

*Género y trabajo: La identidad ocupacional de las operadoras de Telmex, de Gabriel Pérez Pérez**

Hiroko Asakura**

Actualmente la ola de la globalización ha llegado hasta rincones inimaginables del mundo, gracias al desarrollo tecnológico y de los medios de comunicación. Los sectores de telecomunicaciones han tenido que tomar medidas drásticas para modernizar sus equipos y su organización interna, a fin de competir con los avances presentados mundialmente que, además, suceden a un ritmo vertiginoso. El camino tomado en México es la privatización de los servicios, con el fin de lograr mayor competitividad y eficiencia en los mercados tanto nacional como internacional. *Género y trabajo: La identidad ocupacional de las operadoras de Telmex*, de Gabriel Pérez Pérez, es un libro oportuno en el contexto actual.

El autor aprovecha esta coyuntura peculiar para analizar la transformación de una identidad colectiva concreta: la identidad ocupacional de las operadoras de Teléfonos de México, S.A. de C.V. (Telmex). Según Pérez Pérez, tal identidad está constituida por “el marco conceptual” de las operadoras sobre su ocupación y el conjunto de creencias y valores compartidos, y que actualmente presenta una crisis al grado de verse amenazada.

El libro muestra un estudio más ambicioso de lo que sugiere el título; intenta observar y describir los cam-

bios generados en distintas escalas de la sociedad —macro, mezo y micro— así como sus interacciones. La dimensión macro es el contexto internacional globalizado, que exige flexibilización y una mayor eficiencia en los servicios de telecomunicaciones, donde se inserta esta compañía. La dimensión mezo se refiere a los procesos y a los contenidos tecnológicos y organizacionales de la modernización de Telmex —que describe con detalle el autor— así como el mundo doméstico, donde las operadoras se desempeñan como esposas, madres e hijas. Finalmente, la dimensión micro son las mismas mujeres, que forman una identidad colectiva. La interacción se desarrolla de manera continua en tres vertientes: con la empresa, con las compañeras de trabajo y con los miembros de la familia. Al abordar las tres dimensiones, el autor busca analizar las transformaciones sutiles generadas en la identidad colectiva de las operadoras.

La historia de Telmex

Sin duda Telmex es una de las compañías más poderosas en México y tiene una historia larga e interesante. En 1877 se descubrió la posibilidad de reproducir la voz a través de una máquina metálica. Un año después, México ya estaba desarrollando la industria telefónica (por cierto, durante el primer período del gobierno de Porfirio Díaz). En 1882, se fundó la

Compañía Telefónica Mexicana, dependiente de la *Western Electric Telephone Company*; posteriormente, la concesión de la industria telefónica, para ampliar la cobertura, fue pasando a manos de distintas empresas extranjeras, como *Mexikanska Telephonaktiebolaget Ericsson* (1907) y *Axel L. Wenner-Grenn* (1947). En 1949, se firmó un contrato de consolidación entre el gobierno mexicano, *American Telephone and Telegraph (AT&T)*, *Wenner Grenn* y el grupo *Ericsson*, lo que inició la era de la telefonía moderna en México.

Junto con la expansión de la empresa, comienza la digitalización de los servicios a finales de los años setenta del siglo pasado. El proceso de actualización tecnológica ha sido desarrollado exitosamente, a pesar de la interrupción que ocasionó el terremoto de 1985. Sin embargo, cuando en Telmex empiezan a discutirse los cambios organizacionales, que iban a dar lugar a una nueva cultura laboral, fue a partir de los años ochenta y principios de los noventa. Los cambios cualitativos introducidos, según el autor, afectan los perfiles ocupacionales, las relaciones de las trabajadoras con sus instrumentos, los métodos de organización, en pocas palabras, tanto las formas de trabajo como de vida, que finalmente influyen en la conformación y la reconformación de la identidad colectiva.

Cambios percibidos por las operadoras de Telmex

El perfil de las operadoras muestra el carácter de la contratación de personal, muy común en ciertos sectores económicos en México. Algo muy conocido —confirmado en este libro— es la importancia de las redes familiares y de amigos para conseguir un puesto. El 86.7% de las entrevistadas fueron contratadas como operadoras gracias a una recomendación de este

* Ediciones Eón / Generación Ciudadana / UAM-A, 136 pp.

** Investigadora del Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM.

tipo. Además, el 43.3% tiene familiares que trabajan en la misma empresa, de los cuales 62.5% son mujeres. Predominan las operadoras jóvenes urbanas, solteras o sin pareja, con hijos y relativamente alta instrucción (preparatoria terminada y algunas con estudios universitarios). Otra característica notoria es la estabilidad laboral: 76.7% nunca ha trabajado en otro lado, ni siquiera ha ocupado otra categoría en Telmex.

