

# ESTUDIOS DE ANTROPOLOGÍA BIOLÓGICA

VOLUMEN XIV

\*\*

Editoras

Josefina Mansilla Lory  
Abigail Meza Peñaloza



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 2009

*Comité editorial*

Xabier Lizarraga Cruchaga  
José Antonio Pompa y Padilla  
Carlos Serrano Sánchez  
Luis Alberto Vargas Guadarrama

Todos los artículos fueron dictaminados

Primera edición: 2009

© 2009, Instituto de Investigaciones Antropológicas  
Universidad Nacional Autónoma de México  
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.

© 2009, Instituto Nacional de Antropología e Historia  
Córdoba 45, Col. Roma, 06700, México, D.F.  
sub\_fomento.cncpbs@inah.gob.mx

© 2009, 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*

CUERPO Y TRABAJO.  
NOTAS SOBRE EL ADIESTRAMIENTO DEL CUERPO  
Y LA IDENTIDAD DE LA OPERADORA TELEFÓNICA

Josefina Ramírez Velásquez

*Posgrado en Antropología Física, Escuela Nacional de Antropología e Historia*

RESUMEN

Desde un mapa conceptual en el que se ordena una nueva noción de cuerpo y trabajo para analizar de manera general la salud laboral, interesa explicar que en la historia laboral de las operadoras telefónicas resaltan aspectos que van configurando su identidad, que aparece perfectamente asociada con los usos del cuerpo en el trabajo, con la significación del trabajo y con la propia significación del ser operadora. Esta participación presenta, de manera sintética, los elementos que admiten interpretar cómo los requerimientos de una importante empresa de telefonía, en términos de adquisición del oficio y control del cuerpo para el trabajo, su higiene y conducta moral de la telefonista, van dirigidos a configurar un cuerpo útil y disciplinado.

PALABRAS CLAVE: cuerpo, trabajo, representación del cuerpo, representación del trabajo.

ABSTRACT

From a conceptual map where we have placed a new body and work notion to analyze work's health in a broad way, we approach to explain that in the labor history of the phone operators they stand out aspects that configuring their identity associated to uses of the body in the work, to meaning of work and, to the being's operator own significance. This paper synthesizes elements that allow us to interpret how the company's demands –in terms both of skill's acquisition and body control to

perform the telephone operator's hygiene and moral behavior— are as such for the configuration of a useful and disciplined body.

KEY WORDS: body, work, body's representation, work's representation.

## PREÁMBULO

En este trabajo se exponen de manera sintética los elementos conceptuales que permiten conducir la investigación sobre la significación de la relación cuerpo/trabajo. Pretende un análisis de segundo orden, dado que la información que presentamos proviene de una investigación mayor realizada sobre estrés con operadoras telefónicas, que en este momento no tocaremos, puesto que interesa reconstruir los elementos que dan identidad a la telefonista, con base en lo narrado por las entrevistadas, quienes reflexionan sobre los aspectos que van configurando dicha identidad y que aparece perfectamente asociada con los usos del cuerpo en el trabajo, la significación del trabajo y su propia significación del ser operadora.

## CUERPO Y TRABAJO

Desde hace varias décadas he analizado la relación cuerpo-trabajo con el objeto de explicar los procesos de deterioro del cuerpo (físico y mental). Para ello, en mis primeros trabajos (Ramírez 1991, 1993) consideré como premisa central que dicho deterioro era atribuible casi sin mediación alguna al trabajo, y esto era coherente con la noción de trabajo manejado en ese entonces y que aludía a la actividad que sujeta, explota y controla a los obreros. A pesar de que esta perspectiva se fundamentaba en la confluencia de dos teorías básicas, marxista y foucaultiana, que permitían proponer que el estudio de las poblaciones caracterizadas por el trabajo, debían ser analizadas a partir de la categoría de *cuerpo* en un doble sentido: como cuerpo productivo y como cuerpo disciplinado y dócil, dicha argumentación mostró estrechez, maniqueísmo y, sobre todo, dejaba de lado toda posibilidad de comprender la manera en que la cultura y la ideología actúan recíprocamente en la configuración de representaciones y prácticas que, en lo individual y lo colectivo, los diferentes grupos de trabajadores elaboran sobre su cuerpo, el trabajo, la enfermedad y la

