

T
763

104363



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD XOCHIMILCO

Casa abierta al tiempo

DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA SALUD

MAESTRÍA EN CIENCIAS EN SALUD DE LOS TRABAJADORES

LOS EFECTOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO SOBRE LA SALUD
EN OPERADORAS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS EN SALUD
DE LOS TRABAJADORES

PRESENTA: SERGIO ENRIQUE MORENO AVEYTUA

DIRECTOR: JORGE VILLEGAS RODRÍGUEZ

CIUDAD DE MÉXICO

AÑO 2006

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer de manera especial al Doctor Jorge Villegas Rodríguez, su invaluable apoyo en la asesoría de esta investigación pues con su orientación, participación y paciencia, se pudo concretar un trabajo que esperamos resulte interesante para los lectores.

Un reconocimiento también para la Maestra Susana Martínez Alcántara y al Maestro Mariano Noriega Elio, por el constante estímulo que también me brindaron para que este trabajo se concluyera en tiempo y forma. También a la Maestra Silvia Tamez González y al Doctor Luis Manuel Pérez Pantoja, por haber aceptado a participar en la crítica para el mejoramiento de la presente investigación, ya que tuvieron que trabajar en su lectura a marchas forzadas.

Por el lado de la Empresa, agradezco el apoyo y las facilidades que me brindaron para la aplicación de la encuesta a los dos grupos de operadoras telefónicas, las responsables de la administración de las dos áreas de Tráfico, la señora María Cristina Galindo Quintanar y la señora Elba Laura Márquez Martínez.

En lo que corresponde al Sindicato, va también un agradecimiento a la señora Irma Cruz Martínez, señorita Gema Baleón Tinoco, señora Silvia Castillo Góngora y señor Gilberto Ortiz Torres, integrantes de la Comisión Nacional de Seguridad e Higiene, por su colaboración al permitir que sus delegadas y comisionadas ayudaran en la recepción y aplicación de la encuesta.

Agradezco también a mi esposa por su constante impulso e insistencia para concluir este último trabajo de la Maestría. A mi hijo, en quien encontré, además de su comprensión, una participación activa en el diseño y corrección de éste trabajo, debido a sus conocimientos computacionales.

Un saludo y recuerdos para mis hermanos y para mi madre, pues siempre estuvieron en mis pensamientos, dándome mayor estímulo para lograr finalmente concluir y no haber abandonado esta tarea.

ÍNDICE

Introducción.....	4
1 Antecedentes.....	11
1.1 Breve historia de la Empresa de telecomunicaciones.....	11
1.2 Breve historia del Sindicato	13
1.3 Condiciones de trabajo en los puestos de operadora	17
1.3.1 Condiciones iniciales de trabajo.....	17
1.3.2 Programa de mejoramiento de las condiciones de trabajo.....	23
1.3.3 Cambios tecnológicos en el puesto de operadora	25
1.3.4 Los dos puestos actuales de las operadoras telefónicas	28
1.3.5 Proceso actual de trabajo de los dos puestos de operadora.....	31
1.3.6 Condiciones de trabajo y de seguridad e higiene de ambos puestos de operadoras.....	33
2 El trabajo de las operadoras y los efectos en su salud	37
2.1 Organización del trabajo, nueva tecnología en las áreas de servicio y efectos en la salud	37
2.2 Investigaciones con operadoras telefónicas.....	42
2.3 Otros estudios en operadoras telefónicas sobre efectos en su salud.....	49
3 Salud en el trabajo de las operadoras de larga distancia y de aclaraciones	57
3.1 Obtención de la información sobre la salud de las operadoras encuestadas.....	57
3.2 Descripción socio-demográfica y del estado de la salud de las operadoras.....	63
3.3 Perfil general de riesgos y exigencias laborales de las operadoras.....	66
3.4 Morbilidad	73
3.5 Perfil patológico de las operadoras.....	74
4 Conclusiones y Recomendaciones.....	81
5 Glosario de términos.....	93
6 Bibliografía.....	95
6.1 Internet	102
6.2 Periódicos, revistas y documentos de la empresa	103

Introducción

Las tecnologías de la información y las telecomunicaciones han mostrado un crecimiento acelerado a partir de la década de los ochenta y desarrollado e incorporado procesos de elevada tecnología; y si bien la difusión de la electrónica en los servicios es un fenómeno relativamente reciente, ya se han encontrado y difundido algunas lecciones precisas sobre los efectos que pueden producir en la salud.

Los investigadores han destacado un cierto número de hitos en los estudios dedicados a este tema. Oficina Internacional del Trabajo (1988). Además de que las condiciones laborales actuales están originando nuevas exigencias y riesgos, interesa identificar en qué medida se han resuelto las condiciones anteriores al uso de la nueva tecnología. En el caso que aquí analizamos, las telecomunicaciones y el trabajo con terminales son ya inseparables; con la nueva tecnología se han incorporado elementos para crear un ambiente laboral bajo criterios ergonómicos que además atiende a antiguas demandas de las trabajadoras, de la organización sindical y de la organización del trabajo, que si bien ha experimentado cambios, tiene rasgos que mantienen la lógica de la organización científica del trabajo Rajchenberg (1990).

De hecho algunos autores han señalado que los procesos de trabajo que se han reorganizado pueden implicar riesgos para la salud ya que:

1. Se busca incrementar tanto la productividad real como la intensidad del trabajo.
2. Se han Introducido métodos modernos de producción pero combinados con formas arcaicas de control del trabajador.
3. Se ha flexibilizado la fuerza de trabajo.

Con los cambios en los procesos laborales las empresas buscan ser más eficientes y competitivas y pueden generar nuevas formas en el uso de la fuerza de trabajo influyendo en la solicitud de capacidades y habilidades o atrofia de las mismas. Cuando el trabajador no tiene la posibilidad de planear sus actividades, de regular los ritmos de trabajo, de decidir sobre el proceso de producción, de incorporar su creatividad, sus conocimientos, el gusto por

la tarea y pierde el control sobre el trabajo que realiza, se gestan las condiciones para un cambio en el perfil de morbilidad y mortalidad. Noriega (1999).

En la actualidad, se ha flexibilizado el uso de la fuerza de trabajo, se ha disminuido el control del trabajador sobre el proceso de trabajo, presentándose a su vez una insatisfacción al realizar sus actividades, incrementado los problemas de salud física y mental del trabajador Laurell (1983). Las jornadas extensas con sobrecarga cuantitativa de trabajo parecen mostrar un efecto sobre la salud mental de los trabajadores y las demandas cualitativas están mostrando una fuerte asociación con problemas psiquiátricos como la depresión. Karpansalo, (2005).

Con la incorporación de la nueva tecnología, se han presentado cambios y modificaciones en la organización del trabajo, así como en la salud de los trabajadores. La organización del trabajo con sus exigencias, se ha convertido en un componente que deriva del proceso laboral y tiene un papel protagónico en la aparición del conjunto de consecuencias negativas en los trabajadores y que efectivamente está ocasionando daños a los trabajadores.

Existen diversos estudios en todo el mundo sobre el giro de las telecomunicaciones y de manera muy particular con operadoras telefónicas; en estos estudios se han podido detectar ciertos daños a la salud como consecuencia que las condiciones de trabajo, la organización del trabajo y la aplicación de la nueva tecnología han tenido entre sus labores. Tennant (2001).

Si bien el cambio que se ha dado ha incluido un mejoramiento en sus condiciones de trabajo en cuanto a los equipos, la seguridad e higiene y los aspectos de ergonomía, es de suponerse que también ha habido mejoras en ciertos riesgos y exigencias de trabajo, sin embargo la incorporación de la tecnología es probable que no haya eliminado otros aspectos negativos de la organización que se han señalado y que es conveniente evaluar e identificar si están teniendo una afectación en la salud de las trabajadoras.

Se seleccionó el grupo de operadoras de larga distancia (OL) debido a que no tiene control sobre su trabajo, éste resulta monótono, repetitivo y la supervisión es estrecha y

computarizada, tienen establecida una cuota de producción y de calidad elevada, con horarios discontinuos y rotativos y en algunos casos, sus días de descanso resultan diferentes al sábado y domingo.

Por otra parte se escogió como grupo "control", las operadoras de aclaraciones (OA) se eligió ya que este puesto de trabajo tiene algunos factores contrarios al de sus compañeras de larga distancia, pues tiene mayor control sobre su trabajo, es más planeado, no es monótono ni repetitivo, debido a que los casos que atienden les permite utilizar en mayor grado su iniciativa, no tiene cuota de producción elevada y la supervisión no resulta ser tan estrecha; aunque vale la pena decirlo, la tarea les demanda una mayor atención y concentración con los clientes. Descansan los sábados y domingos y sus horarios de trabajo no son discontinuos.

Así, interesa analizar el perfil de exigencias y riesgos laborales que están presentes, la valoración que establecen las trabajadoras sobre el entorno en el que trabajan, sobre la organización que prevalece y por las consecuencias que tiene sobre la salud.

Los resultados obtenidos de este estudio ayudarían en cierta medida a identificar lo que puede estar ocurriendo en otras empresas del sector de telecomunicaciones que hoy abarca a diversa empresas que han incursionado en esta actividad a raíz de los cambios experimentados en los últimos años en este sector en el país, beneficiando a un número considerable de operadoras telefónicas de otras empresas de servicios con empleos similares. Permitirían intervenir sobre cada uno de estos tres aspectos: riesgos, exigencias y daños con la finalidad de establecer las medidas que permitan en un futuro lograr mayores niveles productivos, de satisfacción y salud entre las operadoras.

La hipótesis de trabajo para la presente investigación es encontrar que los efectos de la organización del trabajo están determinando afectaciones sobre la salud del grupo de operadoras telefónicas de larga distancia con respecto a las operadoras de aclaraciones, dando como consecuencia el aumento en las posibilidades de desarrollar trastornos mentales, psicosomáticos y músculo esqueléticos.

Para alcanzar los objetivos y buscar validar la hipótesis propuesta, se realizaron los siguientes pasos específicos:

- Describir el proceso de trabajo de los puestos de operadoras telefónicas de larga distancia y de aclaraciones.
- Conocer, detectar y analizar la opinión que tienen las operadoras de larga distancia (OL) y operadoras de aclaraciones (OA) sobre los efectos de la organización del trabajo en los aspectos psíquicos y psicosomáticos.
- Describir las variables relacionadas con las operadoras de larga distancia (OL) y de aclaraciones (OA) y la influencia de los Índices de calidad de vida, el tiempo libre, las actividades domésticas, el contenido y la satisfacción en el trabajo que desarrollan y sus efectos en la salud de las operadoras.
- Identificar los riesgos y exigencias en los puestos de operadora de larga distancia y de operadora de aclaraciones.
- Detectar los daños a la salud que presentan las operadoras de larga distancia y las de aclaraciones.
- Identificar la asociación entre los riesgos y exigencias con los daños a la salud (patología) de las operadoras de los dos puestos a investigar.

La información de las operadoras y de su organización del trabajo, se obtuvo a través de la aplicación de una encuesta individual epidemiológica que se aplicó durante los meses de mayo a diciembre del año 2001. Esas fechas fueron seleccionadas para evitar que alguna negociación o trabajo importante entre empresa y sindicato (revisión salarial, comisiones sindicales, reuniones de comisiones mixtas, convenciones sindicales) hubiera podido interferir el estudio.

El estudio fue transversal. La población investigada fue de 256 operadoras, la empresa tiene más puestos similares en toda la república, por lo que los hallazgos de esta investigación se podrían extender a más de 3000 operadoras telefónicas, lo que permitiría continuar previniendo y controlando los daños a la salud de este grupo de trabajadoras.

Como parte del presente estudio, se revisó información sobre antecedentes en los últimos veinte años que estuvieran referidos a operadoras telefónicas con condiciones tecnológicas similares, incluidas dos investigaciones realizadas en esta empresa de telecomunicaciones hace más de 20 años, las cuales por su particularidad e interés se tratarán de manera más amplia en uno de los apartados del texto.

Existe información acerca de los aspectos técnicos, normativos y legales que deben cumplir los países de origen al transferir o intercambiar nueva tecnología a los países receptores, pero muchas veces no se cumplen, originando riesgos en la salud de los trabajadores en las empresas receptoras. Oficina Internacional del Trabajo (1988). Actualmente este no es el caso de la empresa en donde se llevó a cabo esta investigación, aunque en el pasado las condiciones de trabajo de la población en estudio eran mayormente inadecuadas y perjudiciales a su salud. Tamez (1984).

El texto que aquí se presenta también toca brevemente el trabajo femenino y las principales afectaciones a que están expuestas en sus tareas; esto se debe a que los dos grupos a investigar son mujeres puesto que en esta empresa no se tienen operadores telefónicos hombres. Existen diversos estudios en todo el mundo sobre el giro de las telecomunicaciones y de manera muy particular con operadoras telefónicas; en estos estudios se han podido detectar ciertos daños a la salud como consecuencia que el proceso de trabajo, la organización del trabajo y la aplicación de la nueva tecnología han tenido entre sus labores.

En este trabajo se presentan los resultados de explorar el área de la organización del trabajo y su asociación con los trastornos mentales y psicosomáticos en dos grupos de operadoras telefónicas, uno de larga distancia (OL) y otro de aclaraciones (OA) en una empresa mexicana de telecomunicaciones. Se exploró también sobre las condiciones de vida que prevalecen en los grupos y las diferencias que presentan según el puesto de trabajo.

Además, se estudió la valoración, la satisfacción, la iniciativa y el contenido que tiene su trabajo y la influencia que pudiera tener el tiempo libre y el mejoramiento de sus condiciones de trabajo para reducir su patología.

Entre los principales resultados del estudio podemos señalar que se confirma la presencia de afectaciones en la salud de un grupo de operadoras telefónicas, originadas por las exigencias impuestas por el proceso y la organización del trabajo en su puesto, como: el pobre control, el contenido e iniciativa en el trabajo y las demandas excesivas asociadas al esfuerzo repetitivo, los trastornos del sueño, los trastornos músculo esqueléticos, los trastornos psicossomáticos y mentales, la ansiedad, la depresión, la neurosis y la migraña. Estas han sido alteraciones encontradas por diversos investigadores con operadoras telefónicas. Tecla (1982); Tamez (1984); Cruz (1984); Haynes (1987); Huici (2000); Ramsay (2004).

Los hallazgos principales en la presente investigación fueron la asociación estadística entre el perfil patológico y los riesgos y exigencias presentados en la organización del trabajo, ya que se obtuvo asociación estadística entre la patología y los riesgos y exigencias de la organización del trabajo en las operadoras de larga distancia. Las diferencias que se encontraron se pueden atribuir a que en el grupo de comparación influyó positivamente el control que tienen las operadoras sobre su proceso y organización del trabajo, pues éste puede ser el elemento que las protege sobre los daños mentales y psicossomáticos.

Los daños a la salud encontrados en las operadoras de aclaraciones estuvieron caracterizados por una menor frecuencia de padecimientos que el de las operadoras de larga distancia, quienes mostraron altos señalamientos en el perfil patológico como fueron: Gastritis, fatiga, trastornos del sueño, cefalea, trastornos músculo-esqueléticos, lumbalgia, ansiedad, migraña, hipertensión arterial y trastornos psicossomáticos digestivos.

En el Capítulo de antecedentes, se presentará la historia de la empresa y del sindicato, este viaje histórico será corto ya que para profundizar más en estos temas, existen libros más completos y un poco más extensos. Se describirá la evolución que han tenido ambos puestos de operadora telefónica en los últimos 25 años y que culminaron con un programa de

mantenimiento y de actualización de las áreas y puestos de trabajo que han permitido alcanzar una modernización, un mejoramiento y unos cambios tecnológicos que también han permitido que la empresa se mantenga como una de las más importantes en nuestro país y también en el mundo.

Se mencionarán las condiciones iniciales de trabajo y cómo a raíz de tener un puesto por demás falto de condiciones de seguridad e higiene y una organización del trabajo por demás difícil y que estuvo ocasionando daños a la salud de las operadoras y que al haber sido poco atendidos en los momentos precisos, desencadenaron varias huelgas y la destitución de un Secretario General.

Se describirán también ambos puestos de trabajo, de manera que se pueda conocer qué actividades realizan de manera específica y cómo realizan sus funciones éstas operadoras. Esto con el fin de identificar aquellas posibles actividades que el trabajo les solicita y que están afectando a su salud. Finalmente, se presentarán las condiciones físico ambientales, ergonómicas y de seguridad e higiene con que cuenta cada área y puesto de trabajo; así como los riesgos, las exigencias y las condiciones del trabajo y de la organización, para cada puesto de trabajo.

Se toca brevemente el trabajo femenino y las principales afectaciones a que están expuestas en sus puestos de trabajo y actividades fuera de sus horarios de trabajo; esto se debe a que los dos grupos a investigar son mujeres puesto que en esta empresa no se tienen operadores telefónicos hombres.

Finalmente, se presentan los Resultados, las Conclusiones y las Recomendaciones, donde se discutirán los hallazgos principales arrojados en la presente investigación.

1. Antecedentes

1.1 Breve historia de la Empresa de telecomunicaciones

La palabra teléfono deriva del griego: tele-distancia y fonos- voz o sonido, que en sentido más amplio se interpreta como la transmisión a distancia de los sonidos por corrientes de ondas eléctricas. La telefonía existe en México desde 1878, apenas dos años después de que Graham Bell diera a conocer dicho aparato y unos años después, ya se había realizado la primera llamada telefónica en la Capital, desde Tacuba hasta Tlalpan. Aldama (1985).

Cabe mencionar que a Antonio Meucci se le considera como el inventor del teléfono, lo cual fue reconocido en junio del año 2002. Fue él quien hacia 1860 lo concibió inicialmente con el término de teletrófono. En 1876, la empresa Western Union, presentó al investigador Graham Bell los papeles de Meucci y a partir de entonces al invento se le bautizó como teléfono. Telmex (2004).

En 1882, se inicia formalmente el servicio telefónico, al fundarse la Compañía Telefónica Mexicana S.A., como filial del consorcio norteamericano International Telephone and Telegraph, la cual se ubicó en donde actualmente está el Palacio de Bellas Artes. En 1888 se publica el primer directorio telefónico con 800 nombres de suscriptores, todos de la ciudad de México. Ese mismo año se le otorgó la concesión de instalar casetas telefónicas públicas. Aldama (1985).

En 1904, inició su operación otra empresa, la compañía de teléfonos L. M. Ericsson, con capital sueco. Ésta al establecerse empezó a trabajar con sólo 500 suscriptores y posteriormente cambia su razón social por Empresa de Teléfonos Ericsson S. A. El servicio que proporcionaban era en forma manual. Ambas empresas eran competidoras y no había comunicación entre los clientes atendidos por cada una de ellas.

En el año de 1907, la Compañía Telefónica Mexicana, se transforma en Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana S.A. Para el año 1914, las dos empresas habían aumentado el número de teléfonos existentes a 25,000. En 1924, Teléfonos Ericsson

inauguró la primera central automática de toda América Latina, del tipo rotatorio con 3,000 líneas. En 1925, la International Telephone & Telegraph Co., adquirió la Compañía Telefónica y Telegráfica, obteniendo conjuntamente con Teléfonos Ericsson concesiones para extender el servicio local y establecer el de larga distancia.

En 1927, la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana llevó al cabo la primera conferencia internacional con Estados Unidos, desde Matamoros, Tamaulipas, a Brownsville, Texas, y dos meses después con Canadá. En 1928, se estableció el servicio con Europa y en particular con España. Para 1930, ya se tenía una red multicentral con 15 de estas centrales pertenecientes a ambas compañías.

En esa época, el cliente que quería tener comunicación con otras personas de la Ciudad de México, debía contratar un teléfono con cada empresa, lo cual representaba un problema para cada usuario. Para dar solución a este problema, en el año de 1945, la Compañía Ericsson y la Telefónica Mexicana acordaron interconectarse, lo cual se logró en 1947.

