa de las nuevas fórmulas del trabajo, que responden a los nuevos programas de productividad e imponen jornadas prolongadas, ritmos repetitivos, monotonía y vigilancia extrema, los cuales generan la manifestación de estrés, por lo que, desde la perspectiva de Rosario Ortiz, militante telefonista y dirigente de la Red de Mujeres Sindicalistas, debe reconocerse como enfermedad profesional.<sup>3</sup>

Tal postura constituyó en sí misma un hecho social de suma importancia que requería ser descifrado. ¿Qué significa este reconocimiento?, ¿qué significa el estrés y para quién?, fueron las primeras preguntas

<sup>3</sup> Estos hechos han quedado registrados como noticias del mundo laboral que se han dado a conocer en diferentes momentos; véase [www.cimac.org.mx/noticias](http://www.cimac.org.mx/noticias). A reserva de manifestar mi desacuerdo con buscar el reconocimiento del estrés como enfermedad profesional *per se*, mi intención al iniciar la investigación fue comprender las razones de su emergencia y lo que las operadoras elaboran al respecto. En este sentido, aclaro que lo expuesto como estrés y sus síntomas son elaboraciones propias de las operadoras, no de la investigadora. Por ello se especifica más adelante que la metodología pertinente para el estudio del estrés desde el significado que los actores le otorgan es la del punto de vista del actor.

que orientaron la intención de entenderlo desde el significado social y particularmente desde la experiencia de un grupo de operadoras telefónicas. A partir de ello desarrollamos una amplia investigación cuyo objetivo central fue describir y analizar los diferentes procesos por medio de los cuales un grupo de operadoras identifica, describe, denomina y maneja determinado espectro de síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de estrés, haciendo alusión al ámbito laboral y familiar como contextos significantes.<sup>4</sup> Uno de los principales soportes teóricos del estudio del estrés desde su significado asumió que la enfermedad, además de ser un constructo biomédico, es un hecho cultural porque representa y expresa un producto sociohistórico susceptible de conocerse a través de actividades interpretativas. En consecuencia, la principal labor de la investigación fue develar los significados que subyacen al estrés, toda vez que admitimos que las relaciones sociales, la cultura y la ideología se manifiestan y se reproducen en representaciones de padecimientos y enfermedad (Ramírez 2005). En este sentido, suponíamos que la noción de estrés encerraba experiencias distintas que referirían a contextos específicos y a toda una riqueza semántica con la que a menudo se expresan los malestares tanto del cuerpo como de la mente. Develar dicha riqueza semántica fue una de nuestras principales inquietudes, con lo cual la mirada se *empezó a posicionar en la articulación de las sensaciones físicas y estados emocionales como categorías analíticas y las diversas descripciones que las operadoras usaron para explicarlas.*

<sup>4</sup> Teórica y empíricamente se asumió que el estrés no puede seguirse analizando exclusivamente en referencia al ámbito laboral, toda vez que definimos a los trabajadores como actores sociales que luchan constantemente con múltiples demandas que surgen tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral, y que el estrés se puede comprender mejor si se analiza el trabajo y la familia como contextos significantes. Nuestra investigación, que se realizó básicamente en el ámbito laboral, se extendió hasta los hogares de las participantes con la intención de comprender las relaciones en tensión y las múltiples demandas generadas por los diversos roles sociales, y dio cuenta de la manera en que tales contextos influyen en la aparición de estrés en diversas modalidades y de manera muy compleja, que por razones de espacio no podemos abordar. Cabe aclarar, además, que aunque analizamos con detalle el trabajo de la operadora antes y después del cambio tecnológico, encontrando diversos y complejos factores laborales y extralaborales comprendidos en su explicación, por el momento, dado el objetivo precisado para el presente trabajo, no podemos extendernos; para ello remitimos al lector a Ramírez 2005a.

El punto de partida de esta investigación fue demostrar que el estrés es una construcción social; es decir, su constitución es producto de la relación generada por los actores sociales. En este sentido, si bien asumo que la noción de estrés es una elaboración del saber profesional de la biomedicina y psicología que describe, a través de diversos indicadores, la reacción neurohormonal y psicológica de un individuo a una variedad amplia de estímulos medioambientales, constituye simultáneamente una metáfora que los conjuntos sociales manejan y aplican para explicar síntomas físicos, así como situaciones y relaciones en las cuales se encuentran inmersos. Las representaciones y prácticas de estrés se crean en una compleja concepción construida desde la experiencia corporal que se extiende en un andamiaje de metáforas, dependiendo del contexto y de su momento histórico. Esto quiere decir que el estrés no es sólo un malestar físico sino también social y político, que va más allá del cuerpo y del ámbito laboral. Desde estos soportes teóricos apunté que las operadoras razonan y reflexionan acerca de sus estados físicos y/o emocionales principalmente a partir de la experiencia del padecer y de su cuerpo; pero son las relaciones sociales, culturales e ideológicas en las cuales se encuentran inmersas las que proveen la lógica de tal racionalidad. Una de las hipótesis articulada a este supuesto es que el conjunto de nociones, experiencias y acciones que las operadoras refieren para identificar, explicar, denominar, manejar y describir el estrés se conforma a partir de procesos de cambio que ocurren en el nivel individual, familiar y laboral, pero también a través de un proceso de transacción entre el saber biomédico y el propio saber de las operadoras elaborado en la tradición, experiencia e información en general (Ramírez 2006).

