

Género y trabajo: la identidad ocupacional de las operadoras de Telmex¹

José Luis Torres Franco*

Recepción del original: 30-01-07

Recepción de la reseña corregida: 14-09-07

Inscrito en la línea de investigación sobre la relación mujer y trabajo, el libro que aquí reseñamos da cuenta de la importancia que, en las tres últimas décadas, ha implicado la presencia de la mujer mexicana en espacios laborales extradomésticos, situación que se traduce en un proceso de construcción de identidad ocupacional. El reseñado es un documento relevante que aporta elementos al enfoque teórico metodológico con que se trabaja la temática. La recuperación de propuestas vigentes y su debate hacen que los hallazgos de este trabajo pongan en tela de juicio muchas de las concepciones construidas, sobre todo desde el discurso político, en torno a la imagen ideal de incorporación equitativa e incluyente de las mujeres al trabajo extradoméstico.

EL ENFOQUE TEÓRICO

En este texto Gabriel Pérez nos presenta un trabajo que indaga sobre las maneras en que se articulan la identidad laboral con la identidad de género de las operadoras o telefonistas de Teléfonos de México (Telmex). En él nos muestra cómo la identidad tanto laboral como de género son construcciones que se dan en contextos sociales estructurados. De ahí que sus líneas teóricas están relacionadas con los temas de cultura e identidad en el mundo del trabajo.

La revisión de autores que realiza tiene como punto de partida la discusión sobre el concepto de cultura, rescatando el carácter totalizador de los hechos sociales a través de las prácticas de los sujetos. Se destaca el impacto

¹ Gabriel Pérez Pérez, *Género y trabajo: la identidad ocupacional de las operadoras de Telmex*, Universidad Autónoma Metropolitana, México, 2006

* Profesor-Investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Iztapalapa. Dirección electrónica: joseluis590314@yahoo.com.mx

que las nuevas tecnologías han tenido en la construcción de las identidades colectivas, de lo que se deriva la idea de que la orientación hacia el trabajo se relaciona con las trayectorias laborales de los trabajadores, y que este tipo de cambios desarrollan una determinada cultura laboral que se distingue por sus experiencias vividas en los diferentes trabajos que recorre. En otros términos, las definiciones de lo ocupacional tienen que ver con las implicaciones culturales de lo que se hace y cómo se hace en el espacio físico del trabajo. De esta manera el área laboral forma y moldea las creencias individuales de los sujetos; lo cual llega a convertirse en una obligación moral de convivencia.

La calificación cualitativa del trabajo, de igual manera, se convierte en un denominador cultural aprendido. Este proceso está estrechamente vinculado a los procesos de capacitación que los trabajadores reciben en su lugar de trabajo; se centra en el aprendizaje de actitudes y comportamientos que giran en torno a elementos de cooperación entre empresa y trabajadores para alcanzar una mayor eficiencia y productividad pero que al mismo tiempo amplía los márgenes de competencia entre los trabajadores. Lo destaco ya que, para el autor, la calificación es un concepto con distinta connotación para los empresarios y los trabajadores aún cuando, con las tecnologías, las identidades laborales aparenten homogeneizarse.

Al respecto, el autor señala que no hay una sola identidad sino que ésta se construye en diferentes dimensiones y por ello la producción simbólica se puede analizar a través de una relación entre la transformación de las condiciones de trabajo y las transformaciones de las actitudes de los trabajadores, pues los individuos y los grupos no tienen una sola identidad sino que forman parte de un sistema de identidades con distintos niveles de pertenencia. Por ello se centra en la discusión sobre el concepto de la identidad, y distingue varias orientaciones en el terreno de las identidades sociales. A éstas las define como un sistema de creencias y valores que se conforman dentro de una ocupación, compuesta por una ideología de bagaje cultural, pero que se forma a partir de las experiencias singulares del trabajo, derivado hacia la colectividad, para definir al otro, marcando la diferencia entre una ocupación y otra. De esta manera podemos entender que la identidad ocupacional emana del lugar de trabajo y de sus caracteres generales que necesitan ser aprehendidos, expresados y reconocidos por los miembros de

cada ocupación. En este sentido es que en la obra se busca comprender cómo las operadoras o telefonistas de Telmex construyen su identidad ocupacional.

EL CONTEXTO DE LA TELEFONÍA EN MÉXICO

A partir de un recorrido histórico de la formación de Telmex, del papel que el Estado primero y los empresarios después interpretaron, el autor nos dirige hacia la importancia que tiene la tecnología, la ecología y la mano de obra femenina en la definición de las identidades laborales de dicha empresa.

En este sentido, señala que es importante que la mayoría de los trabajadores de Telmex fueran contratados durante los años 70 o principios de los 80 cuando la compañía era pública y monopolio de las telecomunicaciones en México, rasgos que permitieron una mayor estabilidad en el empleo. Con la privatización, se derivaron ciertas modificaciones en el contrato colectivo de trabajo, a lo que destaca una mayor productividad de los trabajadores y la implantación de proyectos de modernización tecnológica.