Ese mismo año, el 23 de diciembre se constituye Teléfonos de México, S. A., que inició sus operaciones con los equipos y las concesiones otorgadas a la Compañía de Teléfonos Ericsson, S. A., proporcionó el servicio por primera vez el 1º de enero de 1948 y puso en operación un sistema que constaba de 139,000 aparatos telefónicos. En 1950, Teléfonos de México adquiere los bienes de la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana, con lo cual se fusionaron ambos sistemas administrativos, Fomento Cultural BANAMEX (1991).

En el año de 1958, un grupo de empresarios mexicanos como Carlos Trouyet, Eloy Vallina y Antonio Ruiz Galindo, adquirieron el total de las acciones que estaban en poder de la International Telephone & Telegraph Corp. y L. M. Ericsson. Desde 1950, el Estado mexicano había iniciado su participación económica en la empresa; sin embargo no es sino hasta 1972 cuando pasa a convertirse en socio mayoritario con una participación del 51% de las acciones, mientras que el capital privado conservó el restante 49%. (Ibidem).

En septiembre de 1965, se introduce el Servicio de Larga Distancia Automático, teléfono a teléfono a nivel nacional. En el año de 1969, se pone la primera piedra del Centro Telefónico

San Juan. En julio de 1970 se introduce el servicio de Larga Distancia de persona a persona a nivel nacional y en marzo de 1975 se inicia el Servicio de Larga Distancia teléfono a teléfono al resto del mundo. Jones (1993).

En el año de 1973, se dio paso a la era electrónica con la instalación de una central automática de larga distancia semi-electrónica, controlada por un procesador. Con esta central se logró la comunicación de larga distancia mundial LADA 98 con Venezuela y en 1975 vía satélite. En 1979, se inauguró la primera central local electrónica de tipo digital en la región de Tláhuac.

En el año de 1980, la empresa ocupaba el lugar número doce en importancia en la economía nacional. En el principio del año 2000, ocupaba el número dos, un poco debajo de Pemex, que sigue siendo la empresa más importante de México y que pertenece al Estado mexicano.

En marzo de 1982, el servicio cubría ya 617 poblaciones del país. En el año de 1983, se instaló el teléfono número seis millones. El 9 de diciembre de 1990 se realiza la privatización de la empresa y desde entonces es administrada por un Consorcio integrado por el Grupo Carso, la Southwestern Bell International Holdings y France Cables et Radio.

En el segundo semestre de 1991, comenzó a operar el Instituto Tecnológico de Teléfonos de México (Intelmex)) con los más avanzados métodos y sistemas de capacitación y formación, talleres de prueba, laboratorios y centros de investigación y desarrollo, Telmex (2004).

Una vez concretada la privatización de la empresa, se empezó a realizar la sustitución de las centrales analógicas por digitales y a tender líneas de fibra óptica, cuya red en 2004 era ya de 67 mil kilómetros. En el año de 1996, se inicia la competencia en las telecomunicaciones y en la actualidad se tienen trabajando en México las empresas: Avantel, Alestra, Maxcom, Miditel, Marcatel, Portatel y Nextel en telefonía fija; mientras que en telefonía móvil están Telcel, Axtel, IUSAcel y Telefónica Móvil, entre las principales.

Las inversiones de esta empresa en los primeros 10 años de privatización han representado una inversión de 26,000 millones de dólares para el mejoramiento del servicio. Telmex es la

empresa con mayor utilidad neta, la cual es de 29,300 millones de pesos, es el proveedor de telecomunicaciones número uno en México y está ubicada entre las cien empresas más importantes de América Latina, en donde México ocupa el primer lugar ya que tiene el mayor número de empresas importantes, siendo éstas cinco. Asimismo está ubicada entre los 20 principales operadores del mundo. El Universal (2000).

En la actualidad la red está digitalizada al 100%, con una cobertura de 105,000 poblaciones donde se encuentran 98.6% de los habitantes del país. La red cuenta con centrales telefónicas duplicadas para evitar interrupciones en las comunicaciones. En mayo de 1999, se instaló el teléfono diez millones.

En 1998, obtuvo el Premio Nacional de Ahorro de Energía con la Central Tacubaya. En sus áreas de Telecorp, así como en las áreas de Operación y Mantenimiento de la Red de Larga Distancia y Centro Nacional de Supervisión, se certificó bajo la Norma ISO 9000. En el año 2000, obtuvo el segundo lugar del Concurso Nacional de Ahorro de Energía con la Central San Juan, lugar donde está concentrado el mayor número de Operadoras y técnicos, además de ser una de las instalaciones más importantes. Telmex también obtuvo ya el Premio Nacional de Tecnología; además su sitio de Internet fue reconocido con el premio iBest como el mejor sitio de telecomunicaciones de México en la Red de Redes.

Cabe mencionar que hasta hace algunos años la empresa operaba en diversas ramas de la producción, como eran la construcción, editorial, eléctrica y de bienes raíces. Había 28 empresas que estaban incorporadas como filiales y que dependían organizativamente de ella. En la actualidad, algunas de las filiales continúan trabajando para esta empresa, pero de manera desincorporada y las decisiones de la Asamblea del Consejo de Administración, afectan de manera directa a cada una de ellas.

1.2 Breve historia del Sindicato

En noviembre del año de 1914, los trabajadores de la Compañía de Luz hicieron un llamado a todos los obreros que trabajaban en las industrias eléctricas con el objetivo de formar una

agrupación que procurara el mejoramiento de sus condiciones de trabajo. Dicho llamado se concretó en el ex Convento de Santa Brígida ocupado entonces por la Casa del Obrero Mundial. Se formaron cuatro grupos sindicales: uno, integrado por los trabajadores de la Compañía de Luz; otro, por los trabajadores de la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana; el tercero, integrado por los trabajadores de la Empresa de Teléfonos Ericsson y un cuarto, por un contingente de electricistas particulares.

La Dirección del nuevo organismo recayó en el Sindicato Mexicano de Electricistas. Con esa decisión, en una asamblea realizada el día 14 de enero de 1915, se presentó una solicitud de reconocimiento y revisión de su pliego petitorio a la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana. Al no cumplir ésta con el pliego, el 19 de enero de ese mismo año estalló la primera huelga. El día 18 de febrero, ocupó la capital el general Obregón y aprovechando esta situación y después de realizada una asamblea, los trabajadores en huelga solicitaron se incautaran las propiedades de la empresa, hecho que finalmente se consumó. El primer líder del sindicato de Telefonistas fue Fernando Raúl Murrieta Pérez.

En el gremio de los electricistas participaba Luis N. Morones, quien fue nombrado para ocupar la Gerencia de la administración obrera del servicio de Telefónica Mexicana. Éste fue el primer ejemplo mexicano del control obrero sobre una empresa. En ese mismo año de 1915, los trabajadores de la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana lograron el reconocimiento de su sindicato y la firma de un convenio. El día 26 de marzo de ese mismo año, los trabajadores de Ericsson también estallaron una huelga; al final de la misma algunos de los trabajadores se contrataron con la Telefónica Mexicana. Restaurador 22 de abril (1994).

En 1921 los telefonistas estallan una huelga, durante diez días, por reivindicaciones económicas. En 1922 vuelven a estallar una huelga pero ahora junto con los tranviarios para protestar por la matanza de los obreros de San Ángel.

En 1947, debido a la fusión de las empresas Ericsson y Telefónica Mexicana, también se fusionaron ambos sindicatos, dando lugar al nacimiento del Sindicato de Telefonistas de la

República Mexicana. Desde 1952 y hasta 1959, el sindicato fue encabezado por Javier Ayala Ramírez.

El sindicato estaba afiliado desde 1955 a la CTM, pero en 1959, por violación al Contrato Colectivo y en demanda de un convenio para regular la situación de las Operadoras, se retira de esta Central. En 1960, el Sindicato Mexicano de Electricistas y el de Telefonistas suscriben un pacto de unidad, solicitando la revisión contractual de manera simultánea. En 1962 sufren una derrota en su revisión contractual.

El dirigente sindical Salustio Salgado ascendió en 1966 a Secretario General y estuvo al frente del mismo durante 10 años. En abril de 1976, se inició una lucha al interior del sindicato nacional a partir del movimiento llamado *22 de Abril*. Todo arrancó cuando la dirección sindical firmó un aumento al salario del 15%, a espaldas de la base. Se realizó entonces un referéndum para decidir si permanecía el Comité Ejecutivo Nacional de ese momento.

Al cabo de este proceso, Salustio Salgado fue destituido, y desde entonces es Francisco Hernández Juárez el Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. El actual Secretario General llegó a ese puesto, después de una huelga donde la principal demanda de las operadoras fue el mejoramiento de sus condiciones laborales. El sindicato ha tenido una participación muy activa e influyente desde entonces hasta esta fecha sobre la toma de decisiones en los procesos y condiciones generales de trabajo y ha tenido la fuerza suficiente para influir y empujar para mejorar los puestos de trabajo y ha puesto atención en mejorar las condiciones de seguridad y salud, principalmente en las áreas y puestos de las operadoras.

Desde el año 1976, ya como Secretario General Francisco Hernández Juárez, se han realizado 5 huelgas importantes: 25 de abril de 1978; 12 de marzo de 1979; 25 de abril de 1979; 25 de abril de 1980 y 8 de abril de 1987. Jones (1993).

En el año 1978, la revisión contractual se constituyó como una de las más importantes, pues prácticamente todo el Contrato fue puesto a revisión y la empresa emplazada a huelga. La

huelga estalló y se levantó días después tras obtener la disminución de un año en las jubilaciones y el compromiso de firma del convenio para reglamentar el trabajo de las operadoras. (Ibidem).

Desde 1982 ya se tenía conciencia del desplazamiento de habilidades frente a la nueva tecnología, de menores niveles de empleo, de la reorganización del trabajo en torno del nuevo equipo y del trabajo rutinario para el común del gremio frente a una elite de personal de confianza destinado a labores muy calificadas. Cruz (1984).

A partir de 1989, se acordó que la empresa asigne personal, introduzca e implemente los cambios tecnológicos, compacte las categorías ocupacionales y unifique los tabuladores salariales. El Sindicato habló de no pactar despidos ni mutilaciones al Contrato Colectivo, pero dejó los convenios departamentales a cambio de los perfiles de puesto como estrategia para defender el escalafón, las prestaciones y prerrogativas de cada perfil. Los convenios departamentales eran acuerdos específicos casi de cada puesto; es decir, se tenían acuerdos para el servicio de larga distancia nacional y otro para internacional, por lo que en cada revisión contractual, además de discutir cada cláusula había que discutir cada convenio.

Actualmente, los perfiles de puesto engloban especialidades, por lo que un perfil engloba a varios puestos. Por ejemplo, la especialidad de tráfico considera a todos los puestos que tienen que ver con esa área (operadoras de todos los ceros, profesoras y auxiliares, favoreciendo las revisiones salariales y contractuales y acercando más cada puesto de trabajo. El Sindicato de Telefonistas tiene una cobertura a nivel nacional a través de varias secciones. Jones (1993).

El Secretario General actual, Francisco Hernández Juárez, es representante colegiado de la Unión Nacional de Trabajadores, en donde están aglutinados también algunos otros sindicatos de servicios como son los universitarios, aerolíneas y de la salud, como los más representativos.

1.3 Condiciones de trabajo en los puestos de operadora

1.3.1 Condiciones iniciales de trabajo

El puesto de trabajo de la operadora siempre ha sido estratégico en la prestación del servicio, de ahí que el sector en donde había incidido de manera más clara el control de la empresa era éste, tanto por su importancia numérica como por ser el puesto clave para brindar el servicio. Cabe mencionar que la población de operadoras siempre ha estado constituida exclusivamente por mujeres.

También desde el punto de vista sindical este grupo de trabajadoras ha sido estratégico; fue clave en el movimiento que logró la remoción de Salustio Salgado y ha jugado un papel protagónico en varias huelgas importantes derivadas de una serie de reclamos para revisar y mejorar sus condiciones de trabajo.

Como consecuencia de esta situación, el puesto de operadora es el que más atención ha recibido desde entonces (1978) procurando siempre conservar en buenas condiciones sus áreas y puestos de trabajo. Es también en torno a este puesto que se han planteado movimientos en la organización sindical con la finalidad de buscar las mejores condiciones de trabajo y de salud, teniendo importantes cambios tecnológicos y en el que las operadoras han intervenido activamente.

Las condiciones iniciales de trabajo del puesto de operadora, con sus exigencias derivadas de la organización del trabajo y los riesgos físico-ambientales y ergonómicos, llegaron a constituirse como elementos de gran repercusión sobre su salud. Dicha situación se describe en las siguientes líneas y destaca la organización del trabajo como elemento central para explicar el conjunto de riesgos y exigencias a que se exponían las trabajadoras hace cerca de 30 años.

Duración, turnos y horarios de trabajo. La jornada de trabajo estaba estructurada en función de la demanda de tráfico, es decir las llamadas efectuadas por los usuarios del servicio y de las diversas eventualidades que se podían presentar. De esta manera, la prestación del servicio era continua, en todos los horarios y días del año. La duración de la jornada era de ocho horas, donde se incluía la media hora de comida y quince minutos para ir al baño. De acuerdo con el Convenio del departamento de tráfico de las operadoras, *Turno era: el número de asignación al horario que habría de laborar.* Todas las operadoras pasaron por este sistema.

Para brindar el servicio, las operadoras laboraban en turnos continuos o discontinuos. Los turnos discontinuos de trabajo prolongaban la jornada más allá de las 8 horas, ya que podía haber espacios amplios de tiempo en los que debían o podían permanecer dentro de las instalaciones de la empresa, porque podían ser llamadas para trabajar cualquier turno que fuera necesario, impidiendo que en muchas ocasiones las operadoras se alejaran de su centro de trabajo pues tenían que volver a ocupar su puesto en el momento que se les requería por necesidades del servicio.

Esta condición originó la instalación de dormitorios, regaderas y vestidores dentro de la misma empresa, ubicándolas de manera cercana a las áreas de trabajo. Algunas operadoras prácticamente se quedaban a vivir en la empresa y en algunos días de descanso se retiraban a sus casas. En el turno fijo estaban las de mayor antigüedad; en el rotativo y mixto, el resto de las operadoras.

La situación anteriormente descrita dio lugar a que existiera infinidad de turnos escalonados, de tal manera que incluso los horarios eran clasificados por operadora, por lo que se presentaban en ocasiones hasta 200 horarios dentro de un mismo turno; en 1984 eran 497 turnos. Este aspecto era de gran importancia ya que bajo este sistema cada operadora podía tener hasta cinco horarios dentro de una misma semana. En el área metropolitana los turnos se cambiaban cada seis meses para las operadoras de mayor antigüedad pues tenían horario y descanso fijo; las eventuales no tenían ni turno ni descanso fijo. Cruz (1984).

Los turnos se organizaban en los horarios siguientes:

1. Turno diurno, discontinuo o corrido desde las 6 hasta las 20 horas.
2. Turnos nocturnos, donde la salida era después de las 20 hasta las 24 horas.
3. Turno de *velada*, con un horario de trabajo a partir de las 23 hasta las 6 horas.

Los turnos llegaron a significar para las operadoras un desgaste muy acentuado de su vida personal y productiva, ya que la vida familiar y social se vio trastocada sensiblemente. Esta condición era un sometimiento de su vida productiva, social y familiar dentro y fuera del proceso de trabajo a los intereses particulares establecidos por la empresa.

Supervisión- En los centros de trabajo, cada una de las operadoras de larga distancia tenía que atender entre cinco y once líneas y cuando era muy intenso el tráfico una operadora atendía hasta dos llamadas de manera simultánea. Existía un sistema por medio del cual se contabilizaba el tiempo que la operadora se tardaba en contestar (tiempo de dilación).

La supervisión era estrecha y hostigante debido a que el personal de supervisión circulaba a espaldas de las operadoras para vigilar que no platicaran con la compañera, estuvieran alineada a su posición de trabajo, atendieran adecuadamente y cortésmente al cliente y con un ritmo acelerado y eficaz de trabajo, a criterio de la misma supervisora.

El control de la supervisión era permanente y se utilizaba para garantizar un ritmo y una intensidad del trabajo adecuados para brindar el servicio. Además estaban las auxiliares de tráfico quienes se colocaban a las espaldas de las operadoras para auxiliar en el trabajo llevando *teleboletas* (tarjetas donde se anotaban los tiempos y el número de conversaciones de larga distancia) lápices y gomas para borrar. Se tenía un control automático de supervisión donde se grababa la voz de la operadora desde dos tipos de conmutadores sin que ellas lo supieran. Cruz (1984).

Se buscaba con este tipo de control y supervisión constatar que el trato al público fuera el adecuado y que el lenguaje utilizado se encontrara dentro de los códigos y frases establecidos para la comunicación con el cliente. Este sistema de supervisión y control tenía como finalidad aumentar la productividad, ya que se pretendía que el personal efectuara el mayor número de llamadas posible y reducía el contacto verbal entre los clientes y sus compañeras de trabajo cercanas.

Un problema con la supervisión era que hasta que se le autorizaba a la operadora salir al baño, podía hacerlo, pudiendo transcurrir desde unos minutos hasta lapsos mayores de tiempo para poder acceder a su turno de permiso, ya que tenían que regresar primero aquellas operadoras quienes habían salido antes. Esta condición dio como resultado que varias de ellas mostraran daños a su salud en vías urinarias. Tamez (1984).

Agentes físicos- Los agentes físicos que llegaron a molestar e incomodar a las operadoras en sus puestos de trabajo y afectar su salud, eran reportados con los especialistas para que se corrigiera la falla para eliminar el agente nocivo y permitir una estancia más segura y confortable; sin embargo, los reclamos regularmente no eran escuchados y las medidas de corrección no se tomaban en cuenta. Esta situación continuó durante varios años. Los agentes físicos molestos a los que estuvieron mayormente expuestas, fueron:

Condiciones térmicas- Los cambios bruscos de temperatura estaban relacionados con la temperatura que necesitaban los equipos para funcionar adecuadamente, por lo que en las salas de trabajo la temperatura por lo general se encontraba entre 16 °C y 18 °C, de esta manera, cuando la operadora requería salir durante su jornada o cuando concluía su turno de trabajo, se exponía a cambios extremos de temperatura que le ocasionaban con regularidad daños en su salud, principalmente en vías respiratorias.

Luminación- Las operadoras tenían que fijar la mirada en pantallas y lámparas luminosas o bien buscando en tarjetas, directorios o carpetas que contenían números telefónicos o de

tarifas, lo que implicaba una excesiva utilización de la vista. Los niveles, el sistema y la calidad de iluminación no estaban controlados e inclusive se tenía la iluminación natural para tratar de apoyar la carencia de estos niveles requeridos. La iluminación resultaba deficiente en la mayoría de las áreas lo cual afectaba la vista del personal. Tamez (1984).

Ruido- Desde que inició la telefonía en México los equipos de las centrales, los conmutadores y la red, producían de manera regular algunas descargas acústicas de 1000 ciclos en los auriculares que usaban las operadoras y que les llegaban a ocasionar traumas acústicos. Las descargas acústicas se presentaban por las malas condiciones en que se encontraban los equipos de la planta telefónica y las redes del cableado y porque las estaciones telefónicas carecían de dispositivos para proteger convenientemente el oído de la operadora. Las descargas se producían intempestivamente sin poder prever en el momento en que éstas se presentarían. Cruz (1984).

Esta situación ocasionó daños en los oídos de las operadoras, quienes se llegaron a quejar y mostrar hipoacusia, rompimiento de tímpano, vértigo y pérdida de equilibrio; por lo que tuvo que participar el Instituto Mexicano del Seguro Social para dar la categoría de enfermedad profesional para dicho daño.