El objetivo de este artículo es presentar de manera sintética algunos resultados que ponderan precisamente este proceso de transacción entre el saber biomédico entendido como una lógica de explicación *ad hoc* al medio laboral, ya que es desde este conocimiento que se legitima la enfermedad, y otro tipo de saber que es, al igual que aquél, expresado por las operadoras a través de su narrativa y que se conforma por diversas fuentes.

## PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectos del presente análisis se conformó un grupo de 12 operadoras telefónicas de la empresa Telmex, el cual se seleccionó a partir de criterios previamente establecidos que permitieron una comparación interna (antigüedad, edad, escolaridad, participación sindical, estado civil, tipo de familia),<sup>5</sup> cuyas principales características se muestran en el cuadro 1.

*Cuadro 1*

Operadoras casadas y con hijos					
Nombre	Depto. <sup>6</sup>	Antigüedad	Edad	Hijos	Escolaridad
Elsa	090	17	43	2	12
Carla	090	21	41	2	12
Santa	090	19	44	3	12
Isabel	040	18	37	4	12
Jazmín	040	21	41	2	11
Rocío	040	19	39	2	9
Socorro	020	25	49	2	8
MD		20	42	2.4	10.8

Operadoras sin pareja y con hijos					
Nombre	Depto.	Antigüedad	Edad	Hijos	Escolaridad
Nora	090	18	41	1	15
Maya	090	27	54	2	10
Regina	090	19	44	2	9
Violeta	020	25	47	3	11
Irma	020	21	52	2	9
MD		22	47.6	2	10.8

<sup>5</sup> Las operadoras se seleccionaron con los siguientes criterios: presentar síntomas relacionados con estrés o diagnóstico de estrés, sufrir alguna enfermedad supuestamente relacionada con el estrés. Y para tener una gama diversa de expresión se tomó en cuenta el lugar de trabajo, antigüedad, edad, estado civil y paridad.

<sup>6</sup> La columna indica el departamento al que pertenecen las operadoras (090 Lada Internacional, 020 Lada Nacional, 040 Información).

A partir de una metodología cualitativa que articuló diferentes técnicas (observación participante, entrevista a profundidad, registro de imágenes, diario de campo) pudimos acceder al contexto que da forma y sentido a las representaciones y prácticas que las operadoras elaboran sobre el estrés. Pusimos especial énfasis en la entrevista, pues a partir de ésta captamos la narrativa de las operadoras que nos permitió entender la lógica expresada en la forma en que ellas experimentan y evocan su padecimiento vinculado con su historia laboral y familiar, y, además, la manera en que emergen diferentes circunstancias, momentos, situaciones, gente, así como su propia persona, que hace uso de su ir y venir en el tiempo, advirtiendo las diferentes transformaciones que operan en diversas esferas de su vida.

Enfocamos el punto de vista del actor como metodología idónea para dar cuenta de ese mundo significativo. El punto nodal de esta propuesta pretendió resolver un problema con estatuto epistemológico que refiere a la explicación sobre 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, 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 ilustra 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.

## NARRATIVAS DE ESTRÉS

Al considerar el estrés como proceso enfocamos la narrativa, porque narrar permitió a las telefonistas articular alrededor del estrés diferentes circunstancias, momentos, situaciones, gente, así como a su propia persona, que hace uso de su ir y venir en el tiempo. La narrativa fue un medio poderoso de comunicación que proveyó significado a la experiencia y cuya riqueza se captó en la reconstrucción del pasado, la

explicación del presente y la anticipación del futuro, con lo cual fue posible advertir no sólo la explicación del estrés, sino también las transformaciones que las telefonistas han sufrido como personas, en sus relaciones sociales, en su cuerpo y en su yo.

De acuerdo con nuestra petición de que describieran todo aquello que consideraban asociado con el estrés y, además, de que explicaran cómo es su cuerpo cuando tiene estrés y los síntomas que consideran lo caracterizan, cada una de las operadoras fue describiendo sus propias circunstancias en el momento de la entrevista, narraron el origen y proceso de estrés y todo lo que lleva asociado, como circunstancias, momentos, situaciones y personas. Describieron situaciones importantes de cambio que abarcan un poco más de dos décadas. En la mayoría de los casos su narrativa fue vigorosa y decidida, la materia prima para explicar un fenómeno que va más allá de su cuerpo.

Una de las primeras cuestiones observadas fue que la información que proporcionaron las operadoras para empezar a hablar del estrés, desde su propia definición, no partía propiamente de la experiencia sino más bien de la información que éstas han recibido a través de diversos medios (televisión, revistas, radio, periódico, información sindical), además de la relación médico/paciente que, sorprendentemente, mostró que no existe un diagnóstico médico de estrés para ninguna de las entrevistadas, sino más bien un diagnóstico de otras enfermedades a partir de las cuales el médico le da sentido al estrés.<sup>7</sup>

Esta primera información que hemos llamado *superficial*, por remitir a lo inmediato que se transmite y se vuelve *convencional*, contraria a aquella profunda que se elabora con la intención de comprender en la reflexión, proporciona una imagen popularizada del estrés, pero también traslapada con la información biomédica que cada vez más se