experiencia de todo ello de manera relacional. Estos elementos teórico-conceptuales han sido reflexionados en otras investigaciones (Ramírez 1998, 2005) buscando resignificar los conceptos: cuerpo, trabajo, enfermedad, cultura, pues desde la perspectiva de los trabajadores interesa explicar el proceso de deterioro físico y mental. Así, elaboré un mapa conceptual (Ramírez 2005) que guió la indagación sobre estrés de un grupo de operadoras telefónicas reconociendo, en términos epistemológicos, que la enfermedad *representa y expresa*, es decir, es una construcción social que sólo es susceptible de conocer a través de actividades interpretativas.<sup>1</sup> Abordar la enfermedad desde la representación, o desde el significado que el conjunto de trabajadores elabora, requirió incorporar la tradición interpretativa de la antropología médica que ha traído al debate teórico y metodológico diferentes formas para dar cuenta de la enfermedad de diversos conjuntos sociales, estudiándola desde la *representación*, la *experiencia* o la *metáfora*. Esto también significó tomar posición frente a una nueva síntesis teórica referida a la dicotomía cuerpo/mente que han propuesto autoras como Scheper-Hughes y Lock (1987: 30), al desarrollar “una nueva epistemología y metafísica del cuerpo y la mente articulados y, de las fuentes emocionales, sociales y políticas de la enfermedad y su atención”. Tal postura no sólo se emitió en el nivel teórico, sino que también alude a lo que para ellas es el carácter “moral de la antropología”, cuyo objetivo ha sido dar la voz a las subculturas sumergidas, fragmentadas y silenciadas, las de los enfermos y los inválidos.

La reflexión sobre el cuerpo, si bien me ha llevado a extensas revisiones de otras propuestas analíticas que abordan su carácter experiencial y que han sido muy socorridas en antropología física, se circunscribe al análisis selectivo de aquellos investigadores que explícitamente sitúan al cuerpo como producto de contextos específicos sociales, culturales e históricos y quienes han comprometido el debate de las dicotomías naturaleza/cultura o mente/cuerpo de manera sustancial, develando una posición radical con respecto a la verdad que claman las ciencias médicas y epidemiológica. Por razones de espacio, estas propuestas no se amplían, pero remitimos al lector a revisar el análisis que se hace sobre el estrés como metáfora (Ramírez 2005, 2006), en donde se analizan numerosos

<sup>1</sup> Si bien el presente texto no se propone discutir dicha investigación, presenta algunos elementos conceptuales que permiten realizar un análisis de segundo orden al proponernos discutir la relación cuerpo/trabajo con base en datos etnográficos.

temas y problemas referidos a esta nueva conceptualización de cuerpo e incorporan a la argumentación las fuentes emocionales, sociales y políticas de la enfermedad y su atención desde el punto de vista de las operadoras, lo cual permitió explicar no sólo la noción que tienen ellas sobre el estrés, sino también sus transformaciones como actoras sociales con sus múltiples pertenencias, las transformaciones de su cuerpo y de su yo.

Desde estos lineamientos, una nueva interpretación del cuerpo lo evidencia como *asiento de subjetividad*, lo cual constituye un desafío a las teorías de la cultura en las que mente/sujeto/cultura se despliegan en paralelo y en contraste con el cuerpo/objeto/biología. En este sentido, la resignificación del *cuerpo* también requiere una redefinición de *cultura* que más allá de comprenderla desde una perspectiva semiótica y significativa, de la cual el ser humano es comprendido como productor de sentido, es menester destacarla como un tejido de significados que da identidad a los grupos, que también se conforma como *ideología*, ya que a menudo las realidades sociopolíticas y económicas se ocultan en pos de ciertas creencias culturales (Keesing 1987).