Ergonomía- El mobiliario y conmutador empleado por las operadoras fue traído, sin efectuar ninguna adecuación o modificación, tal y como era utilizado en empresas telefónicas suecas norteamericanas o inglesas. Entre las principales consecuencias de disgusto y afectación a la salud de las operadoras, estaba el impedimento para mover y estirar las piernas. El espacio entre las operadoras y los tableros de señalización era de 50 centímetros, por lo que la distancia entre una y otra era muy reducida pues se juntaban los brazos, estorbándose para trabajar y presentándose una falta de concentración durante el trabajo pues las distintas conversaciones interferían con la atención al cliente.

Las sillas que utilizaban durante su jornada de trabajo tampoco estaban diseñadas adecuadamente pues no correspondía a las características antropométricas de la operadora

mexicana. Esto ocasionó la adopción de posturas incómodas que derivaron en contracturas y fatiga muscular con problemas músculo esqueléticos y en muchos casos llegó a afectarles la columna vertebral. Cruz (1984). La distancia que había desde la silla de trabajo hasta el tablero o conmutador en el que se accionaban las clavijas era generalmente mayor de la requerida. Esto daba como consecuencia que la operadora permaneciera con los brazos en alto mientras efectuaba su tarea. Tamez (1984).

Como se puede apreciar, los factores que afectaban su salud eran diversos y constituían un perfil de riesgos y exigencias muy complejo que en su conjunto conformaban condiciones inadecuadas de trabajo.

1.3.2 Programa de mejoramiento de las condiciones de trabajo

Derivado de una demanda sindical contractual plasmada en el Convenio firmado con la empresa para el Departamento de Tráfico en el año de 1978, se exigió adoptar medidas para reglamentar la prevención, curación y rehabilitación de los riesgos de trabajo que se presentaban entre las operadoras (neurosis, hipoacusia y laringitis crónica) más aquellas que no estaban reconocidas por el Seguro Social. IMSS (1983). Se buscó desde ese entonces, abordar integralmente los riesgos de trabajo sin hacer a un lado los aspectos económicos.

Para concretar esta demanda, en la empresa se formaron diversas comisiones mixtas de trabajo con el objeto de elaborar y presentar una propuesta final del Convenio. Dos de las principales comisiones fueron: la de Estudios Médicos o de Riesgos de Trabajo y la de Condiciones de Trabajo.

En los trabajos realizados por esas dos comisiones mixtas se alcanzaron algunos acuerdos, entre los que figuraron principalmente:

- a) Los padecimientos reconocidos y no reconocidos por la legislación se abordarían de diferente manera.
- b) Los reconocidos, más que investigarlos había que abrir canales de carácter legal para que fueran calificados como tales y;
- c) Los no reconocidos, estarían sujetos a investigación procediéndose a discutir y buscar la manera de realizarla.

Tras algún tiempo de discusión, la responsabilidad de investigar los riesgos de trabajo de la operadora recayó en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Este hecho mediatizó el proceso ya que el sindicato proponía a su grupo de asesores pero la única opción que se le dejó al grupo de trabajadores comisionados fue la vigilancia en el desarrollo de la investigación. El IMSS se dirigió a investigar los padecimientos ya reconocidos por la Ley Federal del Trabajo ignorando el estudio de las condiciones de trabajo que rebasaban la esfera de los factores físico-ambientales de trabajo y lo ergonómico. Tamez (1984).

Debido a que el problema de salud de las operadoras se entendió como relacionado con múltiples factores causales que lo hacían muy complejo, se acordó entonces que las comisiones mixtas ya formadas comenzaran a funcionar mediante un programa de trabajo y poder dar solución a la problemática planteada por las operadoras.

En la revisión contractual de 1992, el Sindicato logró incorporar el compromiso de efectuar un examen médico anual al personal que regularmente utilizara terminal de video. En este examen quedó integrado el oftalmológico y el músculo esquelético y debido a que actualmente todos los puestos de operadora emplean terminales, se realiza a todo el personal. Esta decisión resultó un tanto visionaria ya que se ha estado extendiendo, sin necesidad de un nuevo clausulado, a todos aquellos puestos de la empresa que se van incorporando al uso de terminales.

Se presenta en un cuadro resumido y en orden cronológico (cuadro 1) el proceso que fue desarrollándose con el Programa de Mejoramiento del Puesto de Trabajo de la Operadora,

hasta quedar inscrito finalmente en un programa conocido como Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo:

Cuadro 1. Antecedentes del programa de mejoramiento del puesto de la Operadora

1978	Se crea el Convenio de Tráfico que establece el compromiso de atender los problemas de salud de las Operadoras.
1982	Se integra la Comisión Mixta de Condiciones de Trabajo y de Estudios Médicos.
1983	Se inicia el Programa de Mejoramiento del Puesto de Trabajo de la Operadora para evaluar silla, estación telefónica para Operadora (ETO) o diadema y conmutador.
1984	Se seleccionan 5 diademas (ETO) para ser evaluadas.
1985	Estudio somatométrico de una muestra representativa de Operadoras (1240) a nivel nacional.
1985-87	Análisis integral del puesto y área de trabajo para Operadora. Estudio de los efectos del puesto y área de trabajo en la salud de las Operadoras
1986-87	Se prueban 2000 diademas (ETO) con una muestra similar de Operadoras a nivel nacional.
1988	En la revisión contractual, se integra el Programa de Mejoramiento del puesto de la Operadora al de Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo en la empresa.
1988-89	Se efectúan las modificaciones técnicas y de diseño a la diadema para Operadora (ETO) y se selecciona un equipo definitivo.
1989	Se inician los trabajos mixtos para establecer las normas ergonómicas y de seguridad e higiene de los puestos con terminales de video en la empresa de telecomunicaciones.
1987-90	Determinación y fabricación de los primeros modelos de silla ergonómica y de estación de trabajo, pruebas dimensionales, de resistencia y de caldad de la silla.
1991	Empresa y Sindicato acuerdan el documento <i>Especificaciones físico ambientales básicas a considerar para las áreas y puestos de trabajo de las salas de Operadoras TOPS-MP (Traffic Operator Position System- Multi Purpose)</i> . Prueba de uso de silla ergonómica, diadema (ETO), estación de trabajo y condiciones físico ambientales, en Sala de Larga Distancia Internacional (090).
1990-92	Se introduce la diadema definitiva (ETO) para Operadora, a nivel nacional.
1992	Se incluyó en la cláusula 136 del Contrato Colectivo el compromiso de realizar un examen médico anual, considerando el oftalmológico y el músculo esquelético, al personal que labora regularmente ante terminales de video. Se introduce el puesto, área y condiciones de trabajo ergonómicas, de seguridad e higiene en salas de Operadoras.
1992-1993	Se efectúa el Estudio de los Niveles de Radiaciones Electromagnéticas en terminales de video en los servicios de Operadora 020, 040, 050, 070 y 090.
1994-95	Se lleva a cabo el proyecto de Modernización del puesto y medio ambiente de trabajo para la Operadora investigadora.
1998-99	Se actualiza a nivel nacional el mobiliario ergonómico para Operadora (silla y escritorio).
1999-2001	Se actualiza a nivel nacional, la diadema (ETO) realizando una prueba de uso a nivel nacional (300 Operadoras) con el modelo elegido.
2000-2001	Se acuerda contar con 8 salas de Operadoras Investigadoras a nivel Nacional, actualizando también su diadema (ETO).
2004-2006	Se acuerda una nueva modernización del puesto de operadora de larga distancia y servicios especiales, integrando una terminal convencional (teclado biométrico, CPU, ratón, cojinete, membrana de plástico para el teclado y un monitor con carátula plana de cristal líquido) enriqueciendo el servicio de información, atención y venta de servicios

Fuente: Manual de Condiciones de Trabajo para las áreas y puestos de trabajo TOPS-MP. INTELMEX- CMCSH, 1994.

Documentos de Acuerdos entre Empresa y Sindicato para el Proyecto TOPS Nueva Versión, TELMEX, 2002-2006.

A partir del año 1992, debido a la automatización de los procesos de trabajo, sus actividades han estado cambiando sustancialmente y el número de operadoras se ha reducido aproximadamente a 3,000. Los ingresos de la empresa ya no provienen de manera significativa de este sector, pues se han originado áreas y servicios más redituables. Sin embargo, el Programa de mejoramiento de las condiciones de trabajo de las áreas y puestos de operadoras, se sigue aplicando a nivel nacional pues quedó establecido en una cláusula del Contrato Colectivo de Trabajo desde el año de 1988 y tiene su aplicación para cualquier área o espacio de trabajo de la empresa.

1.3.3 Cambios tecnológicos en el puesto de operadora

La tecnología digital se introdujo en la industria telefónica en el mundo a partir de la década de los ochenta al fusionarse la industria de las telecomunicaciones con la de la microelectrónica. Sandoval (1987). La implantación de la nueva tecnología en el sistema telefónico en México empezó a darse por los intereses financieros y monopolistas internacionales y nacionales.

El proceso de trabajo en esta empresa se ha reordenado a las nuevas circunstancias de la tecnología digital. Con ella se ha elevado considerablemente la capacidad de las centrales y de la red instalada; además, se brinda una amplia gama de servicios como la transmisión de información computarizada, teléfonos *inteligentes*, líneas compartidas, servicio de rellamada, internet, correo electrónico, telefonía inalámbrica y telefonía móvil, es decir, se ha llegado a la sociedad de la información con una integración de centros de información con datos, voz y video.

La introducción de la tecnología digital ha agilizado el tráfico de llamadas, permitiendo un sustancial aumento en el volumen de las mismas, con mayor carga de trabajo como consecuencia. La tecnología digital, es sabido, ocupa a menos fuerza de trabajo, pero ésta necesita ser más especializada. Rangel (1989). A pesar de esta condición, hasta este

momento no ha sido despedido ningún trabajador de esta empresa por causa de la innovación telefónica. Al personal sobrante, por llamarle de alguna manera, se le ha ido acomodando en otros servicios similares en la empresa después de recibir la capacitación necesaria. Además, la productividad de las trabajadoras ha aumentado al tener que atender un mayor número de llamadas debido al alto número de teléfonos instalados.

El momento de arranque de la intervención de la nueva tecnología en el área de larga distancia de la empresa fue en el año de 1989-1991. Se desarrolló una prueba piloto con varios puestos digitales de trabajo de operadoras. Esta prueba sirvió para introducir, evaluar y acordar las condiciones de emergencia, físico ambientales, de seguridad y ergonómicas para las salas y puestos de trabajo; así como las características técnicas y la homologación de los equipos con los puestos de trabajo. Ericsson (1990).

La participación del sindicato ha sido un elemento importante en el proceso de modernización de la empresa. Sandoval (1987). En la revisión contractual de 1992, el sindicato negoció una cláusula en donde se menciona que, *en caso de que la empresa tenga planeada la introducción o desarrollo de proyectos que consideren nueva tecnología o remodelación en sus áreas y procesos de trabajo, tendrá que informar al sindicato con anticipación con el objeto de participar de manera activa en la propuesta e implantación de dichos proyectos, para cuidar que no sean afectados los derechos del trabajador; así como sus condiciones y medio ambiente de trabajo, la seguridad, la higiene, la salud y el empleo. Contrato Colectivo de Trabajo, Cláusula 193. (2004).*

Esta cláusula fue también visionaria pues permite al sindicato tener injerencia previa en la introducción de cualquier proyecto de nueva tecnología que tenga que realizar la empresa. Con ello se podrán prevenir posibles daños a la salud y problemas de operación que presente dicho proyecto, ya que las trabajadoras y las áreas involucradas en la operación o el diseño del puesto de trabajo, detectarían cualquier afectación, permitiendo con esto una intervención oportuna y preventiva que logre verdaderamente mejorar las condiciones de trabajo y salud del personal que ocupa el puesto de operadora, así como un involucramiento

mayor entre el personal sindicalizado, lo que redundará en una mayor atención y satisfacción en su puesto de trabajo, por hacerse partícipe en dicha responsabilidad.

Los cambios operativos de trabajo y de nueva tecnología más relevantes que se han dado sobre el puesto de operadora han sido:

- El medio por el cual se comunica y obtiene información la operadora es a través del teclado, la pantalla y la estación telefónica para operadora (diadema). Esta herramienta de trabajo es indispensable ya que es el elemento utilizado en la comunicación y prestar el servicio al cliente. Es un aparato con un micro teléfono que en condiciones óptimas facilita el proceso de recepción-transmisión, con una audición adecuada dentro de los parámetros de calidad para evitar daños al oído y evitar que el personal fatigue su voz. Es ligero el equipo para no cansar cuello, hombros y cabeza. Morse (1992).
- Se tiene una distribución equitativa y automática, a nivel nacional, de las llamadas que entran.
- Actualmente no se elaboran reportes en forma manual ya que la terminal toma cualquier dato para facturar de manera automática. Por ello se eliminó la teleboleta (tarjeta donde se reportaba el tiempo, el origen de la llamada y la persona que realizaba la llamada o a quién se le cobraría).
- Acceso directo a rutas. El equipo lo hace automáticamente, sin emplear teclas o cordones.
- La información de tiempo y costo por llamada es automática. El sistema factura automáticamente.
- No se anotan en la teleboleta ni se capturan en la terminal los motivos de cancelación de cualquier llamada.
- Se puede trabajar cómodamente sentada o de pie, según lo decida la operadora, utilizando mobiliario ergonómico (mesa y silla de trabajo) con ajustes de altura e inclinación.
- Los puestos de trabajo generalmente están distribuidos en islas o crucetas de cuatro posiciones, con mamparas de acabado acústico. En algunas salas se ubicaron los puestos en fila o escalonados.
- Las condiciones de seguridad e higiene han sido controladas y normadas.

1.3.4 Los dos puestos actuales de las operadoras telefónicas

No se tratará en este apartado de desarrollar toda una semblanza histórica sobre los orígenes del puesto de operadora telefónica en el mundo para terminar en nuestro país, ya que nos desviaría del objetivo principal de esta investigación. Probablemente, en otro estudio y en otro momento, se podría tratar toda la evolución de dicho puesto hasta establecer las características más significativas que actualmente se deben cumplir en este puesto de trabajo. Solamente se tratará de dar una descripción de este puesto tomando como base el Catálogo Nacional de Ocupaciones y las tareas que actualmente efectúan las operadoras en sus Centros de Trabajo.

El Catálogo Nacional de Ocupaciones es un instrumento técnico de carácter indicativo que describe la estructura ocupacional del país, integrado por un conjunto de puestos cuyas tareas principales son análogas y exigen aptitudes, habilidades y conocimientos similares para conformar las ocupaciones más representativas. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (1988)

Específicamente, las Fichas Ocupacionales de Comunicaciones incluyen a los Servicios Postales y Telegráficos y a los Servicios Telefónicos; ésta última ocupación es la que más interesa para fines de la presente investigación. Encontramos las fichas correspondientes a los puestos de operadora de información nacional; operadora de larga distancia nacional e internacional y operadora investigadora nacional e internacional. Los títulos de los puestos de las operadoras de larga distancia e investigadoras no tienen otras denominaciones, es decir, no se les conoce con ningún otro nombre que no sea el que tienen como título y coinciden plenamente con el que se les asigna en la empresa del estudio.

La descripción del puesto de las operadoras de larga distancia nacional, según el Catálogo Nacional de Ocupaciones es la siguiente: *Opera y controla diferentes tipos de conmutadores telefónicos para comunicar, en castellano y a nivel nacional, al público que solicita el servicio.* Las operadoras de larga distancia internacional tienen la misma descripción, solamente se agrega *el idioma inglés* y el nivel de comunicación al público solicitante del servicio es *internacional*.

La descripción del puesto de la operadora de aclaraciones nacional es la siguiente: *Realiza diversas actividades con el fin de investigar errores de facturación y operación en las conferencias telefónicas nacionales.* En la investigadora internacional se tiene la misma descripción pero al final se agrega la palabra *internacional*.

En el Catálogo se enlistan las tareas principales que realizan las operadoras de larga distancia, tanto nacional como internacional, siendo estas:

1. Acciona los mecanismos de un conmutador telefónico automático para comunicar en castellano o en inglés, al público solicitante de conferencias a nivel nacional o internacional.
2. Anota, en las formas correspondientes, datos relacionados con el destino de las llamadas, nombre del solicitante, etc.
3. Calcula los costos de las conferencias e informa sobre los mismos al público que los solicita.
4. Informa, a las operadoras de conmutadores o a quién lo solicita, sobre abonados fuera de la zona, rutas, prioridades y lugares con clave de facturación de las llamadas telefónicas.
5. Opera y controla un conmutador telefónico automático para efectuar llamadas, en horas específicas, al público usuario del servicio de despertador.
6. Realiza diversas actividades administrativas, de facturación o cancelación de llamadas de larga distancia, distribución de material y órdenes de trabajo, clasificación y archivo de documentos, revisión de anotaciones y marcas, recuento de promedios y porcentajes; clasificación, compra y entrega a los usuarios de libros y revistas de la biblioteca de larga distancia nacional o internacional.
7. Determina la duración y el costo de las conferencias telefónicas (solamente para internacional).
8. Informa y orienta, eventualmente, en inglés y español al público que solicita datos sobre el directorio telefónico (solamente internacional).
9. Recibe, verifica y transmite, al área técnica correspondiente, datos sobre avisos de desperfectos en centrales (solamente internacional).

La operadora de aclaraciones nacional e internacional, tiene 4 tareas principales, las cuales son:

1. Recibe información, verbal o por escrito, sobre las reclamaciones formuladas por los abonados- desconocimiento de llamadas, inconformidad con la duración, número y costo de las conferencias- en cuanto a llamadas nacionales e internacionales facturadas a su cargo.
2. Recaba información para aclarar o corregir la facturación de llamadas telefónicas nacionales o internacionales a cargo de los abonados. Para ello, opera y controla un conmutador telefónico y consulta diversos documentos-libros de datos generales, directorios, tablas de rutas y tarifas.
3. Anota los resultados de los trabajos realizados en formas que entrega a su jefe inmediato.
4. Proporciona información específica del servicio telefónico a operadoras locales, foráneas o internacionales.

En el rubro de Riesgos para ambos grupos de trabajo, el Catálogo menciona que no se presentan riesgos significativos. En el apartado de sus condiciones de trabajo se describe que el trabajo se desarrolla en condiciones que no presentan alteraciones significativas.

Las pasadas descripciones nos permiten observar que la Secretaría del Trabajo no tiene actualizadas las tareas que realizan ambos grupos de trabajo pues no contemplan las terminales, tampoco las habilidades, las destrezas, la responsabilidad y los conocimientos relacionados con el desempeño de cada puesto de trabajo; por lo que es necesario considerar las tareas actuales con la aplicación de la nueva tecnología para determinar de manera objetiva los riesgos y exigencias a las que están expuestas las operadoras, ya que en este documento no se les reconoce ninguno.

Comparando las descripciones de puestos de la empresa con los que aparecen en el Catálogo no existen grandes diferencias; por lo que habrá que investigar quién tomó la descripción de quién. Esta búsqueda de información podría ser abordada en otro estudio que trate sobre la evolución del puesto desde una óptica histórica, política y laboral en nuestro país, ya que el objetivo de este trabajo no fue comparar descripciones de puestos.

1.3.5 Proceso actual de trabajo de los dos puestos de operadora

El objetivo del servicio de larga distancia nacional e internacional que se tiene establecido en la empresa es *realizar las funciones correspondientes a la atención, tramitación, registro y establecimiento de las llamadas nacionales o internacionales que le son solicitadas por operadora o clientes locales, zonales, agencias o distantes. Atender el servicio de larga distancia, los servicios de información local, nacional, internacional y cambios de número y atender, tramitar y liquidar quejas del servicio telefónico. Brindar un servicio al cliente sobre llamadas o conexiones de larga distancia, ya sea nacional o internacional y servicios de despertador.* Descripción del puesto de operadora de larga distancia nacional e internacional y de servicios especiales, Telmex (1992).