Por su parte, el sindicato insistió en la necesidad de un programa que atendiera profesionalmente un cambio en la cultura organizacional para promover la automotivación y el compromiso de todo el personal con la productividad, la calidad, y la competencia. Uno de los logros fue que las trabajadoras del departamento de tráfico no fueran despedidas, pues al respaldar los cambios en la empresa, se pudo mantener la planta laboral con tan sólo algunas reubicaciones. La negociación de la revisión de los perfiles de puesto de las especialidades de servicio de tráfico nacional e internacional destacó la sugerencia de la empresa para crear una nueva categoría inmediata superior a la última temporalidad de operadoras (operadora especial de servicios a clientes).

En este contexto, en 1992 el total de personal que conformaba varias especialidades de los servicios del tráfico nacional e internacional ascendía a 11,558 trabajadoras. En el convenio de modernización de tráfico manual se acordó establecer 39 centros de operadoras con un total de 1,420 posiciones que comprendían a 5,701 trabajadoras que participarían en el proceso para la modernización del tráfico manual. La movilidad se realizaría previa capacitación del personal, la cual podría incrementarse dentro de la misma especialidad,

sólo en el mismo centro de trabajo y respetando el horario que tuviera asignado cada trabajadora.

En este sentido, quizás el caso Telmex sea uno de los ejemplos más significativos de la puesta en marcha de políticas orientadas a la capacitación del personal, como un requisito de las nuevas formas de producción flexible.

EL PERFIL DE LAS OPERADORAS EN LA CENTRAL SAN JUAN DE TELMEX

El estudio se realizó en la central San Juan de Telmex, que fue inaugurada el 16 de febrero 1973 en la ciudad de México. En opinión del autor, los cambios tecnológicos, principalmente los procesos de digitalización que estuvieron acompañados de una serie de cursos de capacitación, son las principales variables que han afectado la identidad ocupacional de las operadoras de esta central telefónica en particular; además, este impacto va en concordancia al cambio mundial que se ha desarrollado en el terreno de las telecomunicaciones.

El perfil del grupo estudiado en el trabajo de Gabriel Pérez correspondió a mujeres relativamente jóvenes y primordialmente urbanas; predominaron las solteras o que no contaban con una pareja; la mayoría dijo que tenía hijos y se caracterizaron por la antigüedad que mantenían en el empleo; y además, poseían un nivel de escolaridad considerablemente alto en relación con el tipo de ocupación que desempeñan, de hecho el 80% de las operadoras de la central San Juan tiene un escolaridad de bachillerato o más.

La mayoría de estas operadoras entró a trabajar en Telmex a través de algún familiar, principalmente sexo femenino, que la recomendó. El autor encontró que la categoría de trabajo de operadora en la escala de dicha empresa es en demasía horizontal y sumamente laboriosa, ya que más de tres cuartas partes nunca se ha movido de puesto; sin embargo, esto se debe principalmente a que los ascensos se rigen a través de un escalafón que impide la movilidad social. Como un último obstáculo cultural que refleja lo precario de la situación de las mujeres, que tienen como única posibilidad este trabajo, es que la mayoría no tuvo otro ocupación antes de entrar a trabajar

como operadora de Telmex, ya sea por que se encontraban estudiando o se dedicaban a realizar el trabajo del hogar.

Sin embargo, a pesar de la tradicional estabilidad de esta categoría laboral, este tipo de ocupación se encuentra en transición, principalmente por los cambios organizativos y técnicos. Por eso el autor considera que, muy probablemente y en un futuro no muy lejano, este perfil estable comience a ser afectado sobre todo debido a una tendencia de envejecimiento de la planta de operadoras y la consecuente reducción de ésta por la salida jubilación, o bien por búsqueda de un mejor servicio que podrían hacer que las operadoras sean puestas a competir cada vez más entre ellas por los estándares de productividad individual.

Con respecto al estado civil, se aprecia que las operadoras a lo largo del tiempo se mantienen como un grupo de mujeres mayoritariamente sin esposo o sin compañero, y con respecto a los hijos, éstos prácticamente nacieron durante sus primeros años de trabajo y en un espacio de tiempo muy corto. Cabe destacar que la mitad de las operadoras entrevistadas no tienen hijos.

Sin embargo, es en ellas en quienes recae la responsabilidad doméstica y contribución económica mayoritaria, lo que no es reconocido por sus familias. Por eso para el imaginario cultural, tanto de los familiares como de los empleadores, es normal que las mujeres desempeñen una doble jornada además de ser las proveedoras, ya que la tradición –y ellos mismos- les niega una visión más amplia de la situación precaria en que estas mujeres se desempeñan. Esto las lleva a desarrollar un conjunto de estrategias o arreglos domésticos y extradomésticos que les impide ser sujetos y las obliga a ser objetos: trabajadoras y amas de casa.

Esta relación tan estrecha entre trabajo doméstico y extradoméstico contribuye a que muchas de ellas piensen que lo extradoméstico afecta negativamente sus relaciones de pareja y su desempeño como madre. De ahí que el autor afirme que su identidad de género se construye principalmente en su relación con el trabajo, lo que las caracteriza como un grupo que se inscribe dentro de los esquemas tradicionales de ser mujer a pesar de tener una profesión y muchas veces desempeñar el papel de jefas de hogar.