En la actualidad la noción de cuerpo que me interesa desarrollar dentro de la antropología física, para una nueva producción de saberes, no es más un objeto, es un sujeto con agencia, es decir, tiene la capacidad de pensar y de actuar negociando y renegociando su realidad. Esta noción construida en el marco del debate generado en la antropología cultural norteamericana (Good 1994) cuestionó profundamente las representaciones etnocéntricas que los etnógrafos produjeron sobre las formas de pensar, actuar y nominar que los “otros” hacen sobre sus condiciones corporales. Ha conducido al planteamiento sobre el cuerpo múltiple, polisémico, espacio en el cual no sólo se inscribe la cultura y se expresa la sociedad, sino mucho más. Así, se comprende como producto histórico, social, cultural e ideológico de múltiples ocurrencias, es decir, tiene uso, función, significación, se vive y transforma en la creatividad y en la negación, en la enfermedad, el dolor, la violencia, las emociones y la muerte. Reconozco que esta propuesta trae una nueva luz a la comprensión de un cuerpo vivido desde la experiencia, socialmente representado a través de diferentes lenguajes simbólicos y metafóricos y como centro de regulación, disciplina y control.

Apoyada en estos supuestos, concibo al *cuerpo como un campo de experiencia perceptual de interacciones afectivas y sensibles, por medio del cual los*

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

## PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN Y PARTICIPANTES

Con estos fundamentos realicé una investigación sobre estrés en un grupo de operadoras telefónicas de la empresa Telmex, cuyo objetivo central fue explicar su significado y experiencia, reconstruyendo, desde la perspectiva de las operadoras, la manera en que ciertos sucesos están implicados en su aparición y cómo cada una los experimenta.<sup>2</sup> Articulado a ello se

<sup>2</sup> La investigación se realizó entre 2000 y 2004 con la anuencia del sindicato de telefonistas, lo cual significó la posibilidad de realizar una etnografía que duró poco más de un año en uno de los centros laborales más antiguos de la empresa, considerado problemático dado que no cumple con los estándares de productividad. Desde ahí se seleccionó un grupo de 25 operadoras con diagnóstico de estrés o que asumieran sufrir de estrés. Las entrevistadas tenían la categoría de operadora telefónica y sus funciones variaron de acuerdo con el departamento de pertenencia: departamento de tráfico lada internacional (090); lada nacional (020); departamento de información (040); y departamento de quejas (050). El rango de edad fue de 32 a 54 años, con un promedio de 41 años. El

indagó acerca de la noción de cuerpo, trabajo y sus transformaciones. En esta articulación apareció una historia poco advertida, pero estrechamente vinculada con el proceso de estrés, que develó las diversas transformaciones que las operadoras han enfrentado y que en síntesis remiten a su cuerpo y a su identidad laboral.

Esta información concebida como un análisis secundario de materiales provenientes de la investigación sobre estrés, se ha elaborado a partir de la etnografía y de las entrevistas en profundidad,<sup>3</sup> en las que se privilegió la narrativa, pues fue considerada el medio idóneo para acceder al proceso que lleva a los sujetos, en su calidad de enfermos, a conceptualizar y entender la experiencia de su enfermedad. Además de suponer que el acto de contar, yuxtapone elementos dispares (circunstancias, momentos, situaciones, personas) significativos para el sujeto, así como su propia persona, haciendo uso de su ir y venir en el tiempo. Este elemento metodológico permite, en estricto sentido, advertir la fuerza de las transformaciones y la manera en que las operadoras las viven evidenciando la relación cuerpo/trabajo. Este proceso de transición involucra el cambio tecnológico, por lo que vamos a describir los elementos que han dado identidad a la operadora antes y después del cambio. En concreto se hablará de un proceso generado a lo largo de por lo menos tres décadas que dibujará cómo a partir de la incorporación a la compañía telefónica, del entrenamiento y control del cuerpo para el trabajo y de la capacitación que recibe para constituirse en operadora telefónica, se va delineando una base común para la representación del cuerpo, ya en un proceso de constitución de un cuerpo colectivo, que será sometido a la experiencia concreta del trabajo pero también a formas de agresión y consumo corporal.<sup>4</sup>

de antigüedad laboral de 6 a 27 años, y en promedio 17.5 años de trabajo. Respecto al estado civil, 12 operadoras son casadas, seis separadas, cuatro madres solteras y tres solteras, sólo estas últimas no tienen hijos. En cuanto a la preparación escolar, las operadoras de lada nacional tienen nueve años de estudio en promedio, y las de lada internacional casi 12 años de estudio, ya que a éstas se les ha exigido tener conocimientos de inglés. En este departamento todas han cursado la preparatoria y tres tienen carreras profesionales.