Actualmente, la organización del trabajo para las operadoras de larga distancia les sigue exigiendo el cumplimiento de tareas repetitivas, monótonas, muy simplificadas que les ha hecho perder autonomía, contenido y control sobre su trabajo; tienen además, una supervisión computarizada, rolan turnos, sus horarios de trabajo comprenden las 24 horas del día, el servicio se cubre los 365 días del año y sus días de descanso no siempre resultan ser los sábados o domingos. Continúa funcionando este procedimiento, aunque ya no es tan grave esta condición debido a que son menos operadoras y se pueden organizar para contar con horarios más a su conveniencia.

En los últimos tres años el contacto o relación telefónica con el cliente ha ido reduciéndose debido a que una grabación sirve de apoyo en el trabajo de información, principalmente en el servicio de información 040. Las tareas que realizan las operadoras de larga distancia (OL) están subordinadas a los servicios que les demanda el cliente, por todo esto, la atención es aleatoria, presentándose momentos del día en que atiende demasiadas llamadas y otras en que el tráfico es mínimo; como en el turno nocturno.

Regularmente la operadora atiende entre 300 y 600 llamadas en un turno, principalmente en el horario llamado *hora pico*, el cuál se presenta entre las 9:00 y las 13:00 horas y las 15:00 y 18:00 horas. Las operadoras son supervisadas por personal de la empresa, quienes utilizan equipos similares a los de las operadoras y obtienen reportes diarios a través de dichos

equipos. Las operadoras pueden trabajar más de ocho horas al día pues se les permite trabajar por otra operadora los turnos y horas que acuerden entre ellas.

Las operadoras de larga distancia tienen pausas de diez minutos por cada cincuenta de trabajo y están organizadas en 181 turnos.

El objetivo del puesto de trabajo de la operadora de aclaraciones es *recuperar para la empresa, las cuentas o facturación que los clientes no reconocen y que solicitan sean aclaradas debido a que argumentan no fueron hechas por ellos o desde sus aparatos telefónicos, todo sin caer en conflictos y siempre en buenos términos con los clientes de manera que queden de acuerdo con los cobros efectuados.* Descripción del puesto de operadora de investigación y aclaraciones, Telmex (1992).

El puesto les permite tener mayor autonomía y control del trabajo, debido a que cada investigación es particular aunque los sistemas y procedimientos de trabajo sean aparentemente los mismos. La supervisión a que están sujetas no es tan estricta a pesar de que también están siendo supervisadas vía una terminal similar a la que ellas utilizan.

Los horarios de trabajo son fijos y constan de tres turnos: el de las siete de la mañana a las tres de la tarde; el de las ocho a las cuatro de la tarde y el de las nueve a las cinco de la tarde. La jornada es de 40 horas, de lunes a viernes. Aquí también las operadoras pueden trabajar horas extras o doble turno, aunque esto no es una constante, pero no en su departamento sino apoyando a larga distancia nacional o internacional. Se tienen 8 salas a nivel nacional con una población aproximada de 120 operadoras. Los descansos se los proporcionan ellas mismas a discreción y la mayoría de las veces estos son de diez minutos.

La operadora de aclaraciones trata con clientes molestos, por lo que el tipo de trabajo le requiere de un manejo cuidadoso de las relaciones interpersonales; sin embargo, sus tareas no son tan repetitivas, monótonas ni tampoco muy simplificadas por lo que no han perdido ni la autonomía ni el control de sus tareas y para poder atender de mejor manera al cliente, les

ayuda que han pasado por el puesto de operadora nacional o internacional y por lo mismo no tienen tanto problema con su comunicación telefónica.

Tienen también una supervisión computarizada y no rolan turnos. Las investigaciones que realizan las operadoras son administradas por ellas mismas en número y en extensión de tiempo, por lo que en un turno de ocho horas, tanto pueden concluir de una a tres aclaraciones, como también puede ser ninguna; por todo esto, no es tanta la demanda o carga de trabajo como con sus compañeras de larga distancia, sino que dependen de la evolución del proceso de aclaración de cada asunto en particular.

Con lo descrito hasta aquí se puede apreciar que las operadoras han vivido diferentes momentos en sus condiciones de trabajo; las cuales han ido cambiando con el desarrollo de la empresa y sobre todo con la incorporación de nuevas tecnologías. También la organización y participación sindical de las operadoras a lo largo de muchos años, ha sido una variable que ha tenido cierto peso en la definición de las condiciones laborales y también ha estado presente ante la incorporación de las nuevas tecnologías y ha permitido incluir algunos criterios ergonómicos y de salud laboral en el diseño del trabajo que se realiza.

Sin embargo es necesario dar un seguimiento permanente a los riesgos y exigencias laborales que pueden afectar la salud de las operadoras.

1.3.6 Condiciones de trabajo y de seguridad e higiene de ambos puestos de operadoras (1992-2004).

La Estructura Organizacional en el área de tráfico tiene a un Director Divisional de Operación, a quién le reporta el Subdirector de Operación; un Gerente de tráfico, una Coordinadora de tráfico y las Supervisoras de cada departamento, tanto de larga distancia nacional, internacional y de servicios especiales, en sus distintos turnos; así como las del área de investigación y aclaraciones, en sus tres horarios ya mencionados con anterioridad.

Todos los puestos de administración y supervisión relacionados anteriormente son ocupados por personal no sindicalizado.

Los puestos para el personal sindicalizado son los siguientes: Auxiliares de jefe, profesoras de tráfico y de PBX (personal operadora que atiende conmutadores privados de bancos, comercios u oficinas fuera de su área de trabajo) operadoras de aclaraciones internacional y nacional y finalmente, operadoras de larga distancia internacional, nacional y de servicios especiales. La operadora sindicalizada puede ascender como personal no sindicalizado ya que se aprovecha la experiencia y conocimientos acumulados a lo largo de su trayectoria laboral.

Actualmente, sus áreas y puestos de trabajo han sido concebidos y diseñados de manera similar, bajo los mismos criterios de seguridad, higiene, ergonómicos, técnicos y del medio ambiente. Se han establecido normas y especificaciones nacionales e internacionales acordados por la Comisión Mixta Nacional correspondiente.

Cuentan también con un programa de mantenimiento y control de las especificaciones establecidas para estos puestos de trabajo y con un programa de Capacitación diseñado por el Instituto Tecnológico de Teléfonos de México, que es dinámico y permanente ya que cada vez que hay una modificación en la información o proceso de trabajo, por mínimo que sea, se le proporciona a todo el personal dicha información, ya sea en su puesto de trabajo o una aula, durante su jornada de trabajo.

Se podrá observar en el siguiente cuadro, que todas las condiciones físico-ambientales y dispositivos de emergencia son idénticos para ambos puestos y áreas de trabajo, sólo los niveles de iluminación son diferentes con los de la operadora de aclaraciones, quién si hace uso de documentos, carpetas y papeles para escritura. En el rubro de los dispositivos de emergencia son idénticos para ambos puestos y áreas de trabajo.

Se considera que las condiciones de seguridad, higiene y ambientales no serán parte influyente en los resultados, debido a que son similares para los dos puestos de trabajo, lo cuál queda más en claro con la presentación del cuadro N° 2. En el cuadro N° 3, se

presentará también un comparativo con las diferencias o similitudes entre ambos puestos de trabajo, con relación a las exigencias que se investigaron y que se derivan de la organización del trabajo. Estas son:

Cuadro 2. Especificaciones de Seguridad e Higiene para ambos puestos de trabajo.

Sala de operadoras de larga distancia	Sala de operadoras aclaraciones
Temperatura: 22°C-25°C	Temperatura: 22°C- 25°C
Velocidad del aire: De 0.1 m/s. A 0.3 m/s. A nivel del puesto de trabajo.	Velocidad del aire: De 0.1 m/s. a 0.3m/s. A nivel del puesto de trabajo.
Humedad relativa: 40%-60%	Humedad relativa: 40%-60%
Iluminación: 150-220 luxes	Iluminación: 300-400 luxes
Ruido: 52-65 decibeles dB(A)	Ruido: 52-65 decibeles dB(A)
Espacio de trabajo: 2.5 M2	Espacio de trabajo: 2.5 M2
Sistema de iluminación indirecta	Sistema de iluminación indirecta
Principales dispositivos de emergencia	
Salida de emergencia	Salida de emergencia
Puerta de servicio	Puerta de servicio
Puerta de emergencia	Puerta de emergencia
Iluminación de emergencia	Iluminación de emergencia
Señalización de las vías de salida	Señalización de las vías de salida
Equipo contra incendio	Equipo contra incendio
Sistema de alarma y voceo	Sistema de alarma y voceo
Acabados interiores no flamables y retardantes al fuego	Acabados interiores no flamables y retardantes al fuego
Botiquines para primeros auxilios	Botiquines para primeros auxilios

Fuente: Manual de Condiciones de Trabajo del área y puestos TOPS-MP, INTELMEX- CMCSH, 1994.

Cuadro 3. Comparativo de exigencias y condiciones de la Organización del Trabajo en los puestos de operadora de larga distancia e investigadora.

Exigencias de la organización del trabajo	Operadoras Larga Distancia	Operadoras Aclaraciones
Turnos	160	3
Rotación turnos	Sí	No
Horarios de trabajo	05:00 – 23:00	07:00 – 09:00
Trabajo nocturno	Sí	No
Pausas	Cada 50 minutos	Variable
Días de descanso	Variable	Sábado y domingo
Cantidad de trabajo	Variable/Aleatoria	Variable/Planeada
Horas de trabajo	8 ó 16	8
Productividad	Rapidez de contestación No. De llamadas (600) Fraseología Rapidez de liberación Modulación de voz Atención al cliente Métodos operativos Cortesía/Actitud	N° de investigaciones (4) Fraseología Cortesía/Actitud Modulación de voz Atención al cliente Métodos operativos Aclaraciones
Tarea minuciosa	No	Sí
Trabajo repetitivo	Sí	No

Exigencias de la organización del trabajo	Operadoras Larga Distancia	Operadoras Aclaraciones
Espacio de trabajo	Suficiente	Reducido
Supervisión estricta	Sí	No
Agresión de los clientes	Si	Si
Concentración	Si	Sí
Contenido del trabajo	No	Si
Trabajo sentada	Opcional	Sí
Toma de datos	No	Sí
Consulta documentos	No	Sí
Trabajo con iniciativa	Sí	Sí
Toma de decisiones	No	Si
Contactos personales	Sí	Si
Restricciones del trabajo	Sí	No
Autonomía	No	Si

2. El trabajo de las operadoras y los efectos en su salud

2.1 Organización del trabajo, nueva tecnología en las áreas de servicio y efectos en la salud

En los siguientes apartados se realiza un análisis de la información que existe en la literatura sobre las características que asume el trabajo en condiciones de cambio tecnológico y uso de terminales, así como la específica para las operadoras y en particular para este grupo de trabajadoras.

Se cuenta con información sobre condiciones de trabajo y de salud que presentan trabajadoras de sectores similares, así como de operadoras telefónicas en nuestro país y otros países. La información es diversa y los estudios han abordado, desde diversas perspectivas, la organización del trabajo o algunos aspectos específicos de ella como: intensidad, control, contenido, extensión de la jornada, etc., o bien otras exigencias como la intensidad de la actividad física, posiciones forzadas; asimismo se han estudiado diferentes riesgos como el ruido o el ambiente térmico.

También se han estudiado los efectos que se producen en la salud y éstos incluyen desde modificaciones en parámetros fisiológicos, fatiga patológica, enfermedades psicosomáticas digestivas y cardiovasculares, psíquicas, diversos trastornos mentales como depresión, etc. Además se han abordado otros efectos del trabajo como el ausentismo y el abandono del empleo y hay estudios que han identificado un mayor riesgo de padecer enfermedades como el cáncer de mama, que también se mencionarán brevemente.

Como punto inicial debemos tener presente que en el sector de servicios es dónde se ha dado una mayor vinculación de las mujeres en la actividad económica asalariada y que ésta siempre se ha dado de manera predominante en trabajos de poca calificación y bajo características de subordinación que también se presentan en el caso de las operadoras de teléfonos. Se ha identificado que el trabajo de las mujeres, incluso en países desarrollados, con frecuencia se realiza en esas condiciones.

Una investigación realizada como el primer examen europeo sobre el medio ambiente de trabajo durante 1991-1992. Chesney (1994) encontró que los trabajos femeninos son calificados como monótonos y repetitivos, con poco control y con un ritmo impuesto por la máquina. En ese estudio 19.7% de las mujeres contestaron que su salud y seguridad estaban en riesgo a causa de su trabajo y que en la mayoría de los casos contenían estas características. En el estudio también se encontró que las mujeres están más expuestas al trabajo que se considera de nueva tecnología como el manejo de las terminales y de equipos mal diseñados, los cuales comúnmente les exigen esfuerzos y posturas incómodas y dolorosas con trabajos repetitivos y en donde no pueden decidir cómo realizar, planear y controlar su trabajo.

Un aspecto que destaca la investigación es que en esas actividades tampoco pueden utilizar su capacidad mental y no cuentan con un apoyo corporal al momento de efectuar su trabajo, por lo que el esfuerzo músculo esquelético resulta más exigente que el que realizan los hombres. Las mujeres señalaron tener menos autonomía y realizar más actividades repetitivas y de corta duración que las que llevan al cabo los hombres. Organisation de Coopération et de Développement Economiques (1993).

Diversos estudios han abordado el efecto de la tecnología y el uso de terminales y la organización del trabajo y su efecto en la salud. Rasjchenberg, (1990) establece que con la introducción de las nuevas tecnologías y la transformación de los procesos laborales se ha llegado a originar una alteración en la salud de los trabajadores. Señala que se ha encontrado que el contacto con las nuevas tecnologías y la organización del trabajo derivado del ritmo y procedimientos que se tienen establecidos en ciertos sectores, ha generado múltiples problemas en la salud.

Esta consideración no es gratuita ya que el empresario al introducir nueva tecnología sabe que está invirtiendo fuertemente en equipo, herramientas, instalaciones, etc., pero en ocasiones no se preocupa por la inversión en el factor humano vía capacitación, seguridad, higiene, ambiente y condiciones de trabajo de menos riesgo, sanas, seguras y confortables. Fernández (1999). Tampoco hay un interés por evaluar el contenido del trabajo y diseñar actividades que permitan desarrollar las capacidades de los trabajadores.

Entre los factores propios de la tarea, hace ya algunas décadas que se tenía en cuenta a la sobrecarga de trabajo, ya sea cuantitativa o cualitativa. Algunas categorías de trastornos en el comportamiento y síntomas de disfunciones, se atribuyen a la sobrecarga de trabajo. Entre los trastornos que se presentan por las condiciones mencionadas anteriormente, están: el estrés, la pérdida del respeto hacia sí mismo, una motivación mediocre hacia el trabajo y una tendencia a refugiarse en la bebida. Dejours (1990).

Asimismo, el análisis de los estresores en el ambiente de trabajo considera las características de las tareas que se realizan, ya que existe una diferenciación entre tareas con trabajo mental variado y rico contra tareas monótonas o con escasas exigencias mentales.

El estrés se vincula regularmente con una condición pasiva del trabajador en la organización, al empobrecimiento cognitivo y afectivo en la relación con el objeto de trabajo, con la alta demanda mental y el poco control sobre el trabajo. También se ha identificado como estresor el trabajo en tiempo extra, y el efecto es mayor en la mujer que en el hombre; probablemente porque esta carga se agrega a la doble jornada que tienen las mujeres. Kawakami (1999).

El contenido del trabajo es un elemento central para entender los efectos negativos de la actividad laboral. La ejecución de algunas actividades, como las automáticas requieren la suspensión de determinadas funciones entre las que se encuentran la acción y el pensamiento racionales lo cual puede afectar la salud. Las experiencias subjetivas de los trabajadores (sin evidenciar una relación directa causa-efecto) han mostrado una estrecha relación entre situaciones de trabajo y trastornos psíquicos. Los trastornos psicosomáticos están más relacionados con la descalificación del trabajo que con los instrumentos de trabajo utilizados.

Se ha mencionado que las afectaciones psíquicas y psicosomáticas que más regularmente se presentan en los trabajadores de los servicios son: el estrés, la depresión, la ansiedad, la fatiga patológica y la falta de atención e interés en el trabajo, originadas casi siempre por las

exigencias determinadas por la organización del trabajo, como pueden ser: la monotonía, el trabajo repetitivo, la simplificación del trabajo, la pérdida de autonomía del trabajo, el aislamiento social o la supervisión computarizada.

En el mismo sentido, las extensas jornadas de trabajo tienen también efectos negativos sobre la salud de los trabajadores y se han encontrado datos sobre la presentación de enfermedades coronarias, una tasa elevada de colesterol, una aceleración del ritmo cardiaco y un aumento en el consumo de tabaco y alcohol, hipertensión, cardiopatías isquémicas y úlceras gástricas, muchas veces acompañadas por síntomas de tensión psicológica y física y una insatisfacción en el trabajo. Kawakami (1993).

Ante trabajos rutinarios y monótonos en un ambiente poco estimulante, se han encontrado afectaciones orgánicas que se evidencian en una disminución en el tiempo de reacción ocasionando errores y trastornos fisiológicos. En general, los sistemas de reacciones fisiológicas que se ha comprobado que son sensibles a la carga mental y a las presiones psico-sociales del medio ambiente de trabajo son: la actividad eléctrica del cerebro, los músculos, la piel, el tracto gastrointestinal, el sistema cardiovascular, la actividad sexual, la temperatura, la presión sanguínea, la dilatación de la pupila y el sistema endócrino.

El trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo y los niveles de azúcar en la sangre, pérdida de atención en el trabajo, trastornos del sueño, fatiga patológica, agresión e irritabilidad, daños gastrointestinales alterando los hábitos alimenticios, incrementando el consumo de café, alcohol y tabaco y afectando dramáticamente la vida familiar y social. Rajchenberg (1990).

Cuando se altera la relación interpersonal del trabajador y se dificulta la comunicación y el contacto con otros compañeros, se presentan tres componentes: el agotamiento emocional o físico o ambos; una menor productividad en el trabajo y una extrema despersonalización. Además de ciertas actitudes como son: reacciones cínicas, ausentismo, inestabilidad en el empleo y el abuso de medicamentos. Morales (1994).

La Oficina Internacional del Trabajo (1991), encontró que en la actividad laboral que se realiza con terminales, las altas exigencias de trabajo y el bajo control, exacerbaron la prevalencia de la tensión visual, las cefaleas, la tensión, la fatiga y la angina pectoral. Otros síntomas tendieron a incrementarse con el tiempo que pasaba el operario ante la terminal. Los síntomas mayores se observaron entre aquellos que pasaban entre 75% y 100% de su tiempo de trabajo ante la terminal y una sintomatología menor entre quienes pasaban menos del 25% ó hasta el 49% de su tiempo diario de trabajo ante una terminal.

Se pueden encontrar mayores niveles de estrés como consecuencia de trabajar en puestos condicionados por las altas tecnologías y por entornos automatizados, teniendo consecuencias inmediatas en las bajas laborales de los trabajadores supervisados electrónicamente, ya que resultan ser entre un diez o quince por ciento más propensos a sufrir depresiones, tensión nerviosa y ansiedad extrema.

En la supervisión por computadora se registran las operaciones de cada trabajador, se emiten las órdenes de trabajo, se compara el tiempo en que fue efectuada la tarea asignada con el determinado por la administración. En Estados Unidos, entre un 20% y un 35% de todos los trabajadores administrativos son supervisados por sofisticados sistemas de ordenadores. Oficina Internacional del Trabajo (1991).