Pérez Pérez recupera el mundo doméstico de las trabajadoras para observar su interacción con el mundo laboral, y profundizar su análisis sobre la conformación de la identidad colectiva. Al encontrar tantas mujeres sin pareja, descubre que la ocupación de operadora es considerada por ellas mismas como fuente de problemas y conflictos para la vida en pareja. Esta incompreensión por parte del marido o del compañero está confirmada por su escasa participación en las labores domésticas. El autor incluyó preguntas sobre distribución de once tareas domésticas, y únicamente el 6.7% contestó que tenían apoyo de su pareja para realizar algunas de ellas (máximo cuatro). Además, algunas operadoras dejaron de trabajar a petición de sus maridos, pero lograron volver a sus puestos.

La idea negativa sobre los efectos que tiene el trabajo de operadora en la relación de pareja se repite con la maternidad. La mayoría de quienes tienen hijos opinan que su trabajo les impide cumplir cabalmente con su rol de madres por falta de tiempo. Sin embargo, los aspectos negativos son contrarrestados de alguna manera por la contribución económica que logran gracias a su trabajo. Como el 86.7% de las entrevistadas tiene algún dependiente económico, piensan que su familia está mejor económicamente que hace dos décadas. El autor señala el hecho de que nadie mencionó que mantuviera económicamente a su esposo o compañero, a pesar de que frecuentemente ellos carecían de empleo o de ingresos. Estas respuestas confirman los resultados de otros estudios sobre la identidad: el deber ser femenino, socialmente construido, está fuertemente interiorizado por las operadoras.

Pérez Pérez sugiere que la transformación sutil de la identidad de las operadoras, caracterizada por una estabilidad laboral y roles de género tradicionales, puede observarse en las percepciones que tienen sobre los cambios y procesos de modernización en su espacio laboral. La mayoría de las entrevistadas experimentan los cambios como intensificación, monotonización y mayor disciplina, pero al mismo tiempo consideran que hay mayor eficiencia, organización y competitividad. A pesar de que la mitad de las entrevistadas sienten que han perdido control sobre su propio trabajo debido al

proceso de modernización, la tarea realizada parece seguir siendo relativamente agradable para ellas.

Las operadoras perciben otros cambios relacionados con la interacción con sus compañeras y supervisores de trabajo. Telmex ha enfatizado el discurso del trabajo en equipo y la ayuda mutua, pero el 80% piensa que el trabajo se ha vuelto más individualista por la personalización de los equipos y la separación física. El autor opina que esta sensación de pérdida de control puede convertirse en un elemento amenazador de la identidad ocupacional conformada hasta ahora por las operadoras, ya que su trabajo exigiría cada vez más mayor eficiencia y calidad individual.

Estos cambios no son vistos tan negativamente, gracias a las estrategias empleadas por la compañía y el sindicato. Es interesante saber que 83.3% de las entrevistadas estarían dispuestas a intensificar su trabajo para sacar adelante la empresa si estuviera en una crisis. Esto muestra, según el autor, “una fuerte identificación hacia la empresa, por el hecho de que es propiamente Telmex quien da sentido y razón de existencia a dicha ocupación” (p. 97). El éxito de Telmex de no generar una crisis ocupacional entre las operadoras se debe a que tanto la empresa como el sindicato han asegurado que no habrá despidos y que se otorgará la capacitación necesaria para llevar a buen término la modernización. Este binomio —empresa / sindicato— ha logrado causar efectos positivos. Por un lado, el sindicato ha podido hacerles creer que los cambios ocurridos no tienen solamente un interés empresarial, sino colectivo entre la compañía y las trabajadoras. Por otro, la estrategia de Telmex de transmitir el mensaje de que las operadoras son quienes están *al frente* de la empresa, dando la voz con amabilidad y eficacia a los usuarios, ha logrado generar un sentimiento de lealtad y pertenencia a la compañía, y al mismo tiempo, modificar la anterior imagen ineficiente y prepotente de la propia empresa.

Pérez Pérez concluye que hasta ahora Telmex ha logrado adaptarse a los nuevos contextos nacionales e internacionales, y armonizar los ciclos internos de la organización donde están insertas las operadoras, para conservar su identidad ocupacional basada en la continuidad y la estabilidad laboral. Sin embargo, también percibe los elementos que podrían generar un desequilibrio y que ya se perciben como amenaza, por ejemplo el creciente individualismo y la competitividad basada en la eficiencia y la calidad del trabajo.

En síntesis, el trabajo de Gabriel Pérez es importante porque aporta el análisis de un caso concreto de identidad femenina colectiva (operadoras de Telmex), actualmente en transformación y crisis por la coyuntura que plantean los procesos de privatización y modernización de la empresa. Su estudio sugiere nuevas vetas de análisis; por ejemplo, la percepción de otros trabajadores o de los familiares sobre las operadoras, como otra dimensión de la identidad colectiva.