<sup>3</sup> Esta fue la principal fuente de información que buscó el relato y que guiado por los objetivos de investigación y codificado a partir de categorías analíticas como cuerpo, trabajo, enfermedad, familia, roles sociales; se desarrolla con definiciones más finas, orientadas por sus representaciones, prácticas, experiencias y metáforas

<sup>4</sup> La presentación de esta información se sintetiza debido al espacio con el que contamos, por ello sólo en algunos casos se destacan fragmentos de las narrativas de

## Configuración de la operadora telefónica de Telmex

Las operadoras telefónicas conforman un sector de trabajadoras cuya importancia estratégica se ha desarrollado con las telecomunicaciones. Por ello, se puede decir que éste es uno de los primeros trabajos con actividades continuas y nocturnas, por ser un medio fundamental para la comunicación, en donde participa un sector monopólico, poderoso económica y políticamente, como lo es la compañía de Telmex.

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

Ser operadora –me insistió Alicia una de las primeras entrevistadas– significa aparte de ser mujer, tener la capacidad de dar todo por llevar a un hombre al poder sindical,<sup>5</sup> en un momento en el que todas sabíamos la importancia estratégica de nuestro trabajo, pero además de ello significa mantener el orden de la casa, los hijos y el marido.

De ese poder estratégico de las operadoras se desprenden muchas cosas que resultan útiles para el análisis. Por ejemplo, en los años setentas del siglo pasado, el trabajo de operadora era considerado bueno, por las prestaciones y la cobertura sindical que permitió ciertas mejoras a las condiciones laborales que otros grupos de trabajadoras no tenían. Aunque hoy en día, ser operadora significa enfrentar una ofensiva ideológica que pretende normativizar al máximo el trabajo, es decir, hacer de ese momento de conexión con el cliente, una llamada exitosa, cuidando la voz, la atención adecuada, imprimiendo calidez a una fraseología que tiene un formato acartonado y rígido del cual no se pueden salir. Ser operadora en estos tiempos de globalización significa llevar a cuestras la responsabilidad de mantener al cliente satisfecho y no dejarlo ir, incluso cuando eso sucede, buscarlo para ofrecerle un mejor servicio. Todo ello

las entrevistadas para ilustrar la manera en que sus representaciones aluden al cuerpo como espacio de domesticación y disciplina, y al trabajo que con sus innovaciones perfila también transformaciones en la identidad de la telefonista.

<sup>5</sup> Se habla de Hernández Juárez, líder democrático quien detenta el poder desde hace casi 30 años.

mantiene una carga excesiva de trabajo, control y vigilancia que las operadoras han vislumbrado como fuente de estrés.

### **La identidad de la telefonista**

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

Desde antes del cambio tecnológico sucedido a mediados de los años ochenta del siglo pasado, la imagen de la telefonista estaba ligada al uso del *aparato*, como si éste fuese una parte inseparable de su cuerpo. El término tiene doble significado: el de equipamiento, mecanismo y, también, el que refiere a un sistema de órganos que actúan en conjunto. Dicho cambio, según la empresa y el sindicato, tuvo como objetivo mejorar las condiciones de trabajo de la operadora, y consistió en la introducción del sistema digital en forma paulatina, dejando atrás el pesado aparato, los cables, el tablero y la posibilidad de control del trabajo por parte de la operadora. Si bien algunas cosas cambiaron, como el tiempo de descanso, a través del estudio del estrés se mostró que el cambio tecnológico basado en el mejoramiento de la productividad y la calidad de la atención, generó otros problemas como estrés, violencia laboral, transformación del oficio y pérdida de los contenidos del trabajo (Ramírez 2006).

La categoría *aparato* parece sugerir la conjunción de lo técnico con lo orgánico. Así, el auricular no es sólo un instrumento de trabajo, sino que está asociado con una serie de valores. La telefonista podía ser reconocida por medio de la marca en los cabellos, también a través del auricular se da la comunicación con el exterior, además se le vincula directamente con el malestar característico de las operadoras (dolores de cabeza ocasionados por el aro) y el responsable del ruido permanente en el oído (un zumbido), reconocido como “repiques”,<sup>6</sup> al que todas estuvieron expuestas, incluso con rupturas de tímpano y sangrados.

<sup>6</sup> Los repiques fueron descritos como descargas de decibeles superiores a los que el oído puede recibir y a los que todas estuvieron expuestas cuando trabajaban con el sistema analógico.