En Suecia, el estrés mental o enfermedades causadas por factores psicosociales es compensable con dinero cuando se demuestra que éste ha sido originado por condiciones psicológicamente conectadas con el trabajo. En México estas condiciones derivadas del trabajo no han sido todavía reconocidas; por lo que no se han cargado a la cuenta que debería estar, y cuyo nombre es *la organización del trabajo*.

Por otra parte ha sido explorado el ausentismo como un efecto de las condiciones de trabajo y los estudios en este aspecto muestran resultados interesantes. Algunos han arrojado que la mujer suele ausentarse del trabajo en más ocasiones que el hombre y posiblemente esto no sea originado porque se haya incrementado la enfermedad en ella, sino que estas ausencias pueden obedecer a que es necesario estar en casa para atender a los hijos que se encuentren enfermos. Pero también el ausentismo se ha presentado en mujeres que realizan

tareas monótonas, repetitivas y cuando tienen niños pequeños. En mujeres con altos niveles de ausentismo que han sido examinadas buscando alguna enfermedad, han sido diagnosticadas más comúnmente con daños nerviosos y mentales. Haynes (1991).

2.2 Investigaciones con operadoras telefónicas

En esta revisión se presentan algunos estudios efectuados en grupos de operadoras telefónicas y los efectos a la salud que genera la organización del trabajo, ya que es precisamente la variable que se está investigando. Se incluyen también información sobre trastornos orgánicos como: cáncer de mama, colon, abuso de drogas, alcohol o cigarrillos, los cuales se han asociado a la organización del trabajo, particularmente con los turnos discontinuos y el puesto de trabajo de operadora de teléfonos. Si bien estos últimos temas no son explorados en el presente estudio nos parece interesante dejar señalado lo que otros autores han explorado al respecto.

Se obtuvo una serie de estudios representativos los cuales se presentan en la siguiente relación:

- **Estudio sobre la organización del trabajo como agente causal del estrés y daños músculo esqueléticos:** Los factores psicosociales como son la carga laboral y la falta de control del trabajo, relacionados con factores ergonómicos generan estrés postural (esfuerzo, repetición y postura). Estudio transversal con operadoras telefónicas. Carayon (1999).
- **La Organización del Trabajo asociada a problemas músculo esqueléticos entre operadores con labor interactiva de uso de terminal con teléfono:** Permitted verificar los factores de riesgo al desarrollar daños músculo-esqueléticos en extremidades altas entre operadoras telefónicas de servicios al cliente. Las variables asociadas fueron: la presión del tiempo en el trabajo y periodo trabajo-descanso. Los resultados mostraron que las condiciones de trabajo están asociadas significativamente y los cambios en el horario de trabajo pueden reducir la incidencia a este problema. Ferreira (1997).

- **El trabajo ante terminales de video y el riesgo de nacimientos de bajo peso y nacimiento prematuro:** Este fue un estudio de cohorte efectuado con *operadoras telefónicas* que utilizan terminales comparado con otra cohorte que no emplean terminales. El estudio se realizó con 2430 operadoras. No se encontraron riesgos a la salud asociados al uso de terminales durante el embarazo, como tampoco se encontraron efectos para nacimiento prematuro o bajo peso. Los resultados fueron concluyentes en el sentido de que la utilización de terminales no incrementa estos efectos. Grajewski (1997)
- **Estudio para evaluar el efecto de los descansos cortos para mejorar la productividad y el bienestar:** El estudio se efectuó entre un grupo de 73 operadoras telefónicas que trabajaban con terminales de video y otro grupo de 19 operadoras telefónicas que también trabajaban con terminales de video, el primer grupo tomaba tres descansos de 30 segundos y el otro uno de tres minutos, adicionales a los descansos adicionales a los horarios establecidos. Los resultados mostraron que los frecuentes descansos del trabajo continuo con la terminal puede beneficiar la productividad y su bienestar, ante una gran demanda de tareas. Henning (1997).
- **Enfermedad epidémica en una empresa telefónica de la India:** 62 *operadoras telefónicas* de la empresa telefónica Calcuta Exchange, reportaron problemas de ventilación y calor, mostrando estrés laboral. El problema se resolvió con el mejoramiento del medio ambiente de trabajo y la adecuada información y manejo médico. Se discutió en su momento como enfermedad socio-génica. Hocking (1997).
- **Estudio de carga de trabajo y trastorno cérvico braquial entre intérpretes de lenguaje de signos.** Se aplicó un cuestionario a 542 participantes a nivel nacional, para conocer la carga de trabajo y las condiciones de salud de los intérpretes de lenguaje de signos. Los resultados mostraron que los síntomas subjetivos comprenden al cuello, los hombros, los dedos, los ojos y oídos, siendo los niveles iguales o más altos que los que reportan las operadoras telefónicas, cajeros y enfermeras. Taoda (1997). Este estudio muestra que entre los grupos laborales con mayor carga músculo-esquelética se encuentra el de las operadoras telefónicas.

- **Estudio de la eficiencia de operadoras telefónicas expuestas a factores de estrés:** Se aplicó un método para determinar el nivel de cambios funcionales en operadoras telefónicas y de telégrafos bajo efectos de fatiga e ingesta de alcohol. El autor llega a la conclusión que el tiempo de reacción es un indicador sensitivo de los cambios en el aspecto funcional de las Operadoras. Kovalev (1995).
- **Una evaluación ergonómica y fisiológica de trabajo en Bulgaria sobre los factores de riesgo del sistema músculo esquelético en trabajos de mujeres:** Se eligieron tres grupos ocupacionales de mujeres, entre los que quedaron incluidas *operadoras telefónicas ante terminales de video*. Se consideró la evaluación de la postura de trabajo, la organización y el arreglo del lugar y los instrumentos de trabajo. En las operadoras telefónicas resultó que el 66% manifestó problemas en cuello, hombros y espalda y el análisis de puestos demostró discrepancias ergonómicas en las dimensiones de los puestos de trabajo. Draganova (1994).
- **Estudio sobre el ruido en el puesto de trabajo y en laboratorio con 260 operadoras telefónicas y trabajadores de otras dos áreas, en la empresa Servicios de Comunicación Telefónica y Telegráfica en Sofía, Bulgaria:** Se evaluaron distintos niveles de ruido (desde los 58.2 dB A hasta los 96db A, con frecuencias de 0.5 á 8 kHz). La edad de las operadoras se encontró entre los 36.7+/- 8.22 años y una antigüedad de 12.7+/- 7.12 años. La intensidad del ruido y su efecto molesto fue estimado subjetivamente como "elevado / muy elevado". Un alto porcentaje de las operadoras respondieron positivamente al cuestionario en los síntomas psicológicos, neurovegetativos, neurológicos, salud mental, depresión y ansiedad. Los resultados obtenidos indican que debe ser considerado el rediseño del puesto y ambiente de trabajo para prevenir los efectos a la salud de las operadoras telefónicas. Ivanovich (1994).
- **Estudio transversal con operadoras telefónicas para evaluar las condiciones de trabajo y su influencia en la presión del pulso y la sangre y correlacionar trabajo forzado con estrés reportado:** Se encontraron diferencias de hasta un 89% de las mediciones entre la presión del pulso y la sangre durante el descanso de 26 operadoras telefónicas. Correlación positiva entre el número de llamadas y el estrés reportado. El trabajo forzado debe identificarse como el número de llamadas. Nielsen (1994).

- **Investigación búlgara sobre una estimación de prevalencia de factores de riesgo para el sistema cardiovascular con un grupo de 260 operadoras telefónicas.** Los factores evaluados fueron: sistema cardiovascular y fumadoras; historia familiar de hipertensión y peso anormal. De los factores evaluados, en el 75.8% de la población total representada se tiene que: el 58.8% corresponde al fumar y predisposición familiar el 15.4%. En operadoras con alta presión los dos factores son similares en su proporción. Como observación, los autores señalan que las características del puesto de operadora demanda especial atención por riesgo de enfermedades cardiovasculares. Ivanovich (1993).
- **Reporte acerca de las consecuencias neuropsicológicas de un grupo de 144 operadoras telefónicas en una empresa griega, expuestas a un estímulo auditivo inesperado.** Mostraron las operadoras un número de situaciones psicosomáticas (no se mencionan cuáles) después de la presentación de un estímulo auditivo inesperado de larga duración. El hallazgo principal de este reporte es sobre la manera en que las operadoras organizan su hemisferio cerebral para recibir y compensar adecuadamente los estímulos auditivos preferentemente con el oído derecho, desplegando una protección para reducir las situaciones psicosomáticas y no interferir tampoco con los estímulos verbales. Kaprinis (1993).
- **Estudio ruso sobre las características de morbilidad de trabajadoras en servicio de información donde emplean terminales:** Los investigadores partieron de la hipótesis de que las *operadoras telefónicas ante terminales de video* y con trabajo monótono desarrollan marcada hipodinamia. Las pruebas de laboratorio revelaron cambios en el sistema periférico sanguíneo y enfermedades respiratorias. Los exámenes médicos mostraron la prevalencia de enfermedades ginecológicas como resultado de posturas de trabajo y de la hipodinamia. Las respuestas a un cuestionario mostraron también la prevalencia de manifestaciones asténicas y excesiva fatiga al terminar la jornada laboral, la cual era de turnos rotativos. Rud, (1991).
- **Estudio de cohorte en operadoras telefónicas quienes empleaban video terminales con una cohorte que no utiliza terminales.** No se encontraron riesgos de abortos

espontáneos entre las operadoras que empleaban terminales de video durante los primeros tres meses de embarazo. Tampoco hubo riesgos cuando se trasladó la investigación a los múltiples embarazos de una población mayor y cuando se estudiaron casos de abortos. Schnorr (1991).

- **Evaluación del trabajo de operadoras telefónicas en un servicio de información de directorio mientras trabajan con terminales de video:** Un grupo de operadoras telefónicas del servicio "09", fueron evaluadas para conocer si presentaban cambios en el sistema cardiovascular y estado funcional del sistema nervioso central. Durante el trabajo con terminales de video, se presentó estrés neuroemocional, fatiga, deterioro en el funcionamiento visual y cambios insignificantes en el sistema cardiovascular y sistemas neuromusculares. Se recomienda la optimización de la carga y la organización del trabajo de las operadoras telefónicas por medio del desarrollo e introducción de regímenes racionales de trabajo/descanso, para mejorar la salud del personal. Rud (1989).

- **Shocks epidémicos en operadoras telefónicas al realizar consultas en terminales de video:** 58 operadoras telefónicas reportaron durante dos semanas sensaciones de temblor en sus brazos, otras temblor y vértigo en cintura, cara y cabeza, además de otros síntomas difusos. Se concluyó que sucedió una reacción de estrés colectivo, por lo que es conveniente subrayar y considerar los efectos psicosociales de la organización del trabajo, la nueva tecnología y las cargas de trabajo reglamentadas. Quedó señalado como una lección para la comunidad médica. Yassi (1989).

- **Estudio comparativo entre operadoras telefónicas:** 297 operadoras telefónicas en Carolina del Norte, empleando un 50% de su tiempo de trabajo con terminal, comparadas con otro grupo de 230 que empleaban menos del 50% de su tiempo de trabajo con terminal. El grupo con terminal, en más del 50% de su tiempo de trabajo, reportaron significativamente más: esfuerzo visual 54% contra 30% del segundo grupo; dolor de cabeza 51% contra 36%; fatiga 58% contra 43%; tensión 46% contra 34%; angina 15% contra 8%. Las diferencias fueron más pronunciadas en condiciones de trabajo con bajo control. Haynes (1987).

- **Estudio sobre una enfermedad psicogénica epidémica en un edificio de operadoras telefónicas** (histeria masiva): 81 operadoras fueron tratadas de emergencia. Las características de este grupo de trabajo fueron similares con aquellas de casos epidémicos en donde se sugiere un patrón de susceptibilidad. Alexander (1986).
- **Estudio para evaluar los aspectos psicosomáticos en un grupo de operadoras telefónicas que utilizaban terminales de video:** Se emplearon cuestionarios y los resultados mostraron síntomas psicosomáticos frecuentes entre las operadoras telefónicas expuestas a terminales de video en comparación de otro grupo que trabajaba sin utilizar terminales. Olivetti (1985).
- **Estudio para reportar síndrome de fatiga ocular en sujetos expuestos a terminales de video:** En este estudio italiano, se buscó una definición y evaluación de la incidencia del síndrome de fatiga ocular en un grupo de *operadoras telefónicas* con terminales de video comparadas con un grupo control (no expuestas a terminales). Se emplearon cuestionarios para obtener sus opiniones. Los resultados mostraron que el síndrome de fatiga ocular es más frecuente en *operadoras telefónicas con terminales* en comparación con el grupo control. Malfatti (1985).
- **Estudio comparativo canadiense entre operadoras telefónicas:** Un grupo de *operadoras telefónicas con terminales* (145) y otro grupo de *operadoras telefónicas con conmutadores de cordones analógicos* (156). El grupo de las operadoras telefónicas con terminales reportaron significativamente más: vista cansada 40% contra 22%; problemas posturales 47% contra 41%; síntomas psicosomáticos 47% contra 38% y dolores de cabeza 53% contra 44%. Rowland (1984).
- **Supervisión con terminal y carga de trabajo en las operadoras:** En la telefónica (Compañía Fronteriza Nacional) la digitalización de centrales ocurrida en 1981 condujo a una modalidad de vigilancia basada en una computadora, esta máquina se hace cargo de la acturación directa de llamadas por lo que la reducción de tareas se acompaña de un incremento de cargas psíquicas sobre un número reducido de funciones. En Telmex, antes

de la introducción de terminales en el servicio 04, *la operadora* atendía 30 llamadas por hora, en la actualidad atiende a 60 en el mismo lapso. Laurell (1983).

- **Supervisión computarizada, índice de productividad y estrés en operadoras:** En la ATT, menciona Oward (1981) *hay una epidemia de estrés...* una investigación de cuatro meses ha revelado que la incesante sobreproducción, el monitoreo computarizado automático, los índices de productividad y las reglas de la administración, han provocado una penetrante tensión relativa al trabajo en las *operadoras telefónicas*. Laurell (1983).

- **Estudio comparativo de trabajo con terminal y otro manual:** En un trabajo de asistencia en directorio donde laboran *operadoras telefónicas*, un grupo de (145) utilizaba terminal de video y otro grupo de (105) trabajaba manualmente; los resultados fueron: el grupo que empleaba terminales de video experimentó mayor malestar en el cuello, significativamente más constante que los que no ocupaban terminal: 65% contra 48%; también presentaron visión borrosa, ojos irritados, dolor en baja y alta espalda. Starr (1982).

- **Evaluación psicofisiológica para 16 operadoras telefónicas después de una epidemia de desvanecimientos:** Las operadoras mostraron rasgos de ansiedad, depresión durante el procedimiento experimental y los inventarios de personalidad. Se concluyó que los períodos de desvanecimiento representan una forma de ansiedad transitoria y son respuestas al estrés ambiental y no se relacionan con estados de histeria o ansiedad. Boulougoris (1981).

- **Estudio sobre los efectos del ruido en operadoras telefónicas:** A 129 operadoras se les aplicó un audiograma antes de iniciar el trabajo y otro cuatro horas después de la exposición. Habitualmente las operadoras utilizaban el mismo oído para colocarse la estación telefónica, el oído no empleado sirvió de control. El estudio no arrojó diferencias estadísticamente significativas ya que la población no se vio afectada por la exposición corta o larga al ruido en la transmisión telefónica. Se encontraron 36 señales de 94 decibeles y la máxima presión sonora fue de 109 decibeles dB(A). Alexander (1979).

2.3 Otros estudios en operadoras telefónicas sobre efectos en su salud

- **Estudio sobre ocupaciones de alto riesgo en cáncer de seno en la población trabajadora sueca, durante un periodo de 1971 a 1989:** Riesgos excesivos se encontraron en ocupaciones de *operadoras telefónicas* y esteticistas. Los riesgos encontrados requieren atención a observarse en el futuro. Pollan (1999).
- **Estudio sobre el cáncer ocupacional entre mujeres trabajadoras de la industria telefónica:** Se encontraron 2444 muertes por cáncer entre la población femenina de la industria telefónica. Entre mujeres blancas con edad mayor a los 49 años, el cáncer observado fue del recto, el tejido conectivo, senos, el cuerpo uterino, ovario y cerebro. En el grupo de 30 a 39 años, también de mujeres blancas, los riesgos de cáncer observados fueron únicamente con el tejido conectivo. Los riesgos señalados han mostrado elevación significativa entre estas ocupaciones. Dosemeci (1994).
- **Estudio para establecer diferencias en riesgos de cáncer de seno entre ocupaciones:** Con datos del National Cancer Institute Surveillance Epidemiology, 7368 casos y 2357 muertes en 15 años, los riesgos ocupacionales fueron estimados con un censo pasado en un sistema de código por ocupación para casos y muertes. Se dividió en ocupaciones de alto riesgo y de alta incidencia, apareciendo el grupo de las *operadoras telefónicas*. Estos resultados están de acuerdo con reportes similares y contribuirán a la generación de hipótesis a comprobar por estudios más específicos. Morton (1995).
- **Estudio sobre ocupaciones, fumadores y cáncer pulmonar en el seguimiento epidemiológico de la National Health and Nutrition Examination Survey (NHNES) y para el California Occupational Mortality Study (COMS):** Los trabajos u ocupaciones que están asociados con los más altos niveles de fumadores y el cáncer pulmonar, mostró que entre las mujeres están las meseras y las *operadoras telefónicas*. La investigación no determina si la ocupación favorece el fumar o las fumadoras seleccionan ciertas ocupaciones. Leigh (1996). Si bien los autores señalan que la investigación no determina si la ocupación favorece el fumar o las fumadoras seleccionan ciertas ocupaciones, no parece lógico que las fumadoras “seleccionen” este trabajo.

• **Estudio de la COMS (California Occupational Mortality Studies) sobre muertes por cirrosis en hígado entre ocupaciones e industrias en la mortalidad ocupacional en California:** Entre la población de mujeres y hombres blancos y negros. Dentro de las ocupaciones, el más alto rango femenino fue para las meseras y *operadoras telefónicas*. Este estudio fue descriptivo y no aclara si ciertos trabajos ocasionan el exceso en el tomar y como consecuencia la cirrosis, o si la gente que está propensa a desarrollarla selecciona ciertos trabajos. Leigh (1993).

• **Investigación del NCI (National Cancer Institute) acerca de los patrones en el fumar por ocupaciones y la duración en el empleo:** Se consideraron los patrones de vida en el fumar y el tipo de trabajo basado en entrevistas con 3,628 hombres y 12,000 mujeres. Se tomaron los hábitos por grupos ocupacionales: 62 entre los hombres y 18 entre las mujeres. El 30% de las mujeres fue detectado como alto riesgo de padecer cáncer en el pulmón y también tres ocupaciones, siendo estas: meseras, conserjes y administradoras y *operadoras telefónicas* y de telégrafos. El 30% de la población total tuvo riesgo de desarrollar cáncer debido a que su antigüedad es menor, no así entre quienes tienen una antigüedad de 20 años o más. Levin (1990).

• **Estudio sobre la mortalidad ocupacional de la mujer en el estado de California** (61,561 expedientes de hombres y 111,877 de mujeres). Se encontraron altos patrones de riesgo en las mujeres en ocupaciones como meseras, enfermeras, auxiliares en la salud, cosmetólogas, *operadoras telefónicas*, amas de casa y tintorería. La asociación de muerte con ocupación no aplica necesariamente una relación causal pero da señales para futuras investigaciones que consideren factores relacionados con el trabajo al evaluar la salud de la mujer. Doebbert (1988).