<sup>7</sup> Dado que el diagnóstico de estrés por parte de un médico no se indagó directamente desde su perspectiva, no vamos a abundar en ello; sin embargo, lo importante del asunto es que ninguna de las operadoras contó, en el momento de la entrevista, con un diagnóstico médico por el cual incluso se incapacitara. Aunque por otra parte la gran mayoría de ellas hicieron referencia a que cuando el médico indicó que tenían estrés siempre fue para asociarlo con otra enfermedad y, sobre todo, con una falta de control de ellas mismas sobre sus circunstancias. Este dato es importante para explicar por qué algunas de las entrevistadas no querían aceptar que sufrían de estrés, pues es una postura que permite interpretar el sentido de responsabilidad que las trabajadoras deben tener en el ejercicio de su vida laboral y familiar en general.

promueve a través de esos medios. De manera tal que las primeras ideas que vienen a su cabeza, cuando se les pidió que lo definieran, fueron precisamente aquellas que tienen una mayor resonancia. Sus respuestas codificadas en fichas mostraron, con distintas palabras, primero una cierta vacilación que expone una expresión tautológica, “es algo que te mantiene tensa, te estresa”, “el estrés es algo que te estresa”. Más allá de eso, hay una constante que perfila al estrés como una emoción o una actitud, formulándose por todas las informantes como un estado de irritación, angustia, enojo, coraje, ira, miedo, envidia, agobio, ansiedad. Es interesante notar que ninguna, en este momento de la definición, recurrió a malestares físicos como dolor de cabeza, cuello o espalda, ya que en sus definiciones se perfilaban, por ejemplo, “el estrés es mucho enojo”, “es provocado por tanta envidia”, “es mucha ira contenida, que provoca agresión”, “es un estado de ansiedad permanente”.

Aquí se empieza a ver cómo todas las operadoras formularon sus reflexiones a partir de su ser trabajadora. Es ese origen lo que estructura su narrativa y lo que hace que describan al trabajo, y todo lo que tiene que ver con su rol de trabajadoras, como primer escenario del estrés. Así, durante las primeras entrevistas, sus explicaciones estuvieron dirigidas a dibujar el tipo de trabajo que desempeñan, insistieron en el cambio tecnológico, en la vigilancia y disciplina laboral perfeccionadas gracias a la automatización y, desde luego, a las relaciones laborales descritas como principales causas de estrés.

Los diferentes elementos articulados para la explicación enmarcaron, desde la voz de la mayoría, sensaciones de frustración y relaciones hostiles en franca descomposición social, mostrando como hecho sobresaliente conductas agresivas e irritables o conductas de incivildad, como le llaman algunos autores (Anderson & Pearson 1999), que fueron descritas en varias direcciones, contrario a lo que pudiéramos suponer ante la idea de que las formas de dominación y resistencia sólo se muestran en relaciones jerárquicas. Es decir, la violencia se da con el cliente (consideremos que hay compañeras que son agresivas con éste), o también entre compañeras, así como entre autoridades y trabajadoras. Aunque se reportó más violencia verbal que física. Esto resulta complejo sintetizar aquí pero es importante porque está dando cuenta de los grados de frustración que se expresan en las relaciones sociales.

Al advertir por parte de la mayoría un clima hostil en el que las sensaciones y emociones que predominan son los nervios, preocupaciones, enojo, irritabilidad, agresividad y envidia, algunas operadoras elaboraron sus nociones desde una perspectiva más cuidadosa, mencionaron claramente que lo que ellas podían describir sobre estrés, definiéndolo como estados de irritación y falta de control sobre ellas mismas, era lo que advertían en las otras, no lo que ellas experimentaban. Más allá de indagar si es correcta o no esta definición, pensamos que ésta fue una forma de conocer lo que ocurre en el medio laboral, en el cual la enfermedad, y en este caso el estrés, de cierta manera se esconde porque también tiene un estigma. Desde esta perspectiva podemos explicar lo que Socorro y Violeta<sup>8</sup> describieron sobre estrés, afirmando con toda contundencia que ellas no lo sufren pero que, desde lo que les han dicho o lo que han visto o leído, para ellas sí es un problema de las operadoras, pues como indicó Violeta: “He visto que muchas de mis compañeras están cada vez más de malas. Muchas de ellas sí sufren de estrés, pues tienen nervios, angustia y la desesperación, que para mí son los síntomas de estrés. Y según lo que he visto, considero que el mal carácter, estar de malas o ser conflictiva son conductas claras de estrés.”<sup>9</sup>

Tras buscar los significados de estrés desde la experiencia y la información que proviene de diversos medios, pudimos advertir que éste es una resignificación de diversos estados físicos y emocionales que no son atendidos ni por el médico ni por ellas mismas de manera consciente y rotunda. Pero sobre todo advertimos un abanico de síntomas que ellas empezaban a articular para explicar no el estrés

<sup>8</sup> A pesar de que estas dos operadoras estuvieron de acuerdo en participar en el estudio dándose por entendido que sufrían de estrés, a lo largo del trabajo de entrevistas mostraron mucho cuidado en mencionar que ellas no lo sufrían. Su información fue de lo más interesante pues a partir de ella pudimos develar el significado negativo del estrés al analizar lo que desde su perspectiva son los “comportamientos extraños”. Este hecho muestra cómo en cada una de ellas hay una forma de explicar y atender su malestar tratando sobre todo de legitimar sus padecimientos como enfermedad propia del trabajo.