La voz es otro elemento importante que integra la identidad de la telefonista. En todas las épocas, la dirección de la empresa se ha preocupado por este elemento, lo que se traduce en el control permanente a través de la auditoría, así como en la contratación de fonoaudiólogos que imparten cursos de impostación de voz. La voz de la telefonista se asocia con la imagen de la empresa y se le considera el instrumento de comunicación que permite ayudar a los otros, y es capaz, muchas veces, de resolver situaciones aflictivas. Cabe, también, resaltar que los cambios introducidos ocasionaron la pérdida colectiva de la voz de la telefonista, que vino a ser substituida por la voz sintetizada del computador. En todas las épocas, la voz era probada en el momento de la admisión, pues se exigía un tono considerado “agradable”, buena dicción y enunciación correcta de las frases. El tipo clásico se producía a través de las clases de impostación y con frecuencia por imitación de las colegas. Una forma particular de hablar, permanentemente reproducida, constituía la identidad de la telefonista. Nora cuenta que el aparato se colocaba a una distancia determinada de la boca, conforme las normas de la empresa, de modo que escuchara su propia voz. Esa era una forma de obligarla a controlar su tono, porque si hablaba muy alto o respondía en un tono más agresivo, el sonido retumbaría directamente en su oído. Oír permanentemente la propia voz produce y reproduce una determinada manera de hablar, no sólo en el trabajo, sino en la vida en general. Algunas dijeron que la voz modulada transmite confianza y seguridad al suscriptor y que ese efecto también se transfiere a sus vidas particulares.

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

Según todas las entrevistadas, el gran obstáculo para el matrimonio eran los horarios y el trabajo en los días festivos. Los horarios nocturnos y el trabajo durante el fin de semana generaban peleas y desconfianzas de novios y maridos y facilitaban, también, las escapadas de los hombres. Esa desconfianza era histórica, venía de la *época del horario partido*, por

ejemplo cuando ellas trabajaban en la mañana, tenían una pausa de cuatro horas a la mitad del día; así regresaban hasta las ocho o diez de la noche. Lo que ella podía hacer durante la interrupción del trabajo, estaba siempre sujeto a las suposiciones de los hombres. Más recientemente, el horario de *tarde* (cuando la telefonista la mayoría de las veces dormía en la empresa) y *el de madrugada* estaban más sujetos a las conjeturas de los varones. Otra preocupación era su ausencia constante en fechas conmemorativas, como aniversarios, navidad y año nuevo, espacios importantes de sociabilidad. Eso hacía que frecuentemente se sintiesen alejadas de los parientes y amigos, pero si bien las alejaba del espacio familiar, contribuía al estrechamiento de los lazos en el espacio de trabajo. Nora sintetiza el sentir general respecto de las exigencias del ser operadora y mujer:

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

La representación de las trabajadoras en relación con sus formas de trabajo se ha estudiado poco en nuestro país, y una reflexión al respecto puede ayudar a entender cómo se mantienen y siguen constituyendo pilares para la constitución de la identidad de la operadora telefónica.

Desde mi perspectiva, la mirada de Scott (1990) ofrece pistas para entender los estereotipos de género asociados con el trabajo, ya que ella deconstruye la categoría *femme isolée* utilizada en el siglo XIX, en Francia, y vinculada con las obreras (mujeres que realizan fuera de casa la experiencia del trabajo asalariado), la miseria y la prostitución (discusión de la mujer en los planos moral y económico) y, consecuentemente, con el

orden social de la época. La historiadora muestra que la categoría *femme o fille isolée* se utilizaba para designar a mujeres de la ciudad que trabajaban por un salario irrisorio y constituían el estrato pobre de la población; a las que habitaban en los nuevos centros fabriles y trabajaban largas jornadas en fábricas, dejando de lado la casa; a las prostitutas clandestinas; a las costureras que trabajaban en sus cuartos, siendo remuneradas por pieza. En resumen, la expresión era aplicable a todas las que no vivían bajo el control constante de padres o del patrón y que al terminar la jornada disponían libremente de su tiempo. La autora añade que el doble significado atribuido a esa expresión no era algo casual, o sea, la expresión sugería que todas las obreras eran prostitutas en potencia. En realidad, esa construcción de pensamiento se hacía a partir de las siguientes asociaciones: “obrero y prostituta” y “pobreza y libertinaje”. De forma que era necesario controlarlas para inhibir el libertinaje.