Hasta aquí se ha presentado una relación sobre las afectaciones en la salud de las *operadoras telefónicas* o en trabajadoras con ocupaciones similares, expuestas a una organización del trabajo y nueva tecnología, principalmente el uso de terminales de video. Los estudios nos muestran los riesgos y las exigencias a las que se exponen: turnos y

horarios, actividades monótonas, repetitivas y falta de control y planeación en el trabajo, así como las enfermedades mentales y psicosomáticas, estrés y fatiga.

En la revisión bibliográfica, también se encontraron dos estudios que en el año 1979 y 1981, fueron realizados en la empresa donde se efectuó la presente investigación. Los resultados encontrados en ese entonces sobre los daños a la salud que presentaban las Operadoras, son un punto de referencia de los daños a la salud que se tenían hace veinticinco años. Es conveniente mencionar que no se pretende comparar la patología entre las investigaciones anteriores y lo encontrado en la actual, pues podría desviarnos de los alcances de la presente investigación y además porque los objetivos, metodología e instrumentos utilizados en cada una ellas resultan ser diferentes. Los dos estudios de referencia son los siguientes:

Una experiencia de lucha por la salud. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, 1979. Tamez, G. Silvia. Trabajo presentado en Octubre de 1984.

Antecedentes: Esta investigación se derivó de una solicitud por parte del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y los resultados que se encontraran serían utilizados para argumentar una demanda contractual pactada en el Convenio del Departamento de Tráfico en 1978. La demanda buscaba establecer medidas para reglamentar la prevención, curación y rehabilitación de los riesgos de trabajo que padecía la operadora telefónica.

La demanda surgió como respuesta al control excesivo que se tuvo de las operadoras telefónicas durante los años 60's y 70's, con un sindicato que no defendía convenientemente los derechos de los trabajadores. La revisión contractual de 1978 se constituyó como un parteaguas, ya que se acordó la cláusula sobre riesgos de trabajo y el compromiso para reglamentar el trabajo de las operadoras. Al abordar los riesgos de trabajo, se hizo a un lado el aspecto económico pues se comprendió que estaban vendiendo su salud y su bienestar.

Proceso de trabajo: La empresa tenía estructurada la jornada de trabajo en función de la demanda de tráfico, originando con esto que la operadora tuviera que estar siempre dispuesta y localizable pues podía ser requerida en cualquier momento. La duración de la

jornada era de 8 horas, solamente que éstas podían presentarse en distintos momentos durante el día. Los turnos no eran fijos y con horarios escalonados, el personal más antiguo (30%) que representaba aproximadamente la tercera parte, era el único que tenía turno fijo.

En cada inicio de jornada, una supervisora se encargaba de colocar a las operadoras frente a los conmutadores hasta formar una línea recta y circulaba a espaldas de la operadora, llevando lápices y tarjetas y vigilando al mismo tiempo que no platicaran entre ellas ni se tardaran con el cliente más del tiempo establecido, todo esto a criterio de la supervisora. Además, podía grabar a las operadoras para verificar que el trato al cliente fuera el adecuado.

La supervisora autorizaba la salida de la operadora al baño y como no se podía descuidar el servicio, el personal salía de una en una y hasta que no regresaba la anterior no salía la siguiente. Esta condición favoreció la presentación de infecciones repetidas de vías urinarias y de daños circulatorios.

Los riesgos más importantes y que fueron a los que se prestó mayor atención en ese momento por el tiempo en que permanecía expuesta la operadora eran las descargas acústicas o repiques. Éstas se producían intempestivamente y llegaron a ocasionar dolor auditivo, ruptura timpánica e hipoacusia. Los instrumentos de trabajo y el mobiliario que empleaba la operadora nunca fueron diseñados para ellas. Los modelos de conmutadores, estación telefónica (ETO) y la silla, fueron adquiridos de empresas inglesas y suecas para ser también utilizadas en México. Esto ocasionó daños a la columna vertebral por los esfuerzos posturales a que fueron sometidas todo ese tiempo.

Las condiciones térmicas se establecieron en razón de los conmutadores, por esta razón, la temperatura y la ventilación se proporcionaba para dar condiciones de temperatura abatida a los equipos y a las salas de trabajo donde estaban ubicados estos equipos; por esta razón, se presentaban cambios constantes de temperatura en sus áreas de trabajo, ocasionándoles diversas enfermedades en vías respiratorias altas.

La iluminación siempre fue deficiente en estos puestos de trabajo, a pesar de la excesiva utilización de la vista; probablemente se pensaba que con la luz natural que pasaba por los ventanales era suficiente para identificar las lámparas del conmutador y escribir los datos de la facturación solicitada en la teleboleta. Esto ocasionó daños visuales importantes como la fatiga visual y disminución de la agudeza visual.

Las condiciones de higiene y de trabajo anteriormente relatadas, fueron las que determinaron las luchas y huelgas más importantes que han tenido los telefonistas, pues la reivindicación de sus derechos y cuidado de su salud fue el motivo principal para que a través de una investigación, cuyo instrumento fuera una encuesta, sus resultados pudieran servir para orientar otras investigaciones y obtener el reconocimiento de sus padecimientos.

Objetivos: a) Investigar enfermedades que la Ley Federal del Trabajo no reconoce como profesionales para las operadoras de teléfonos. b) Establecer las relaciones de dichas enfermedades con sus condiciones de trabajo específicas.

Población: Se aplicó a 3256 Operadoras (32.56%) de la población total; correspondiendo 1481 (45.5%) al área metropolitana de dos centrales diferentes (Victoria y San Juan) y de los servicios 02, 04 y 09 y 1775 (54.5%) a foráneas. La encuesta se aplicó en 24 ciudades en diferentes Estados de la República Mexicana, abarcando 7 de las 8 zonas consideradas por el Sindicato. En su totalidad la población fue del sexo femenino con edades en un 76% entre 20 y 34 años.

Variables: Número de operadora, edad, antigüedad, tipo de contratación, central, sección, población, departamento, turnos, horarios, día de descanso.

Padecimientos reportados: Dorso lumbalgias, infecciones repetidas de vías respiratorias superiores, problemas circulatorios de miembros superiores, insuficiencia venosa periférica de miembros inferiores (IVPMI) y congestión pélvica, infección de vías urinarias, hipertensión arterial, hiperacidez gástrica, fatiga visual y fatiga patológica.

Resultados: La distribución general de los padecimientos del grupo de operadoras y la asociación de éstos con las condiciones del trabajo más generalizados que se encontraron, arrojó lo siguiente:

- Dorso lumbalgias- 90.4%
- Infecciones frecuentes de vías respiratorias superiores-68.4%
- Hiperacidez gástrica-62.5%
- Infección de vías urinarias-53%
- Fatiga patológica-52.1%
- Insuficiencia venosa periférica de miembros inferiores y congestión pélvica-42.9%
- Hipertensión arterial-42.3%
- Fatiga visual-41.5%
- Problemas circulatorios en miembros superiores-40.7%

El grupo de edad que resultó más dañado fue el de 25 a 29 años. Las operadoras más afectadas fueron las que provenían de la central Victoria. El departamento más afectado resultó ser L. D. Nacional (Servicio 020).

La más alta frecuencia de los padecimientos se presentó entre las operadoras que rotaban turnos de manera mensual. Los horarios más afectados fueron los nocturnos. Las operadoras que tenían días fijos de descanso fueron quienes presentaron un mayor número de padecimientos. A partir de los 4 años de servicio aumentaba en forma importante la frecuencia de todos los padecimientos. El grupo más afectado fue el de 4 a 9 años de servicio.

Condiciones de trabajo y tecnología digital en la industria telefónica. Cruz, Cervantes César. 1981. Trabajo presentado en Octubre de 1984.

Objetivo: Relacionar problemas de salud con la implantación de la nueva tecnología

Población: Operadoras telefónicas a nivel nacional de la empresa Teléfonos de México. En esta investigación no se informa sobre el número y edad de las operadoras participantes, ni tampoco sobre la población, estado y servicio, únicamente se menciona que los datos se obtuvieron de la aplicación de la encuesta efectuada por el Sindicato en el año de 1981.

Variables:

a) Riesgos.- Ruido en las líneas telefónicas, ruido del medio ambiente, posturas incorrectas, esfuerzo visual, espacio de trabajo, distribución de los puestos de trabajo, ventilación, iluminación, aire acondicionado, condiciones de los equipos telefónicos, redes deterioradas por el tiempo y las condiciones geográficas, atención médica inadecuada, limpieza en los puestos, instalaciones y equipos de trabajo.

b) Exigencias.- Ritmo excesivo, simultaneidad de operaciones, competencia entre ellas, esfuerzo mental o tensión, grado de repetición o monotonía, responsabilidad de la tarea, disciplina y vigilancia, turnos rotatorios, grado de comunicación con sus compañeras y ritmo de vida.

c) De otro tipo.- Tiempo de traslado de su casa al trabajo, problemas económicos, salario insuficiente y relaciones familiares.

Padecimientos: Dolor en la espalda y cintura, infecciones en vías urinarias, ardor y dolor en el estómago, fatiga patológica.

Resultados: De todas las operadoras encuestadas, sin proporcionar todavía el número y sin especificar el instrumento utilizado para obtener la información, se menciona que el 55% presentó por lo menos un padecimiento y en promedio 6 padecimientos. El 46% restante en promedio tenían un padecimiento y los padecimientos que con más frecuencia se presentaron en las operadoras fueron los siguientes:

- Dolor en espalda, cintura y riñones 90%
- Infecciones en vías respiratorias 68%

- Alteraciones en el sueño 66%
- Adormecimiento en los miembros inferiores 66%
- Ardor y dolor en el estómago 62%
- Hinchazón en miembros inferiores 57%
- Infección en vías urinarias 53%
- Presión alta 42%
- Fatiga visual 41%
- Fatiga de brazos 40%
- Fatiga patológica 42%
- Alteraciones de la vida sexual 23%

No se presenta ningún análisis o conclusión de lo encontrado en la encuesta y solamente se proporciona una relación inferida de causalidad entre las condiciones de trabajo de las operadoras y los padecimientos encontrados, de esta manera, se presenta una relación de daños a la salud atribuidos a las condiciones de la organización del trabajo y de higiene que se tenían en la empresa. Por ejemplo: El dolor de espalda y cintura era atribuido a las jornadas extensas de trabajo, posturas incorrectas, mal diseño de los equipos y mobiliario y al intenso ritmo de trabajo.

Las infecciones en vías urinarias eran debido a que tenían que hacer fila para salir al baño. El ardor y dolor en el estómago a los turnos mixtos y rotativos, la prolongación de la jornada, intenso ritmo de trabajo, disciplina, tensión emocional y estrés. La fatiga patológica a la prolongación de la jornada de trabajo, actividad mental muy intensa, tensión emocional, angustia, ansiedad, monotonía del trabajo, temperaturas extremas, produciendo también fatiga visual, alteraciones en el sueño (insomnio) alteraciones en la vida sexual, irritabilidad y trastornos digestivos.

En ambas investigaciones se observan algunas limitaciones metodológicas; en el primero de ellos se consideran los daños que mencionó el personal, y en el segundo estudio, solamente se asociaron los daños a las condiciones de trabajo. No consideramos la encuesta aplicada de morbilidad ya que los padecimientos fueron investigados a nivel sintomático.

3. Salud en el trabajo de las operadoras de larga distancia y de aclaraciones

3.1 Obtención de la información sobre la salud de las operadoras encuestadas

Con el objeto de obtener información relacionada con la salud de dos grupos de operadoras telefónicas, se aplicó una encuesta para uso epidemiológico, creada en la Universidad Autónoma Metropolitana, Campus Xochimilco, conocida como Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud de los Trabajadores. Y sus siglas PROESSAT. Noriega (1999) con el objeto de obtener información sobre la exposición de los dos grupos de operadoras telefónicas a las distintas exigencias y riesgos laborales y buscar los efectos de la organización del trabajo en su salud.

Se realizó un estudio de tipo transversal y observacional. Noriega (1999), el cuál estuvo organizado de la siguiente manera: Primero se investigaron las características del proceso de trabajo, tanto técnico como organizativo para identificar el perfil de riesgos y exigencias para los dos grupos de operadoras telefónicas a investigar; así como también para indagar los posibles problemas de salud relacionados con sus condiciones actuales de trabajo.

Para este estudio, se seleccionó inicialmente una población de 486 operadoras, todas del sexo femenino, quienes trabajan divididas en dos áreas o departamentos. El grupo de operadoras del departamento de larga distancia nacional e internacional y de servicios especiales (OL) constaba de 396 y 90 del departamento de investigación y aclaraciones (OA) como grupo de comparación.

La población total a la que se le aplicó finalmente la encuesta del Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud de los Trabajadores (PROESSAT) fue de 256, que representan a un 53% de la población total, por lo que podemos proponer que con esta muestra obtenida, los resultados son muy cercanos a lo que significaría haber contado con el universo de las operadoras.

Los dos grupos encuestados quedaron finalmente organizados de la siguiente manera:

- **Operadoras de Larga Distancia y Servicios Especiales (OL)** N=180, representando el 45% de la población de su grupo.
- **Operadoras Investigadoras (OA)** N=76, representando el 84% de la población de su grupo.

Las fuentes de información empleadas fueron *primarias y secundarias*.

Fuentes primarias: Se aplicó la Encuesta Individual para la Evaluación de la Salud en el Trabajo del Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud de los Trabajadores (PROESSAT) el cual tiene entre sus objetivos principales *recoger, codificar, capturar, procesar y analizar la información que se produce en dos grupos de operadoras sobre la relación entre riesgos, exigencias y variables demográficas, de índices de trabajo doméstico, de empleo del tiempo libre y de la valoración y satisfacción en el trabajo; así como de las condiciones de Trabajo Asalariado y de Salud*. Noriega (1999).

Fuentes secundarias: Se recogió con las operadoras de ambas especialidades aquella información relacionada con la antigüedad, el número de operadoras y los turnos de las dos categorías de acuerdo con la gráfica de turnos y horarios que se elabora y acuerda cada seis meses en el departamento de tráfico, así como la descripción del puesto de las dos categorías y los documentos que tratan sobre la Nueva Versión del puesto TOPS de tráfico e información sobre los servicios con que cuentan en la empresa.

El Criterio de Inclusión consideró a todas aquellas operadoras de cualquiera de los dos puestos evaluados quienes tuvieran por lo menos un año realizando las tareas de su especialidad y quienes hubieran recibido su actualización anual del programa de capacitación para el puesto que desempeñan.

El Criterio de Exclusión consideró a todas aquellas operadoras de cualquiera de los dos puestos evaluados quienes tuvieran programado su periodo vacacional en el tiempo en que se aplicaría la encuesta; quienes se hubieran mantenido fuera de su puesto de trabajo, ya fuera por permiso o enfermedad por más de seis meses; quienes se incorporaban a sus

puestos de trabajo después de haber estado como comisionada sindical en los últimos seis meses o haber sido elegida para ocupar puesto sindical en los siguientes seis meses.

Las variables Cualitativas que se derivan de los elementos de la organización del trabajo y que se considera pueden originar daños a la salud y las variables Cuantitativas que se derivan de las exigencias organizacionales del trabajo y cuyos aspectos a evaluar pudieron ser mensurables, quedaron clasificados en el siguiente cuadro:

Cuadro 4. Variables desde el punto de vista Metodológico y Epidemiológico-Estadístico.

DEPENDIENTES	CUALITATIVAS (Nominal – Ordinal)	CUANTITATIVAS (Discreta – Continua)
Migraña	Nominal	-
Neurosis	Nominal	-
Ansiedad	Nominal	-
Depresión	Nominal	-
Trastornos Psicosomáticos	Nominal	-
Fatiga	Nominal	-
Gastritis	Nominal	-
Cefalea tensional	Nominal	-
Hipertensión arterial	Nominal	-
Trastornos del sueño	Nominal	-
Trastornos músculo esqueléticos	Nominal	-

INDEPENDIENTES	CUALITATIVAS (Nominal – Ordinal)	CUANTITATIVAS (Discreta – Continua)
Trabajo monótono	Nominal	-
Trabajo repetitivo	Nominal	-
Control del trabajo	Nominal	-
Contenido del trabajo	Nominal	-
Autonomía en el trabajo	Nominal	-
Trabajo aburrido	Nominal	-
Aislamiento social	Nominal	-
Iniciativa en el trabajo	Nominal	-
Supervisión computarizada	Nominal	-
Rotación de turnos	Nominal	-
Productividad	-	Continua

CONFUSORAS	CUALITATIVAS (Nominal – Ordinal)	CUANTITATIVAS (Discreta – Continua)
Antigüedad	-	Discreta
Edad	-	Discreta

Una vez conocidos también los distintos horarios de trabajo en que estaban organizadas las operadoras, se procedió a realizar una interpretación de dichos horarios, ya que se encontraron 181 turnos u horarios de trabajo. De manera particular en la especialidad de larga distancia ya que las operadoras están entrando a laborar de manera continua desde las 5:00 hasta las 23:00 horas.

Los horarios de trabajo de cada operadora telefónica del área de larga distancia se organizaron entonces para permitir la planeación y la adecuada aplicación de las encuestas; así como para permitir su comprensión, quedando identificados y ordenados, como se presentan en la siguiente tabla:

Cuadro 5. Horarios de trabajo de las Operadoras de larga distancia, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Horarios de Entrada				Horarios de salida			
05:00	07:45	10:45	16:15	12:30	15:45	18:45	23:15
05:15	08:00	11:00	16:30	12:45	16:00	19:00	23:30
05:30	08:15	13:00	17:00	13:00	16:15	20:30	24:00
05:45	08:30	13:15	17:30	13:15	16:30	20:45	24:30
06:00	08:45	13:30	18:00	13:30	16:45	21:00	01:00
06:15	09:00	13:45	20:00	13:45	17:00	21:15	03:00
06:30	09:15	14:00	20:15	14:00	17:15	21:30	03:15
06:45	09:30	14:15	22:00	14:15	17:30	21:45	05:00
07:00	09:45	14:30	23:00	15:00	17:45	22:00	06:00
07:15	10:15	15:30		15:15	18:15	22:30	
07:30	10:30	16:00		15:30	18:30	23:00	

Fuente: Gráfica de horarios y turnos del departamento de tráfico, TELMEX. México 2001.

Después de la identificación del proceso de trabajo y de los turnos en que laboraban las operadoras, se procedió a realizar la adecuación de las preguntas del Programa PROESSAT para que fueran aplicadas en los puestos de trabajo de las operadoras y la información solicitada fuera la adecuada a sus condiciones de trabajo. Hubo algunas reuniones previas con representantes sindicales para solicitar y proponer la aplicación de la encuesta, primeramente como prueba piloto con un número pequeño de operadoras y después para su aplicación definitiva.

La orientación sobre el procedimiento de aplicación de dicha encuesta, se llevó a cabo en las oficinas de las delegadas, acordando fecha, lugar y horario para iniciar su aplicación. Se

informó sobre el objetivo que se buscaba alcanzar con la presente investigación, aclarando dudas y obteniendo comentarios. Algunos representantes sindicales sugirieron ser ellos quienes inicialmente aplicarían las pruebas de validación del instrumento.

Se acordó realizar la prueba piloto con 10 operadoras para obtener confiabilidad en su aplicación y verificar que las preguntas de la encuesta fueran comprendidas plenamente por el grupo investigado y evitar confusiones al momento de su aplicación. Sirvió este ejercicio para estandarizar las instrucciones y determinar el tiempo aproximado para su aplicación.

La aplicación de la encuesta piloto se llevó a cabo durante la última semana de febrero y primera de marzo del año 2001, obteniéndose los primeros resultados durante el mes de septiembre. La encuesta se aplicó entre una y dos horas antes de que las operadoras concluyeran su turno y apoyó en la aplicación una comisionada de seguridad e higiene, bajo la coordinación de la representación sindical nacional de dicha comisión. Fueron 10 encuestas las que se aplicaron para un grupo de operadoras con características similares a la población en estudio y el tiempo que tomó responder a la encuesta fue entre 20 y 25 minutos.