<sup>9</sup> Los cuadros de síntomas han sido contruidos a partir de la información buscada *ex profeso*, y de aquella esparcida a lo largo de la narrativa de cada una de las operadoras. Es importante destacar que algunas de ellas comentan síntomas que han experimentado y otras, como Violeta sobre todo, enuncian lo que le han dicho y creen que es el estrés.

en sí mismo, sino sus propias circunstancias concebidas como hostiles, violentas, injustas, etcétera.

En este proceso de narrar, las operadoras fueron y vinieron imaginariamente articulando escenarios, personajes y circunstancias en las cuales se comprendió la vida laboral y la familiar articulada de manera permanente, tanto en el conflicto como en la negociación, la satisfacción y la desesperanza.

En esas complejas narrativas en las cuales a menudo se apreciaba cierta contradicción entre lo que pensaban que era el estrés, lo que experimentaban como estrés y lo que creían que era en sus formas más crudas pero que no querían ser reconocidas en primera persona, desfiló un sinnúmero de síntomas. Éstos se fueron enunciando de diferente manera, mostrando diversas lógicas causales de explicación que se formularon más allá del cuerpo biológico. Con esta advertencia y para fines del análisis agrupamos los distintos síntomas como se aprecia en los cuadros 2 y 3. En éstos, mi interés fue mostrar la manera en que se elaboran las nociones sobre estrés a partir de los síntomas que se aducen estableciendo una diferencia entre el grupo de operadoras, de acuerdo con la presencia y o ausencia de pareja.<sup>10</sup>

A partir de las descripciones de las operadoras pudimos ver que, en conjunto, existe una constelación de síntomas que se advierten como propios de las operadoras, e incluso están o fueron referidos antes de la modernización. Son nervios, dolor de cabeza, cansancio y enojo, síntomas que la gran mayoría de las operadoras identifica en su historia laboral, pero ahora expresan para ejemplificar su estrés dado que son más agudos y se combinan con otros que describiremos enseguida.

<sup>10</sup> Esta agrupación (mujeres casadas con hijos y mujeres solas con hijos) se realizó con el objetivo de analizar la importancia de los hijos, los roles sociales y su significación en la conformación de las ideas y experiencia de estrés. Si bien en cuanto a las referencias de los síntomas de estrés no se muestra una diferencia importante, dado que la configuración es muy parecida, pudimos constatar las contradicciones enunciadas sobre estrés relacionadas con diversas situaciones familiares en conflicto que sí hacen una diferenciación entre ambos grupos que nosotros analizamos a través del estatus que da tener pareja. Desafortunadamente este análisis escapa a las posibilidades del presente texto.

*Cuadro 2*  
Síntomas de estrés . Operadoras casadas y con hijos

	Alteraciones somáticas	Alteración en estado emocional y afectivo	Alteraciones en área cognitiva	Cambios en comportamiento	Síntomas neurovegetativos	Síntomas mágico-religiosos morales
Carla	Dolor de cabeza y estómago ojos rojos, lagrimeo, dermatitis en cara brazos y cuello	Nervios, mucha irritación contenida, coraje, enojo, depresión y tristeza	Se me va la onda	Tendencia al alcohol, ganas de comer	Me duermo hasta en el sillón más apesoso	Llegué a pensar que "alguien" me hacía daño
Elsa	Dolor de cabeza, estómago, muscular, cuello y columna, sensación de hueco en el estómago	Nervios, irritación, depresión, agobio	Olvidadiza	A veces me muerdo las uñas, me da por fumar	Cansancio	Envidias
Santa	Dolor de cabeza, oídos, estómago y muscular, ojos rojos	Nervios, irritación, insatisfacción, tristeza	Olvidadiza	Lloro y me quejo dormida	Cansancio, sueño intranquilo	Envidias
Rocío	Dolor de cabeza, estómago y quijada. Sensación de vacío	Nervios, tristeza, enojo, angustia.	Olvidadiza	.....	Insomnio	Insatisfacción e infelicidad como problema moral, Envidias
Jazmín	Dolor de cabeza, problemas para respirar, tics musculares y rechimido de dientes	Depresión, insatisfacción, tristeza	Se me va la onda	Me como las uñas, aislamiento	Cansancio, problemas para dormir	
Socorro	Dolor de estómago, muscular cuello y lumbar	Nervios, tristeza, agobio, enojo	""	Poca comunicación, aislamiento	Cansancio, mal sueño	Malestar corporal como problema moral
Isabel	Dolor de cabeza, quijada y estómago	Desesperación, tristeza, inquietud, depresión	Olvidadiza	Poca comunicación	Cansancio mental	.....