Entre las operadoras encontramos referencias semejantes a las descritas por Scott en relación con el estigma de la profesión, asociado sobre todo a la noche, especialmente en épocas anteriores, toda vez que ellas consideran que también se ha venido creando una idea positiva del oficio. Nora comentó:

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

Más de un siglo después, y en otra sociedad, estas asociaciones se asemejan a las referentes a las obreras del siglo pasado. La telefonista es vista inicialmente como una mujer *sola*, sin protección de la familia, trabaja en los mismos horarios y lugares que las prostitutas, por ello es confundida con estas últimas. Entre ellas circulan varias historias de colegas que hablan de la mala fama de la telefonista asociada con la noche y la calle como si fuesen mujeres de la calle. Entre ellas también existen comentarios de que las telefonistas acaban con problemas que las hacen verse “medio locas”. En este sentido es importante destacar que también la perturbación mental integra el conjunto de asociaciones respecto a ellas.

A través de las políticas “profilácticas” de la empresa se observa el desdoblamiento de ese conjunto de asociaciones: mujer trabajadora pobre/corrupción física y moral (prostitución, enfermedades asociadas con la pobreza, la promiscuidad, la falta de higiene, tales como tuberculosis, enfermedades sexuales, enfermedades de la piel, perturbaciones mentales). Las representaciones de la telefonista, como empleada de empresa pública y como mujer, trabajadora pobre, conviven, una u otra son utilizadas por ellas y por otros actores sociales involucrados.

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

### **Los contenidos simbólicos del trabajo: ser útil**

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

La importancia de la profesión y el empeño personal en la atención a los clientes eran permanentemente resaltados por las operadoras. Las jóvenes del sector de información cuentan que no solamente memorizaban los principales teléfonos de la ciudad: órganos públicos, hospita-

les, delegaciones, hoteles, sino también, movidas por el sentimiento de “ser útil a los otros” construían una base de datos particular. Se trataba de un cuadernito personal que contenía la información inexistente en las listas de la empresa. Para eso, ellas realizaban, por su propia cuenta, lo que denominaban “su investigación”. Separaban anuncios de periódico para copiar teléfonos y direcciones, y en su horario de descanso llegaron a tomar el autobús y buscar locales de empresas o instituciones para complementar sus datos. También, unas con otras intercambiaban la información contenida en sus cuadernos. Las telefonistas de tráfico prestaban verdaderos servicios públicos, además de las conexiones solicitadas. Cuando se enteraban de alguna emergencia, llamaban directamente a bomberos, policía, ambulancias, hacían diversos telefonemas hasta localizar personas. Ese sentimiento de utilidad, de hacer el bien, era incentivado por la empresa como una forma de redención de la mujer trabajadora, vista a través de atributos negativos. De manera que el trabajo de producción y reproducción de representaciones sobre el oficio noble de la telefonista fue destacado por la empresa y por el sindicato a través de diversos medios de comunicación.

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

Con un simple movimiento manual usted hace –telefonista– penetrar su voz dócil al mismo tiempo –los palacios y los ranchos– los escritorios y las oficinas –las iglesias y los casinos [...] Cuanta gente no la envidia –telefonista– sin medir las horas de amargas –por las cuales usted pasa– cuando es intermediaria de las noticias fúnebres; cuando hay una llamada desesperada de una madre afligida –para avisar al esposo que la hija está agonizante [...] cuando el número no contesta, no contesta por más que usted insista –porque la casa se enciende en llamas y en una de las habitaciones un niño clama angustiosamente por socorro. Esa es su hora amarga, telefonista– hora a la que usted no puede huir por fuerza de sus funciones [...] (mayo 1976).

Lo que se percibe en el texto anterior es que las representaciones están dirigidas a mujeres. Todos los calificativos contenidos están culturalmente asociados con el sexo femenino, y transferidos del “hogar” al espacio de trabajo. Además de eso, su contenido atraviesa el tiempo. Los

valores tradicionales asociados con el hogar que son alabados en varios textos publicados en el periódico de la empresa hace más de cuarenta años; separan dos épocas igualmente importantes con respecto a las transformaciones en el trabajo –la primera inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial y la segunda en el momento de importantes cambios en el mundo del trabajo.