No se detectaron problemas al momento de la aplicación de las encuestas piloto ni tampoco preguntas ociosas. El instrumento logró recoger lo que se buscaba; por lo tanto, la encuesta tal y como se aplicó en la prueba piloto, así se imprimió para ser utilizada de manera definitiva y poder obtener los datos necesarios del total de la población. Después de algunos problemas de índole laboral y que pusieron en riesgo esta investigación, finalmente se pudieron aplicar las 256 encuestas.

La aplicación definitiva se llevó a cabo entre los meses de mayo a diciembre del 2001 y el periodo de análisis y evaluación de los resultados comprendió los meses de septiembre a marzo del 2002. Se obtuvo nuevamente el apoyo de algunas delegadas y comisionadas de seguridad e higiene por parte del sindicato y también de las facilidades para disponer del personal en su lugar y fuera de su área de trabajo. Por parte del personal no sindicalizado fueron las supervisoras y coordinadoras de tráfico.

La información obtenida en la encuesta individual se capturó en el programa que tiene establecido el PROESSAT. El programa de cómputo utilizado fue el propio del PROESSAT y solamente requirió del ambiente Windows y del programa Access y Office 97, para manejar y almacenar la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta.

El control de calidad se cuidó desde el momento en que las operadoras terminaron de responder a los cuestionarios, verificando delante de ellas que todas las preguntas hubieran sido contestadas. Una vez ordenadas las encuestas con las respuestas correspondientes, se pasó a introducir en la computadora la información obtenida. Toda la información que se introdujo en el programa de la computadora fue verificada en otro momento por una persona distinta al capturista.

Se analizaron los diagnósticos y se relacionaron con el tipo de trabajo, los puestos, la antigüedad en la empresa y en el puesto; así como los riesgos y las exigencias laborales. La codificación de la información sobre los daños a la salud se realizó de acuerdo a lo establecido en el manual de aplicación, análisis y reporte de resultados de la encuesta. Los riesgos y exigencias considerados en esta investigación fueron los siguientes:

1. Riesgos derivados de los medios de trabajo: Cambios bruscos de temperatura, falta de ventilación, frío, niveles irregulares de iluminación y ruido. Alvear y Villegas (1989).
2. Exigencias: Trabajo excesivo, supervisión estricta y computarizada, tareas monótonas, minuciosas y repetitivas, control y cuota de producción y de calidad, posiciones incómodas, alto grado de atención y concentración hacia el cliente, estar fija a su lugar de trabajo, trabajar en un espacio reducido, no tener comunicación con sus compañeras, rotación de turnos y esfuerzos físicos pesados en miembros superiores e inferiores Alvear y Villegas (1989).

Para analizar los resultados se usaron las tasas de prevalencia y para obtener la relación entre variables, se llevó a cabo el análisis por medio de tablas tetracóricas a través de varios indicadores, como: la razón de prevalencia, y las pruebas de significancia estadística como la Chi cuadrada y la de Mantel- Haenzsel, con un nivel de significancia del 95%.

3.2 Descripción socio-demográfica y del estado de la salud de las operadoras

Se tuvo especial cuidado de analizar si la edad de las operadoras presentaba diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos, encontrando que no existieron dichas diferencias por lo que no hubo necesidad de realizar algún ajuste de tasas.

Los rasgos sociodemográficos que se comentarán en el presente apartado, son aquellas variables que describen las características de los dos grupos de operadoras telefónicas. Se presentan inicialmente las variables edad y antigüedad en el trabajo de los dos grupos de operadoras (cuadro 6 y 7). Se encontró que las operadoras de aclaraciones tienen más antigüedad y son de mayor edad.

El promedio de edad fue de 43 años para las operadoras de larga distancia y de 44 años para las operadoras de aclaraciones, con una desviación estándar de 12.4 para el grupo de larga distancia y de 13.6 para el de aclaraciones. Se observa en el cuadro 6, que la edad no presenta diferencias significativas

Cuadro 6. Edad de las Operadoras de Larga Distancia y de aclaraciones, en la empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Edad	OL	%	OA	%	P	Chi cuadrada	Intervalo de confianza	Razón de prevalencia
31-39	34	19	8	11	0,0988	2.72	0.97-1.45	1.79
40-48	97	54	48	62	0.1715	1.87	1.05-0.76	0.85
49-56	26	14	8	11	0.3986	0.71	0.66-2.87	1.37
No respondió	23	13	12	16	0.5216	0.41	1.55-0.42	0.81
Total	180	100	76	100	-	-	-	-

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

El promedio de antigüedad fue de 21 años para las operadoras de larga distancia y de 24 años para las operadoras de aclaraciones, con una desviación estándar de 8.6 para el grupo de larga distancia y de 6.1 para el de aclaraciones. Se observa en el cuadro 7, que la antigüedad presenta diferencias significativas entre ambos grupos, sobre todo cuando se incrementa ésta en la población.

Cuadro 7. Antigüedad en la empresa de las operadoras de larga distancia y de aclaraciones, en la empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Antigüedad	OL	%	OA	%	P	Chi cuadrada	Intervalo de confianza	Razón de prevalencia
10-15	16	8	3	4	0.1618	1.90	0.71-7.16	2.25
16-21	96	53	9	12	0.0000	38.03	2.79-7.27	4.50
22-27	62	35	52	68	0.0000	23.61	0.67-0.39	0.51
28-33	6	4	12	16	0.0003	12.68	0.50-0.09	0.21
Total	180	100	76	100	-	-	-	-

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001

En cuanto a otras variables sociodemográficas interesantes no mostraron diferencias significativas pero nos pueden permitir conocer mejor a los dos grupos de operadoras. Estado civil, una tercera parte de la población encuestada es soltera; una de cada diez señaló vivir en unión libre; un poco más de cuatro son casadas y existen más viudas y divorciadas en el grupo de larga distancia.

Con relación a las operadoras divorciadas, resultó ser más alta la tasa para las operadoras de larga distancia y supera en casi tres veces la media nacional. INEGI (2000). Esta situación pudo haber sido originada por los turnos discontinuos de trabajo que tuvieron en mayor escala hace más de quince años y que actualmente se mantienen, aunque ya con un menor número de operadoras, pero que debió haber impedido en su momento contar con una vida social, familiar y sentimental estable y duradera, aunque este supuesto también habría que investigarlo. Chandola (2006).

Continuando con las variables socio demográficas, se encontró que son madres ocho de cada diez operadoras encuestadas. Con relación a la presencia de hijos, se encontró que casi siete de cada diez operadoras de larga distancia tienen entre uno y dos hijos. Se encontró también que hay más operadoras de aclaraciones sin hijos en comparación con el grupo de larga distancia. El promedio de hijos entre las dos poblaciones encuestadas, fue de tres hijos, por lo que estuvieron casi dentro de la media nacional que es de 2.8 hijos por familia. INEGI (2000).

Al explorar el nivel de escolaridad de los dos grupos de operadoras, encontramos que es una población instruida ya que todas terminaron la primaria y algunas más, nivel comercial y

preparatoria. También se detectaron operadoras con nivel de universidad y manejo del inglés en el servicio internacional.

Esta condición muy probablemente está ayudando a reducir los daños que origina la organización del trabajo, ya que les da la oportunidad de tener contacto con compañeras operadoras de otras telefónicas o clientes de otras naciones y por esto mismo, sentirse más útiles y más seguras de sí mismas al atender y obtener información del cliente que solicita un servicio o también al momento de efectuar cualquier aclaración. Yang (1997)

Casi cuatro de cada diez operadoras de larga distancia poseen casa propia, mientras que las operadoras de aclaraciones fueron ocho de cada diez. Esto demuestra que al incrementar la permanencia en la empresa, probablemente se logra una estabilidad que les permite la adquisición de una vivienda. Una de cada diez operadoras encuestadas viven en casa de sus padres. Al explorar el nivel en sus condiciones de vivienda, se interrogó acerca de si había un mejoramiento en esas condiciones, lo cual sí ocurrió ya que seis de cada diez así lo señalaron.

Un poco más de la tercera parte de estas operadoras respondió que su nivel de vida no ha descendido de su nivel inicial, sino que por el contrario, éste ha mejorado sustancialmente. En este sentido, no se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

Dentro del rubro de número de horas diarias que duermen, las operadoras de larga distancia duermen pocas horas, ya que casi nueve de cada diez operadoras duermen entre 4 y 7 horas. Esto podría deberse a que el grupo de operadoras de larga distancia todavía tiene turnos discontinuos y sus horarios son a veces modificados de acuerdo con las necesidades del servicio, por lo que se requiere de mayor tiempo para recuperarse de los horarios dobles que trabajan diariamente algunas operadoras. Además, puede influir también el cuidado de los hijos, ya que el personal es más joven y todavía tiene niños menores bajo su responsabilidad. Este cumplimiento de labores domésticas y cuidados familiares, estuvo más presente y se pudo apreciar más claramente en el grupo de larga distancia.

Un poco más de cuatro de cada diez operadoras encuestadas tienen fumando entre uno y diez años; las operadoras de aclaraciones, casi cuatro de cada diez. Entre once y veinte años de fumar, las operadoras de larga distancia fueron casi cuatro de cada diez y en las operadoras de aclaraciones casi la mitad de la población.

Es casi seguro que la conducta de fumar se vio favorecida cuando ambos grupos tuvieron turnos discontinuos pues dicha condición la facilita y actualmente, las operadoras de larga distancia siguen teniendo este hábito en mayor porcentaje, el cuál sigue siendo favorecido por la rotación de turnos, el tipo de turno y la doble jornada de trabajo en que continúan laborando. Dembe (2005).

Con relación al resto de variables socio demográficas, en el cuadro 8, se presentan aquellas que mostraron diferencias estadísticas significativas. Se puede apreciar que el grupo de operadoras de larga distancia fuma más que las operadoras de aclaraciones, tiene mayor número de hijos y tiene menor escolaridad.

Cuadro 8. Variables demográficas que pueden estar influyendo en los daños a la salud de las operadoras de ambos puestos de trabajo, en la empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Variable demográfica	OL	%	OA	%	P	Chi cuadrada	Razón de intervalo	Razón de prevalencia
Operadoras que fuman	92	51	26	34	0.0132	6.14	1.09-2.05	1.49
Presencia de hijos (tres-cuatro)	51	28	8	10	0.0020	9.52	1.43-8.15	2.69
Presencia de hijos(uno-dos)	120	67	62	82	0.0169	5.76	0.22-0.91	0.45
Escolaridad (Técnica)	50	28	32	42	0.0248	5.04	0.29-0.96	0.53

Fuente: Encuesta Individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

3.3 Perfil general de riesgos y exigencias laborales de las operadoras

En el cuadro 9, se presentan los principales riesgos derivados de los medios de trabajo que se encuentran alrededor de las actividades que desarrollan las operadoras de larga distancia

y de aclaraciones que presentaron diferencias estadísticas significativas, y como se verá más adelante, al momento de hacer los cruces con el perfil patológico, dieron niveles significativos que mostró que están generando daños a la salud del personal operadora. Además, al presentarse los riesgos y las exigencias al mismo tiempo, existe la posibilidad de que los daños o molestias en la salud se incrementen. Martínez (1999).

Como un comentario a lo señalado por las operadoras encuestadas, es curioso que a pesar de que sus labores actuales son de menor esfuerzo físico y de que han mejorado sus condiciones físico-ambientales y de trabajo de su área de trabajo, se haya detectado una queja que proviene principalmente de las operadoras de larga distancia sobre las condiciones térmicas; ya que sus áreas y puestos de trabajo están controlados con un sistema de aire acondicionado que funciona automáticamente, por lo que la normatividad es cuidadosamente cumplida pues se tiene una temperatura de confort establecida por la Comisión Nacional de Seguridad e Higiene.

Probablemente podría estar existiendo alguna falla a nivel del equipo que esté determinando que las operadoras sientan malestar por las condiciones térmicas. Sin embargo, se hace necesario continuar controlando y proporcionando mantenimiento al sistema ya que al no trabajar correctamente, podrá seguir generando algunos daños a la salud de las operadoras.

También podría estar influyendo que sus labores son mayormente sedentarias y que sus constantes salidas a descanso a otras salas o áreas de la empresa (aproximadamente 6 salidas por turno) influye para que cambien de temperatura en ese mismo número de veces y que tengan que estar haciendo ajustes homeostáticos más constantes y rápidos que a los que estaban acostumbradas normalmente.

Cuadro 9. Perfil de riesgos en puestos de operadoras de larga distancia (OL) y de aclaraciones (OA), empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Riesgo	OL	%	OA	%	p	Chi cuadrada	Razón de intervalo	Razón de prevalencia
Frío	76	42	22	29	0.0459	3.97	0.97-3.33	1.79
Mucha iluminación (Deslumbramiento)	65	36	11	14	0.0005	11.94	1.57-7.23	3.34
Ruido	61	34	8	10	0.0001	81	1.87-10.50	4.36

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001

Con relación al conjunto de exigencias que sólo se materializan en función de la actividad de las operadoras, han sido consideradas cumpliendo con la categorización propuesta por Villegas (1989), siendo éstas las siguientes:

1. La función del tiempo de trabajo
2. La cantidad e intensidad del trabajo
3. Las formas de vigilancia del trabajo
4. Los tipos de actividades y tareas
5. La calidad del trabajo.

Se presentan en el cuadro 10, las principales exigencias que fueron mayormente señaladas por ambas poblaciones de operadoras. No se muestran todas las exigencias ya que al efectuar el análisis a través de la razón de prevalencia, se optó por suprimir aquellas variables que podrían ser confusas y las que no mostraron diferencias significativas.

Se puede apreciar que ambos grupos de operadoras señalaron 20 exigencias, de las cuales, las que mostraron diferencias significativas entre ambos grupos encuestados son 16. De éste último número de exigencias, "Estar sin comunicación con sus compañeras" afecta particularmente al grupo de aclaraciones. Parece ser que ésta exigencia, de manera muy particular distingue a este puesto de trabajo ya que al realizar una aclaración, la actividad les requiere aislarse, figuradamente hablando, de todo lo que las rodea; incluyendo compañeras pues les demanda una atención y concentración mayor debido a que tienen que "rastrear" o dar seguimiento nacional o internacional, a la llamada por aclarar.

Las 15 exigencias restantes afectan solamente al grupo de larga distancia. En el área de la Cantidad e intensidad del trabajo, se detectaron tres exigencias; en Vigilancia en el trabajo, siete exigencias y en el tipo de actividad en el puesto de trabajo, cinco exigencias.

Llama la atención que las operadoras de larga distancia consideren su trabajo denigrante. Probablemente lo hayan señalado así debido a que las operadoras que trabajan en el turno nocturno reciben ocasionalmente llamadas obscenas. Este mismo grupo de operadoras percibió su puesto con un alto requerimiento de atención, repetitivo, de alta cuota de producción, de menor control y contenido, pero de mayor intensidad, lo que hace que dicho puesto, tenga como una característica ser de alta cantidad e intensidad con alta cuota de producción.

En el rubro de tipo de actividad en el puesto de trabajo, se encontraron también diferencias estadísticas significativas en los señalamientos relacionados con su trabajo que lo perciben como de una demanda excesiva de esfuerzo físico y posturas forzadas y movimientos repetitivos, por lo que vale la pena hacer un alto al respecto, ya que actualmente, cada operadora cuenta con un espacio suficiente de trabajo, el cuál es cercano a los tres metros cuadrados y tienen al alcance, sin requerir de esfuerzos innecesarios, todos los elementos que emplean en su trabajo, por lo que no se tiene explicación para este señalamiento; podría ser considerado para otra investigación.

El tipo de actividad en el puesto de trabajo, fue señalado en un mayor número de veces por el grupo de larga distancia en aspectos como: Realizar esfuerzos físicos muy pesados, adoptar posturas forzadas e inadecuadas y más de la mitad identificaron su puesto como dañino. Más adelante se analizará la relación de estas exigencias con trastornos músculo-esqueléticos, además de algunos problemas de huesos y articulaciones ocasionados por el trabajo sedentario, exacerbando los daños anteriormente mencionados. Rocha (2005).

Finalmente, conviene comentar que el puesto de larga distancia, las operadoras lo perciben de alta vigilancia y supervisión, además de encontrar también que reciben órdenes confusas o poco claras por parte de sus supervisoras, por lo que esta condición puede estarse

convirtiéndose en uno de los factores que se estén constituyendo como generadores de altos grados de estrés laboral. Martínez (1997).

Cuadro 10. Perfil de exigencias por puesto de trabajo en las operadoras de larga distancia y de aclaraciones, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Exigencia	OL	%	OA	%	P	Chi	Razón de intervalo	Razón de prevalencia
Cantidad e Intensidad de Trabajo								
Considera que su atención al cliente es la adecuada	106	59	24	32	0.0000	1.86	1.70-5.70	3.10
Un trabajo repetitivo	50	28	10	13	0.0116	2.11	1.15-5.72	2.54
No poder desatender su tarea por más de cinco minutos	41	23	8	10	0.0223	2.16	1.06-6.15	2.51
El conjunto de tareas que realiza se repite por lo menos entre medio minuto y cinco minutos	70	39	7	9	0.0002	22.38	1.26-1.74	6.27
Vigilancia en el Trabajo								
Cubrir una cuota de producción	99	55	4	5	0.0000	54.97	5.61-19.46	22.0
Recibe estímulo por cubrir una cuota de producción	41	23	0	0	0.0005	20.67	1.28-1.82	0
Soportar una supervisión estricta	39	22	8	10	0.0354	4.42	0.99-5.79	2.35
Trabajar en un espacio reducido	134	74	17	22	0.0000	59.90	5.13-20.12	10.11
Estar fijo en su lugar de trabajo	133	74	3	4	0.0000	48.03	5.95-24.34	22.08
Ejecutar un trabajo denigrante	129	72	43	57	0.0188	5.52	1.07-3.52	1.94
Realizar un trabajo abumido	117	65	11	14	0.0000	54.55	5.16-23.82	10.97
Estar sin comunicación con sus compañeras	86	48	52	68	0.0025	9.16	0.23-0.77	0.42
Tipo de Actividad en el Puesto de Trabajo								
Postura forzada en espalda o cintura	115	64	33	43	0.0024	9.18	1.29-4.13	2.31
Realizar un trabajo que le pueda ocasionar algún daño a su salud	114	63	28	37	0.0000	15.18	1.64-5.37	2.96
Recibir órdenes confusas o poco claras de su jefa	84	47	12	16	0.0009	21.74	2.26-9.81	4.67
Realizar un esfuerzo físico muy pesado	47	26	5	7	0.0003	12.59	1.16-1.66	5.02

Fuente: Encuesta Individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001

Después de realizada una rápida descripción de las respuestas señaladas en la encuesta aplicada, empieza a vislumbrarse que el trabajo que realizan las operadoras de larga distancia, tiene menor control y contenido pero mayor intensidad, monotonía y repetitividad, en comparación con el grupo de las operadoras de aclaraciones, quienes no mostraron diferencias significativas al efectuar las asociaciones estadísticas.