*Cuadro 3*  
Síntomas de estrés

	Alteraciones somáticas	Alteración en estado emocional y afectivo	Alteraciones en área cognitiva	Cambios en comportamiento	Síntomas neuro vegetativos	Síntomas mágico-religiosos morales
Maya	Dolor de cabeza, problemas estomacales	Desesperación, aprensión, enojo, irritación, agobio	Olvidadiza	---	---	"Malas vibras", envidias
Violeta	Ninguno	Desesperación, angustia, nervios, enojos, mal carácter	----	Estar de malas o ponerse de malas	----	----
Irma	Dolor y opresión en el pecho, dolor de cabeza, quijada y estómago	Desesperación, tristeza, nervios inquietud, depresión	Se me olvidan las cosas	Tendencia a comer	Cansancio	Las cargas de la vida, seca de preocupaciones, insatisfacción e infelicidad como problema moral
Nora	Dolor de cabeza, nervios, inquietud, ansiedad, huego en el estómago	Frustración, depresión, enojo, tristeza	Situación de olvidos	Me como las uñas, me da por comer, fumar, y a veces beber	Cansancio	Envidias
Regina	Dolor de cabeza, migraña, como vacío en el estómago	Desesperación, tristeza, inquietud, depresión	Olvidadiza	Ganas de beber alcohol	Cansancio, no poder dormir	"Malas vibras"

En la actualidad, hay una amplia literatura especializada y otra considerada de autoayuda que informa lo que es el estrés con base en la etiología, su desarrollo y tratamiento. Así como no hay mucho acuerdo en el asunto de la definición del estrés, en lo que corresponde a sus síntomas, la información que circula es variada dependiendo de qué tipo de fuente se hable, pero mantiene algunos acuerdos en los que se consideran los principales síntomas.

La mayoría de las operadoras al enlistar sus síntomas de estrés hablaron primero de aquellos que han estado presentes de manera más o menos continua, fueron agregando los que consideraron más recientes y trataron de recordar también lo que en algún momento leyeron sobre el tema. Casi todas refirieron que, por lo menos en el último año, habían estado escuchando en diversos medios ideas para “manejar el estrés”, y es sabido que para ello es necesario identificar sus principales síntomas. De modo que también a través de esos medios ellas tienen una idea de los síntomas que perfilan el estrés.

Observamos que, a la pregunta puntual sobre este tema, el referente está delineado probablemente por esas informaciones en las cuales no se pone el acento en aspectos psicológicos y emocionales, como olvido, enojo, frustración, ansiedad, irritabilidad con familiares y compañeros de trabajo, depresión, sentimiento de impotencia, disfunción sexual, o bien en aspectos conductuales, como el incremento en el uso de alcohol, drogas, píldoras para dormir o del hábito tabáquico.

En este sentido, observamos que los principales síntomas enlistados en los cuadros 2 y 3 fueron muy sintéticos y refirieron básicamente a una primera mezcla de síntomas físicos y emocionales, contrastando en mucho con su propia definición que arguyó una perspectiva emocional del estrés.

A fuerza de volver a sus comentarios y descripciones hechos con anterioridad, si así fue el caso, se amplió la lista incorporando muchos otros que estaban percibiéndose cada vez con mayor persistencia. Perturbaciones del sueño, olvidos, dolores de espalda, cuello y musculares, así como problemas gastrointestinales, circulatorios, frustración, insatisfacción, irritabilidad fueron conformando el referente convencional de estrés, aunque algunas de ellas no lo supieran.

Una vez enlistados los síntomas que ellas consideraron principales, insistimos en aspectos en ese momento no tocados. Por ejemplo, cuando

de entrada al tema no se hizo alusión a los “olvidos” lo trajimos a la conversación para que las operadoras lo articularan en esa explicación, dado que en muchos casos ya teníamos antecedentes de que existía un problema de esa naturaleza y habíamos advertido en diversas narraciones que los olvidos, como otras respuestas emocionales, surgían como reacciones en las operadoras ante ciertos sucesos cotidianos.

Los “olvidos” codificados como alteraciones en el área cognitiva fueron sin duda uno de los hallazgos más importantes de este grupo, no sólo porque la gran mayoría de ellas los ha sufrido sino por ser un dato contundente que debe estudiarse en su relación con los estilos de trabajo (jornadas prolongadas, escaso sueño y rotación de turnos), y de lo cual poco se sabe.

La alteración en la concentración, y en consecuencia el problema de los olvidos, es probablemente uno de los efectos poco conocidos de la rotación de turnos sobre todo los nocturnos, ya que la disminución de los periodos REM en los que el sujeto encuentra el descanso no permite integrar las experiencias del día; de ahí que se altere la memoria. Este dato nos parece importante porque los problemas de salud provocados por la rotación de turnos no han sido estudiados y, por ende, no son previstos entre las 161 enfermedades laborales registradas en la *Ley Federal del Trabajo*.<sup>11</sup>

Más allá de que desde los primeros enunciados de las operadoras nos quedamos con la idea de que el estrés se formula como una experiencia corporal, emocional y afectiva que refleja condiciones existenciales adversas, producidas tanto en el trabajo como en la familia, nos dimos a la tarea de agrupar los diferentes síntomas como se muestra en los cuadros 2 y 3, indicando diferencia entre los diversos síntomas.

Esta agrupación tiene sentido ya que al indagar la historia del estrés, en cada caso, advertimos un mundo de nociones y respuestas donde las emociones son calladas pero también afloran como lo destacamos en los puntos relativos a las conductas en el trabajo. Así que, en esos momentos en que se describió la lucha por la productividad, aparecieron respuestas de frustración, ansiedad e ira. En los que se describía una injusticia en el trabajo se daba como respuesta coraje, ira, tristeza y depresión, o conductas corporales. En la intersección del

<sup>11</sup> Por lo menos con referentes específicos para la población mexicana.

mundo laboral y familiar se dio paso a la expresión de agobio, irritación, silencios, tristeza. En la explicación del clima de tensión generado por las “dañadas relaciones” de poder, a las que muchas de ellas hicieron referencia, se habló de la envidia.