La noción de oficio noble transmitida por generaciones invocación a la emoción y a los sentimientos; exalta el sentimiento de renuncia y el papel de servir, asistir, socorrer a los otros, de vivir la vida en función de “su Otro”; utilizando, para eso, sus cualidades innatas. La invocación a los sentimientos se hace a través de situaciones límite (incendios, inundaciones, desastres) en que la dedicación de las telefonistas salva a personas, o sea, el “sentimiento de utilidad” es explorado de forma extrema (estas cuestiones son advertidas también en otros trabajos, véase Ueda 2002 y Antonaz 2002). Las cualidades de la trabajadora son las mismas de la mujer en el hogar. Simon (citado por Scott 1990: 12), hablando de la mujer en la era industrial, escribe que ellas se asocian con la espiritualidad, el amor, los sentimientos, son ajenas al mundo de la economía y sus cualidades son inherentes a su constitución física, ligadas principalmente a su función de madre, lo que quiere decir que tienen un papel “moral” en el cuidado de la familia. En estos escritos el contexto de la casa se transfiere a la empresa (cuyo espacio es también organizado como casa) y se espera que la telefonista atienda a los clientes con la misma devoción y dedicación que tiene con la familia.

### **Una posible interpretación**

En el caso estudiado advertimos la construcción de una identidad de mujer *mal afamada*, que encuentra protección en el interior de la empresa. El rescate de la moralidad se da a través de la renuncia de sí misma, dedicándose y sirviendo a los otros. En este sentido es posible considerar que la empresa se apropia políticamente de estos valores y representaciones para aplicarlos al trabajo, aunque no se sabe aún cómo y en qué medida lo hace. Este supuesto surge cuando el Gobierno de Vichy se apropia políticamente de esas características (Muel-Dreyfus 1996).

Sin embargo, tenemos un caso explícito de extracción extrema de la fuerza de trabajo a través de la apropiación del “eterno femenino”. Se

observa también que la cuestión económica –condiciones de trabajo y remuneración– se trata como si no existiera en la relación. O sea, en el momento en que la profesión es completamente vaciada de su sentido, se instrumenta un proceso de recuperación de los valores simbólicos que sustentaban la explotación y que daban sentido a la profesión. Otro ejemplo es el gran cartel que fue instalado en el sector hacia 1992; se trata de una fotografía de telefonistas de 1923. Desde mi punto de vista, aquella habría sido colocada allá, en aquel momento, cuando la profesión se vaciaba de todo su contenido e importancia. La fotografía reproduce una fila de telefonistas sentadas sobre sillas muy altas, en sus puestos de trabajo; sus cuerpos, lado a lado, constituyen una línea recta perfecta y sus columnas una serie de líneas paralelas; sus miradas, también paralelas, se dirigen a los circuitos, sus vestidos son blancos, estrechos, y sus medias también son blancas. El cabello está recogido y parcialmente recubierto por un auricular de grandes dimensiones, por detrás las monitoras vigilan la marcha del trabajo. Esta fotografía, redescubierta y colocada en el lugar de trabajo a setenta años de distancia, guarda todo el peso de la tradición y sustituye, de forma ampliada, a la monitora. Eso muestra que al lado de los controles ejercidos por las máquinas, las antiguas formas de control son realimentadas al nivel de lo simbólico. La fotografía, de la cual nadie percibe su existencia, reproduce la personalización de los antiguos controles, redoblando el efecto de los nuevos, eternizando también una relación de dominación del cuerpo.

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

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

Después del examen de admisión, que además yo no le tenía miedo, me di cuenta que no era nomás llegar y ya, sino que empezábamos todo un proceso de adiestramiento, era como convertirte en otra persona, como más ... cómo te diré... bueno, pues disciplinada, cuidadosa en tu voz, en tus actos, bueno hasta en tu forma de vestir. Las jefas se fijaban en todo, en la ropa, las uñas, el cabello, en todo. Porque supongo que la empresa lo que quería era que estuviéramos muy preparadas, refinadas por así decirlo, no que se viera que éramos maleducadas o ineptas. Y lo del aspecto físico yo no sé porque le ponían tanta atención, porque el cliente ¡ni nos veía! Sí, voy de acuerdo en las maneras de hablar, porque la verdad también había compañeras, que tenía fama de ser unas peladas,<sup>7</sup> pero todo eso era muy cuidado, muy cuidado... hasta la fecha, aunque ahora es distinto porque ya se supone que todas estamos formadas.