Con el interés de dar un sitio a estas respuestas, pero sobre todo con la intención de entender sus explicaciones, clasificamos como *cambios en el comportamiento* a la tendencia al alcohol, ganas de comer, morderse las uñas, fumar en exceso, llorar y quejarse dormida. Asimismo, consideramos que la envidia, la insatisfacción e infelicidad referían a un mundo de moralidad que clasificamos como *síntomas mágico-religiosos y morales*.

La envidia, traída a la conversación, fue mencionada para describir, podríamos decir, una “atmósfera”; es decir, algo que tiene que ver con el contexto, no con alguien en particular, quizá porque la envidia se concibe como un sentimiento negativo que nadie quiere sentir.

Al referirse a las relaciones entre operadoras, Elsa exponía que el ambiente era muy hostil, destacando, “está muy alterado, contaminado, porque existe mucha envidia entre nosotras”. Lo mismo declararon Santa, Carla y Jazmín. Pero entre éstas hubo expresiones diferentes de lo que consideran envidia.

En sus narrativas, la forma simple de envidia que alude a “ese sentimiento generado en una persona sobre lo que otra posee” aparece constantemente y sus referentes inmediatos son materiales (dinero, casa, muebles finos, coche, ropa de marca, zapatos, etcétera), pero también se exponen otros como una expresión de éxito personal, en donde valores como la fama, popularidad, belleza o tener hijos (maravillosos, buenos estudiantes) y marido (que verdaderamente juega su rol de proveedor) se convierten en fuentes de felicidad que se anhela tener.

Estos referentes constantes nos condujeron a dar espacio a una serie de síntomas poco comunes o, más bien, no considerados como tales pero que dada la importancia adquirida para el grupo pusimos atención. Por ello dimos el espacio de síntomas mágico-religiosos y morales, ya que tienen que ver con sentimientos de pérdida, con estados morales de aflicción y con ideas mágico-religiosas como aquellas que de manera persistente se comentaron al referirse a las envidias, al uso de amuletos o imágenes religiosas que cubrían la parte simbólica

que refiere a la protección contra la “mala vibra” que se siente y percibe en el ambiente de trabajo. Estos últimos referentes llamaron nuestra atención precisamente porque dan forma a una lógica causal diferente de la que las operadoras describieron en los inicios de la investigación, y que dio cuenta de la forma superficial en la que se describe al estrés como sinónimo de mucho trabajo y por tanto mucha irritación.

Cuando las operadoras hicieron alusión a las relaciones de trabajo hostilizadas por los ritmos y la vigilancia, y sobre todo cuando describieron paso a paso no sólo su momento actual sino su trayectoria como operadoras, se fue advirtiendo en la profundidad y complejidad de su descripción cómo el estrés se asociaba con una emoción y cómo ésta a menudo era descrita en su parte tradicional como *nervios* y en su formulación contemporánea como *enojo*, *irritación* y *envidia*.

Esta gama de síntomas que refieren significados diversos muestran desde nuestra perspectiva la elaboración y reelaboración de las contradicciones sociales percibidas, de las cuales hemos hecho el esfuerzo por reconceptualizar para comprenderlas no sólo como “entidades biológicas”, sino como metáforas codificadas que hablan de aspectos contradictorios de la vida social, expresan sentimientos, aflicciones e ideas que a menudo se mantienen ocultas (Ramírez 2006).

Estos síntomas que hemos concebido, de acuerdo con Kleinman y Kleinman (1985) y Young (1995), como multivocales son símbolos que expresan significados sociales diferentes y ejercen efectos en las relaciones locales de poder. La importancia de describirlos tomando en cuenta esta diversidad estriba precisamente en señalar una trama compleja de elaboración que va más allá de una perspectiva neurohormonal y muestra cómo, desde la narrativa de las operadoras, se advierte una lógica de explicación causal sociopolítica definida por sentimientos de pérdida, injusticia social y problema moral.

Como ha señalado Finkler (1989) al analizar los nervios, éstos reflejan la experiencia corporal de la adversidad generalizada y recrean en el mundo interior del cuerpo las contradicciones percibidas y el desorden del mundo externo, del mismo modo que el ruido o la contaminación del aire pueden convertirse en una experiencia corporal patógena. Con ciertos acuerdos, Low (2000) pone el acento no sólo en el significado sino en la construcción del cuerpo y en su referente local, los nervios, que son elaborados por el discurso local y por las institucio-

nes, y entonces se expresan y actúan como una metáfora de dolor social, psicológico, político o económico.

La manera en que las operadoras representan el estrés muestra una resonancia con la información médica convencional de acuerdo con ciertos síntomas somáticos. Sin embargo, expresa una especificidad del grupo cuando, en el terreno de la definición, *ellas explican el estrés como una emoción* referida mayoritariamente al conflicto interpersonal en el cual cobra importancia *la envidia y el enojo*.

En el detalle, es decir en las diversas narrativas que por razones de espacio no podemos exponer, se mostró cómo cada momento, circunstancia, lleva relacionada una emoción que muestra una forma de ser de las operadoras. En este sentido, síntomas como la envidia o la “mala vibra” que se señalaron como algo que se está expresando en el conjunto y tiene un efecto a nivel de malestar; si bien no lo señalaron todas, sí la mayoría.

En torno a la envidia que se mencionó sobre todo para describir el conflicto interpersonal que se experimenta en la actualidad, si bien la gran mayoría lo apreció, no todas lo supieron explicar. Contamos con algunas apreciaciones que brindó Nora como una forma de disección de las relaciones de trabajo para conocer, antes que para entender. Explicar la envidia como síntoma de estrés es ciertamente difícil; sin embargo, es una evidencia de las formas de relaciones y expresiones que mostró el grupo de estudio, algo que no es privativo de un área de trabajo sino significativo para su comunidad.

Lazarus, en su texto *Stress and emotion* (1999), tiene un apartado dedicado a desarrollar su nueva postura analítica que él define como *Perspectiva descriptiva*, en la cual analiza la narración de 15 emociones, las cuales son consideradas estresantes tanto positivas como negativas. De acuerdo con su clasificación, las define como *desagradables, existenciales, desfavorables, empáticas y favorables*. Entre las primeras describe la *ira, envidia, celos*. A lo largo de su texto el autor menciona que no es fácil determinar qué emociones son de tono positivo. La decisión depende de si se adopta como criterio las condiciones de activación, la calidad subjetiva de la experiencia o los valores sociales. En cualquier caso, supone que la felicidad-alegría, el orgullo y el amor cuentan con justificantes más fuertes para ser designadas como positivas.

Sobre la envidia, este autor establece una importante asociación con los celos, ya que considera que están muy relacionados aunque son diferentes. Destaca que la envidia es la más simple de las emociones que describe y alude a una relación entre dos personas en la cual una desea algo que tiene la otra, y cree que ha sido privada de ello injustamente porque vale tanto como esa persona. Los celos, por el contrario, se producen en una relación de tres personas en la que se culpa a una de ellas de una pérdida, o la amenaza de pérdida, de lo que otra desea. Si analizamos el ambiente descrito por las operadoras a partir de estos señalamientos de Lazarus, observamos que en efecto, en la interacción entre operadoras y entre éstas y las supervisoras pueden expresarse tanto la envidia como los celos. Estos últimos se producen en la tríada formada por operadora/supervisora/otras operadoras. El dato que queremos destacar, sin embargo, es que desde la perspectiva de las operadoras la envidia es una categoría explicativa de las situaciones de molestia física, mental, emocional y social que muchas perciben y viven del momento actual.

#### ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

A través de la compleja información proporcionada por las operadoras en cuestión observamos que el significado del estrés está construido a partir del ser trabajadora. Sus primeras descripciones *superficiales*, es decir, aquellas que aún no se profundizan ni se explican de manera relacional, dan un lugar importante al trabajo como causante de estrés.

No obstante, estudiar el estrés desde la significación poniendo atención en la narrativa develó la experiencia de la enfermedad articulada con situaciones, momentos, personas y relaciones, lo cual constituyó un material rico en imágenes y referentes que no sólo mostró la forma en que las operadoras conceptúan su experiencia de enfermedad, sino toda una compleja interpretación en la cual vimos el lugar que toman el trabajo y la familia, y un proceso de transformación de ellas como trabajadoras y mujeres. En este sentido, podemos decir que en sus explicaciones de estrés y en las descripciones de sus síntomas se expresaron diversas metáforas desde las cuales las diferentes transformaciones constituyen procesos de resignificación.

Estas diferentes metáforas de estrés ejemplifican con diversas imágenes la transacción de saberes biomédicos y de sentido común, y la resignificación de otros síntomas y malestares bajo la noción de estrés. Su relevancia está en mostrar cómo no existe una lógica de explicación únicamente biomédica, sino una lógica propia que pone en relevancia el contexto específico de las operadoras.

Quizá lo más importante de esta presentación sea advertir que pese a que desde la propia experiencia de las operadoras el estrés se explica como un problema físico, emocional y moral, tal y como lo hemos definido para nuestra investigación y lo hemos visto descrito a partir de sus síntomas, en sus propias reflexiones se sigue afirmando desde la perspectiva biomédica que aquello que define al estrés es propiamente su base física y hormonal y no su explicación social, emocional y moral.

La explicación que podemos dar al respecto es que aunque es relativamente fácil advertir la transacción entre saberes, y coexisten diferentes nociones que dan sentido al título de la ponencia, las nociones biomédicas se expresan como “verdaderas” y por ello, tal vez, es que otras lógicas de explicación aparecen secundarizadas u opacadas ante la necesidad de objetivar la enfermedad.

De cualquier forma es preciso subrayar que a lo largo de las descripciones de las operadoras pudimos constatar también que si bien el estrés es una elaboración del saber profesional de la biomedicina y psicología que describe, a través de diversos indicadores, la reacción neurohormonal y psicológica de un individuo a una variedad amplia de estímulos medioambientales, constituye simultáneamente una metáfora que los conjuntos sociales manejan y aplican para explicar síntomas físicos, así como situaciones y relaciones en las cuales se encuentran inmersos.

## REFERENCIAS

ANESHENSEL, C.

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

ARONOWITZ, R.

1998 *Making sense of illness. Science, society and disease*, Cambridge University Press.