En general, este tipo de advertencia es percibida y vivida por todas las informantes, y sintetizada bajo la idea de que pertenecer a Teléfonos significó convertirse en telefonista, lo cual refiere a un proceso de adquisición del oficio, pero también de un estigma si dicho oficio no se realiza bajo ciertas normas y reglas de comportamiento. Este estigma fue señalado como mala reputación, alusiva a la actitud grosera o de ineptitud que las propias supervisoras ponían de ejemplo de lo que no se debe hacer ante el cliente. Así pues, pertenecer a Teléfonos quiere decir adquirir un sitio, un espacio para sí, un oficio, una identidad que se va construyendo a partir de “ponerse la camiseta”, como apuntó Elsa, y ello significa tanto lo positivo: “adquisición de un oficio”, como lo negativo: “mal educada, inepta y fácil” configurados en la manera de ejercer el oficio. Las operadoras refirieron que durante la adquisición del oficio tienen que pasar por un proceso en el que constantemente están tratando de “hacer bien las cosas”, sus tareas, sus posturas, su forma de vestir, su voz modulada, su cumplimiento con los tiempos de trabajo y el trabajo nocturno para alejarse lo más posible de las caracterizaciones negativas, de los reportes.

<sup>7</sup> Término que usa para definir a una persona con escasa educación, altanera, que no trata al cliente de manera amable y modulando la voz.

### Porque como señaló Elsa:

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

Para finalizar subrayamos que las acciones de la empresa a lo largo de la historia de la telefonía son exigencias de trabajo que transforman el cuerpo biológico en cuerpo social y político, organizado a partir del proceso de constitución del oficio de la operadora. Tales exigencias cuyo blanco directo es el cuerpo de la telefonista, abarcan tres esferas: el entrenamiento y control para el trabajo; la inducción de prácticas de higiene y cuidados con el cuerpo, a través de folletos y periódicos de la empresa. Estos últimos también se utilizan para transmitir patrones de comportamiento, buenas maneras y formas adecuadas de vestir y peinarse y, todavía, la construcción de una verdadera política de formación (educación) y conformación del cuerpo muestra un proceso complejo en el que al cambiar los contenidos del trabajo también cambia la identidad de la telefonista.

### REFERENCIAS

ANTONAZ, D.

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

*EL GUAJOLOTE*

- 1976 Periódico de circulación interna, Movimiento Democrático Telefonista, inédito.

GOOD, B.

- 1994 Illness representations in medical anthropology: a reading of the field, en B. Good, *Medicine, rationality and experience. An anthropology perspective*, pp. 25-64, Cambridge University Press.

KEESING, R.

- 1987 Anthropology as interpretative quest, *Current Anthropology*, 28: 161-169.

MUEL-DREYFUS, F.

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

RAMÍREZ, J.

- 1991 *Los cuerpos olvidados. Investigación sobre el proceso laboral minero y sus repercusiones en la fuerza de trabajo. Un estudio de caso de los mineros de la Compañía Real del Monte y Pachuca*, tesis de licenciatura en Antropología Física, ENAH, 270 p.
- 1993 "Reflexiones sobre el cuerpo productivo", *Revista Mexicana de Estudios Antropológicos*, XXXIX: 53-70.
- 1998 *En torno a la percepción social que un grupo de obreras de la industria metalmecánica tiene acerca de sus procesos enfermantes*, tesis de maestría en Antropología Social, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, México, 345 p.
- 2005 *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*, tesis de doctorado en Antropología, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, México, 559 p.
- 2006 El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas, *Diario de Campo*, no. 4, 51 p.

SCOTT, J.

- 1990 L'ouvrière, mot impie, sordide...Le discours de l'économie politique française sur les ouvrières 1840-1860, *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 83: 2-15, juin.

SCHEPER-HUGHES, N. Y M. LOCK

1987 The mindful body: A prolegomenon to future work in Medical Anthropology, *Medical Anthropology Quarterly*, 1: 6-41.

UEDA, V.

2002 ¡Dígame! El trabajo de las telefonistas en las centrales telefónicas: un estudio comparado, *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, VI(119): 94.