- BALKA, E.  
1995 Technology as a factor in women's occupational stress. The case of telephone operators, en K Messing, B. Neis y L. Dumais, *Invisible issues in women's occupational health*, Gynergy books, 401, Canadá.
- CEDILLO, L.  
1999 *Psychosocial risk factors among women workers in the maquiladora industry in México*, tesis doctoral, Universidad de Massachussets.
- CSORDAS, T.  
1994 (2000) *Embodiment and experience*, Cambridge University Press.
- GLOMB, T M , D. G. PIERS STEEL Y R. D. ARVEY  
2002 Office sneers, snipes, and stab wounds. Antecedents, consequences, and implications of workplace violence and aggression, en Robert Lord, Richard Klimosky y Ruth Kanfer (eds.), *Emotions in the workplace. Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.,pp. 227-259.
- GOOD, B.  
1996a *Medicine, rationality and experience. An anthropology perspective*, Cambridge University Press.
- GRANDEY, A., A., ANALEA Y L. BRAUBURGER  
2002 The emotion regulation behind the customer service smile, en Robert Lord Richard, Klimosky y Ruth Kanfer (eds.), *Emotions in the workplace. Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca., pp. 260-294.
- JACOBSON, D.  
1987 Models of stress and meanings of unemployment: reactions to job loss among technical professionals, *Soc. Sci. & Med.*,24 (1): 13-21.
- JENKINS J. H. Y M. VALIENTE  
1994 (2000) Bodily transactions of the passions: *el calor* among Salvadoran women refugees, en Thomas Csordas, *Embodiment and experience*, Cambridge University Press.
- JUÁREZ, A. Y P. SCHNALL  
2005 Job strain, personal control and other stressors in association with blood pressure, cardiovascular symptoms and mental health out-

comes in Mexican Nurses, ponencia presentada en *The 4th International Conference on Work Environment and Cardiovascular Diseases*.

JUÁREZ, A. Y J. A. RAMÍREZ

- 2005 Psychosocial stress in the workplace (PSW): Where and who we are in Mexico. Sharing experiences with US PSW researchers, *Facultad de Estudios Superiores Iztacala/ Center For Social Epidemiology*, EUA.

KLEINMAN, A.

- 1994 Pain and resistance: the deligitimation and religitimation of local worlds, en M. J. Delvecchio Good, *Pain as human experience*, University of California Press, Berkeley.

KLEINMAN, A. Y B. GOOD

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

KLEINMAN, A Y KLEINMAN, J.

- 1991 Suffering and its professional transformation: toward an ethnography of interpersonal experience, *Culture, medicine and psychiatry*, 15: 275-301.

LARA, MA. A., M. ACEVEDO Y E. LÓPEZ

- 1996 Tensión laboral en el trabajo de enfermería, *Psicología y salud*, Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Veracruz, no. 8, pp. 19-31.

LIPPEL, K.

- 1995 Watching the watchers. How expert witnesses and decision-makers perceive men's and women's workplace stressors, en K. Messing, B. Neis y L. Dumais, *Invisible issues in women's occupational health*, 401: 265-291, Gynergy books, Canadá.

LERNER, M Y L. SCHORE

- 1982 Occupational stress and labor organizing. The work of the Institute for labor and mental health, entrevista realizada por David Plotke, *Socialist review* 63-64 (may-august), pp. 121-139.

LOWE, G.

- 1989 *Women, paid/unpaid work, and stress: new directions for research*, Canadian Advisory Council on the Status of Women, CA 74, CACSW Ottawa.

- 1994 *Stressful working conditions and union dissatisfaction*, Kingston, Ontario, School of Industrial Relations, Queen's University.
- 1998 The future of work: implications for unions, *Relations industrielles/Industrial Relations*, 53(2): 235-257.

MESSING, K., B. NEIS Y L. DUMAIS

- 1995 *Invisible. Issues in women's occupational health*, Gynergy books, 401, Canadá.

NORTHWESTERN NATIONAL LIFE

- 1991 *Employee burn-out: America's newest epidemic*, Minneapolis, Minnesota, Northern National Life.

RAMÍREZ, J.

- 2005 *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*, tesis de doctorado en antropología, CIESAS.
- 2006 El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas, *Ritos de paso*, no. 4: 51.

ROJAS, A.

- 1998 El estrés laboral en el personal de enfermería, en Teresa Lartigue y Victoria Fernández (coords.), *Enfermería: una profesión de alto riesgo*, Plaza y Valdés, pp. 167-221.

UNITED STATES DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES (USDHHS)

- 1966 *Protecting the health of eighty million americans: a national goal for occupational health*, Washington, DC, USDHHS.

SAUTER S., J. JR. HURRELL, L. MURPHY Y L. LEVI

- 1998 Factores psicosociales y de organización, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, capítulo 34, OIT y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001, 3 4.1-34.87.

SANDOVAL, J.

- 2000 El estudio de la alteración mental y el trabajo: el síndrome del trabajador quemado o burnout, *Salud problema*, año 5, no. 8: 51-64.

VAN DERDOEF, M. Y S. MAES

- 1999 The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research, *Work & stress*, 13(2): 87-114.

VERBRUGE, L. M.

- 1985 Gender and health: an update of hypothesis and evidence, *Journal of health social, behavior*, 56: 156-182.

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

- 1988 Stress research: its present status and issues for future developments, *Social science and medicine*, 26 (3): 279-291.

YOUNG, A.

- 1995 *The harmony of illusions: inventing post-traumatic stress disorder*, Princeton, N. J. 327.