Se investigó también sobre la valoración que los dos grupos de operadoras telefónicas hacen de aquellas condiciones que pueden dotar al trabajo de ciertos elementos humanizantes y para conocer si éstos actúan como protectores a la salud u originan un efecto contrario como para constituirse en un elemento que permita distinguir a un grupo con más daño que el otro. Noriega (1999). Los tres índices a que hacemos referencia son los siguientes:

1. Actividades en el tiempo libre, son aquellas variables que describen las condiciones de utilización del tiempo fuera de los tiempos o días de trabajo
2. Calidad de vida y carga doméstica, resultan ser aquellas variables que describen las condiciones de consumo, recreación, descanso y de trabajo doméstico que tratan de expresar la carga de trabajo no asalariado.
3. Valoración del trabajo, son aquellas variables que captan la percepción de las operadoras sobre los elementos humanizantes del trabajo como son la satisfacción, la iniciativa y el control en el trabajo

En el cuadro 11, sobre el índice comparativo de Actividades del tiempo libre, de Calidad de vida y trabajo doméstico y de valoración, satisfacción, iniciativa y control en el trabajo de los dos grupos de operadoras encuestadas, se observaron señalamientos positivos a favor de las operadoras de aclaraciones en todas las preguntas. A excepción de tener satisfacción en la realización de sus actividades y estar interesadas en su trabajo, donde los dos grupos respondieron en la misma proporción.

Los dos grupos de operadoras presentaron una condición similar ya que al ser mujeres y probablemente cabezas de familia, tienen que combinar el trabajo con una carga doméstica y otra de atención y responsabilidad familiar, como lo es el cuidado de los hijos todavía menores, así como también tener un número mayor de niños y atender al esposo o pareja y de otros familiares, como pueden ser los padres o abuelos y realizar trámites y compras relacionadas con la casa.

A pesar de ser esta una empresa que proporciona seguridad económica a su personal, señalaron las operadoras de larga distancia que el dinero no les alcanza para cubrir sus gastos, aunque hay un número pequeño de operadoras que cuentan con un apoyo para sus gastos y algunas otras, las menos, que tienen otro trabajo.

En la pregunta sobre si les gustaría que sus hijos (as) trabajaran en lo mismo que ellas, siete operadoras de aclaraciones de cada diez, respondieron positivamente, mientras que por el lado del grupo de larga distancia, fueron un poco más de cuatro de cada diez. Esta satisfacción en su trabajo y el tipo de labor que realizan, seguramente actúa como protector de probables daños a su salud.

Se encontró también que el índice de valoración en el trabajo está actuando favorablemente en el grupo de operadoras de aclaraciones, de igual manera el de actividades en el tiempo libre, pues hacen un mejor uso de este último al convivir más con amistades y familiares y realizar actividades sociales. En esta Valoración se sintieron más útiles y con una mejor actitud de servicio y de atención, además de la satisfacción al realizar sus actividades laborales. Wood (1997).

Señalaron también de manera positiva en el rubro satisfacción, iniciativa, creatividad y desarrollo de habilidades, destrezas y aprendizaje de nuevos conocimientos en su trabajo; así como también en interés, contenido y apoyo social, por lo que estos índices pueden estar actuando como protectores a la salud, lo cual se analizará más adelante. Las operadoras de larga distancia, tuvieron datos positivos solamente en satisfacción e interés en el trabajo.

Es necesario recordar hasta aquí que ambas poblaciones encuestadas formaron parte de la misma especialidad, es decir, las operadoras de aclaraciones tuvieron que haber trabajado, antes de obtener dicha categoría, como operadora de larga distancia. Esto significa entonces que estuvieron expuestas un buen tiempo y en menor o mayor grado, a la organización y condiciones de trabajo que tiene actualmente, y de manera específica el grupo de las operadoras de larga distancia; sin embargo, pareciera que al estar fuera del trabajo de larga distancia, les permite mejorar un poco su perfil de exigencias de trabajo.

En lo correspondiente a la iniciativa, la creatividad, el desarrollo de habilidades, destrezas y aprendizaje de nuevos conocimientos en el trabajo, apoyo social, la valoración y el control en el trabajo, nueve de cada diez operadoras de aclaraciones respondieron afirmativamente; por el lado de las de larga distancia, casi las dos terceras partes, lo cual muestra una diferencia en la percepción de ambos grupos de hasta un 50%.

Las operadoras de aclaraciones tienen más vida social ya que practican algún deporte o hacen más ejercicio, pasean con su pareja, sus hijos o algún familiar y conviven más con sus amigas.

Cuadro 11. Índice de Actividades de tiempo libre, de calidad de vida y trabajo doméstico y de valoración, satisfacción, iniciativa y control en el trabajo en operadoras de larga distancia y de aclaraciones, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Índice	OL	%	OA	%	P	Chi	Intervalo de confianza	Razón de prevalencia
El salario que percibe le alcanza para cubrir sus gastos más elementales.	85	47	55	72	0.0002	13.64	0.87-0.63	0.34
Practica regularmente algún deporte o hace ejercicio (tres o más veces a la semana en promedio)	43	23	29	38	0.0203	5.38	0.27-0.94	0.51
Sale a pasear con su pareja, sus hijos o algún familiar (una o más veces, en promedio, a la semana)	104	58	61	80	0.0006	11.79	0.89-0.64	0.34
Le gustaría que sus hijos trabajaran en lo mismo que usted	79	44	53	70	0.0002	14.29	0.86-0.63	0.34
Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades y destrezas	128	71	74	97	0.0002	22.14	0.78-0.55	0.07
Su trabajo le permite el aprendizaje de nuevos conocimientos	81	45	71	93	0.0004	51.94	0.59-0.39	0.06
Puede usted decidir sobre cómo realizar su trabajo	103	57	67	88	0.0002	22.92	0.79-0.58	0.18
Puede usted fijar su ritmo de trabajo	113	63	70	92	0.0002	22.55	0.79-0.57	0.14
Sus compañeras son solidarias con usted y valoran su trabajo	128	71	64	84	0.0002	4.89	0.79-0.57	0.46
Su trabajo es importante para sus jefas	137	76	67	88	0.0287	4.79	0.98-0.67	0.43

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

3.4 Morbilidad

Con relación a la tasa de morbilidad de ambos grupos encuestados, en el cuadro 12, se muestra una tasa general de 687.11 por cada 100, obtenido de las 256 operadoras, con 1759

casos de enfermedad; por esto, cada operadora de los dos grupos encuestados tiene un riesgo de padecer casi siete enfermedades, lo cuál sí es peligrosamente alto.

Al momento de observar estos datos por puesto de trabajo, la tasa de morbilidad más elevada fue la de las operadoras de larga distancia, pues ésta fue de 751.11/100, con lo que cada operadora de esa área de trabajo tiene un riesgo de padecer poco más de siete enfermedades. Por el lado del grupo de aclaraciones (OA), su tasa fue de 535.53, por lo que cada operadora de esta área tiene un riesgo de padecer un poco más de cinco enfermedades. Se vuelve a presentar otra situación de cuidado con estos resultados, ya que la tasa entre ambos grupos es 40% más alta en el grupo de larga distancia.

En la investigación efectuada en esta misma empresa durante el año 1979, se detectaron 5.5 padecimientos promedio en cada operadora encuestada. Tamez (1984) y Cruz (1984). Si bien se ha estado haciendo la aclaración a lo largo de toda esta investigación de que tanto la metodología como los instrumentos empleados no permiten una comparación precisa entre ambos momentos. Al revisar estos datos y conociendo los resultados de los dos estudios, estos resultaron interesantes ya que se estaría encontrando que en las operadoras de larga distancia (OL) incrementaron los padecimientos en un 25% y en las operadoras de aclaraciones (OA) disminuyeron en un 11%.

Cuadro 12. Tasa de morbilidad por puesto de las operadoras de larga distancia y de aclaraciones, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Puesto	Casos	Operadoras	Tasa por 100
Operadora larga distancia (OL)	1352	180	751.11
Operadora aclaraciones (OA)	407	76	535.53
Total	1759	256	687.11

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001

3.5 Perfil patológico de las operadoras

En el cuadro 13, se presenta la patología de las dos poblaciones de operadoras encuestadas. Con relación a la patología señalada por el grupo de operadoras de larga distancia, se detectaron los siguientes daños principales: la gastritis, seguida por la fatiga y

los trastornos del sueño, los trastornos músculo-esqueléticos, la lumbalgia y la cefalea tensional.

En lo que corresponde al grupo de operadoras de aclaraciones, la patología mayormente señalada, siguiendo con el mismo orden anterior fue: la gastritis en primer lugar, seguida por la fatiga, los trastornos del sueño, la cefalea tensional, la hipertensión arterial y los trastornos músculo esqueléticos y la lumbalgia. Estos últimos con el mismo número de señalamientos.

Cabe mencionar que al comparar, aunque esto sea una vez más por curiosidad, los niveles de fatiga actual con el presentado en las dos investigaciones efectuadas con el mismo personal pero hace más de 20 años, se puede concluir que ha habido un retroceso de la fatiga en ambas poblaciones ya que anteriormente se presentó hasta en un 52% de la población encuestada. Tamez (1984) y Cruz (1984). Valdría la pena considerar una investigación para profundizar en este resultado curioso.

Ya se señaló que la morbilidad en el grupo de las operadoras de larga distancia es 40% mayor que la del grupo de aclaraciones. Al analizar el perfil patológico, las enfermedades que presentan mayores diferencias son: los trastornos músculo esqueléticos, la lumbalgia, los trastornos psicósomáticos digestivos y los trastornos psicósomáticos cardiocirculatorios; en todos estos casos mencionados, excepto la fatiga, la gastritis, la cefalea tensional y los trastornos del sueño, las diferencias son significativas.

Se puede observar que los perfiles patológicos son muy similares, ya que las principales cinco patologías son las mismas para ambos grupos, a excepción de los porcentajes, los cuales resultan ser mayores en el grupo de las operadoras de larga distancia.

Se presenta una prevalencia alta en las enfermedades psicósomáticas, como la gastritis y los trastornos del sueño, la cefalea y la ansiedad. Estos padecimientos, se sabe por algunos estudios, que están relacionados con las exigencias de la organización del trabajo como la

que se ha analizado en la presente investigación y se encuentra en empresas de servicios y de telecomunicaciones, mostrando a su vez una diferencia por puesto de trabajo.

Cuadro 13. Perfil patológico de las operadoras de larga distancia y de aclaraciones, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Diagnóstico	OL	%	OA	%	P	Chi	Razón de intervalo	Razón de prevalencia
Gastritis	101	58	38	47	0.2001	1.64	0.95-1.30	1.42
Fatiga	74	41	24	32	0.1517	2.06	0.96-1.32	1.51
Trastornos del sueño	66	37	21	28	0.1632	1.94	0.95-1.33	1.52
Trastornos músculo-esqueléticos	64	36	13	17	0.0033	8.65	1.09-1.51	2.67
Lumbalgia	60	33	13	17	0.0086	6.90	1.06-1.48	2.42
Cefalea	51	28	15	20	0.1508	2.06	0.95-3.25	1.61
Ansiedad	38	21	12	16	0.3264	0.96	0.67-3.10	1.43
Migraña	31	17	7	9	0.0995	2.71	0.97-3.94	2.05
Hipertensión arterial	30	17	14	18	0.7339	0.12	1.19-0.78	0.89
Trastornos psicossomáticos digestivos	28	16	1	1	0.0010	10.79	2.70-51.77	13.82
Depresión	21	12	5	7	0.2182	1.52	0.71-4.42	1.88
Trastornos psicossomáticos cardiocirculatorios	17	9	4	5	0.0291	4.78	1.03-1.60	1.88
Neurosis	9	5	5	7	0.6117	0.26	1.31-0.63	0.75

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Los resultados de las dos investigaciones mencionadas, aunque no fueron obtenidos con el mismo instrumento empleado en esta investigación, al compararlos con lo encontrado en este estudio, arrojaron que algunos padecimientos siguen presentándose como son las dorsolumbalgias y los trastornos músculo esqueléticos, pues en dichos estudios, se encontraron niveles de hasta un 90.4% y en nuestra investigación, los trastornos músculo esqueléticos arrojaron un porcentaje de 69% en el grupo de larga distancia y de 34% en el de aclaraciones; por lo que parece ser que ha disminuido este daño y para seguir siendo optimista se podría decir que al menos no ha avanzado Tamez (1984) y Cruz (1984).

Por otro lado, se encontraron disminuciones significativas en la fatiga, donde un poco más de la mitad de la población la presentó hace 20 años con un 52%. En la presente investigación, solamente cuatro de cada diez operadoras de larga distancia y tres de cada diez de aclaraciones señalaron padecerla, representando un 36.5% en promedio. La hipertensión arterial la padecieron el 42.3% de aquella población pero en esta investigación

solamente el 36%. La gastritis la padecieron hasta el 62%; la cifra actual es similar. Los trastornos del sueño tuvieron hace tiempo el 66% y en la actualidad un 47%.

Bajo las condiciones actuales de trabajo y guardando todavía una postura por demás optimista de la situación, se podría afirmar que los daños encontrados ya no han continuado exacerbándose y que a pesar de que en las operadoras de larga distancia se encontraron niveles altos, el promedio de las dos poblaciones fue de 57%, lo cual mostró una disminución de un 63%.

Es conveniente mencionar que los datos anteriores hay que tomarlos con cierta reserva debido a que el objetivo de la presente investigación no fue realizar un estudio comparativo entre las condiciones de trabajo y de salud antes y después de la modernización de las áreas de tráfico. Lo hasta aquí encontrado, apoya la idea de que algunos padecimientos como la gastritis, los trastornos músculo esqueléticos y lumbalgias pudieran seguirse presentando como secuelas de las condiciones anteriores, pero también que ha habido una reducción considerable en los trastornos del sueño, la fatiga y la hipertensión arterial.

Algunos nuevos problemas de salud están apareciendo, aunque esto no significa que nunca hubieran estado presentes, sino que en la actualidad se tienen instrumentos más precisos, como el de la presente investigación, con los que se pueden detectar con mayor precisión estos daños. Además, en los últimos diez años se ha estado prestando mayor atención a la relación de las condiciones y organización del trabajo, con daños a la salud como los trastornos mentales y psicosomáticos. Pérez-Gómez (2005).

Toda esta información refuerza lo que se buscó encontrar en este estudio, que las labores monótonas, repetitivas, intensas y con poca creatividad y autonomía; además del pobre diseño de los equipos y mobiliario, no resulta ser algo nuevo en el trabajo de las mujeres y en nuestra investigación, esto permitió presentar a un grupo de operadoras con más daño a su salud que el otro. Tennant (2000).

Se presenta en el cuadro 14, las asociaciones estadísticas del cruce entre variables afectuadas al conjunto de riesgos, exigencias y perfil patológico de las operadoras de larga

distancia, mientras que el cuadro 15, muestra la misma condición, solamente que para el caso de las operadoras de aclaraciones y que al analizar los datos, permitieron aceptar la hipótesis de trabajo que se determinó al principio del presente estudio. La presencia de los riesgos y exigencias laborales tuvo una asociación con patología de carácter mental y psicosomático.

Los riesgos o factores físicos contrastados con el perfil patológico y por cada puesto de trabajo, que mostraron asociaciones estadísticas fueron los siguientes: el frío, en las operadoras de larga distancia con depresión, neurosis y trastornos psicosomáticos digestivos y en las operadoras de aclaraciones, ansiedad.

Por el lado de las exigencias para el grupo de operadoras de larga distancia, "estar fija en su lugar de trabajo", se asoció con depresión, cefalea tensional, neurosis y trastornos psicosomáticos digestivos y "el conjunto de tareas que realiza se repite por lo menos cada medio minuto y entre medio minuto y cinco minutos" (lo cual da a conocer que la labor es repetitiva y de alta demanda) se asocia con casi toda la patología, a excepción de la migraña y la fatiga; que vale la pena mencionar, no se asociaron, estadísticamente hablando, ni con riesgos ni con exigencias.

La mucha iluminación en el grupo de aclaraciones se asoció estadísticamente con ansiedad, trastornos psicosomáticos cardiocirculatorios, lumbalgia, migraña y trastornos del sueño. La iluminación de su sala de trabajo la percibieron con mayor nivel, en comparación con el grupo de larga distancia. Esta percepción resulta real debido a que sus tareas les requiere de consulta y manejo de documentos, por lo que se tienen niveles lumínicos 50% más altos que en el puesto de larga distancia.

Por el lado de las operadoras de larga distancia, la mucha iluminación se asoció con depresión, ansiedad, lumbalgia y trastornos del sueño. El ruido solamente afectó al grupo de aclaraciones, asociándose con trastornos psicosomáticos cardiocirculatorios. Se había mencionado que este grupo de trabajo demanda mayor silencio en su sala de trabajo debido a la atención que deben tener para cada caso que atienden, ya que tienen que tratar con sumo cuidado a cada cliente y porque manejan ajustes de dinero.

Con relación a las exigencias, las asociaciones fueron en menor grado para el grupo de aclaraciones, encontrándose entre ellas "soportar una supervisión estricta y realizar una tarea minuciosa", con cuatro patologías. No se detectó asociación alguna con la hipertensión arterial, la cefalea tensional, los trastornos músculo esqueléticos, los trastornos psicossomáticos digestivos y la fatiga.

De las características del proceso de trabajo en general y de las actividades que realizan las operadoras de los dos puestos estudiados, se llegaron a identificar diversas condiciones laborales que están determinando trastornos mentales y psicossomáticos, y aunque las tasas fueron altas en sus condiciones, no fue posible confirmar plenamente las asociaciones estadísticas.

Cuadro 14. Cruce de variables de riesgos, exigencias y perfil patológico de las operadoras de larga distancia, en la empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Riesgos / Patología	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Frío	-	2.7	-	-	-	-	4.8	-	-	-	2.9	-
Mucha iluminación	-	-	4.2	2.8	2.5	-	-	-	4.2	2.7	-	-

Exigencias / Patología	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Un estricto control de calidad	-	-	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajar en un espacio reducido	-	-	-	9.9	-	-	2.7	-	-	-	9.5	-
Estar fija en su lugar de trabajo	-	3.4	-	-	-	2.6	2.8	-	-	-	9.5	-
Cubrir una cuota de producción	-	-	-	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-
Realizar una tarea minuciosa	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	-	-
Soportar una supervisión estricta	-	-	-	-	-	-	4.5	-	-	-	-	-
Estar sin comunicación con sus compañeras	-	-	-	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-
El conjunto de tareas que realiza se repite entre medio minuto y cinco minutos	3.4	4.2	4.2	25.5	5.3	2.6	-	2.6	-	3.4	-	-
El conjunto de tareas que realiza se repite por lo menos cada medio minuto	-	-	2.8	4.7	-	-	3.5	3.1	-	-	-	-
Considera que su atención al cliente es la adecuada	-	-	-	-	2.5	-	5.6	-	-	-	-	-

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

1 – Hipertensión arterial

2 – Depresión

3 – Ansiedad

4 – Trastornos psicossomáticos cardiocirculatorios

5 - Lumbalgia

6- Cefalea tensional

7- Neurosis

8- Trastornos músculoesqueléticos

9- Migraña

10- Trastornos del sueño

11- Trastornos psicossomáticos digestivos

12- Fatiga

Cuadro 15. Cruce de variables de riesgos, exigencias y perfil patológico de las operadoras de aclaraciones, en la empresa de telecomunicaciones, México 2001.

Riesgos / Patología	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Frío		2.7					3.7					
Fuente de iluminación			4.2	2.8	8.5				4.2	2.7		
Ruido				5.9								
Exigencias / Patología	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Estar fija en su lugar de trabajo	-	3.4	3.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubrir una cuota de producción	-	-	-	6.0	-	-	2.7	-	-	-	-	-
Realizar una tarea minuciosa	-	-	-	5.3	3.3	-	8.0	-	2.7	-	-	-
Soportar una supervisión estricta	-	5.7	2.8	2.8	2.9	-	-	-	-	-	-	-
Estar sin comunicación con sus compañeras	-	-	-	3.5	5.5	-	-	-	-	-	-	-
Considera que su atención al cliente es la adecuada	-	-	-	-	2.5	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Encuesta individual, empresa de telecomunicaciones, México 2001.

- | | |
|---|--|
| 1 - Hipertensión arterial | 7- Neurosis |
| 2 - Depresión | 8- Trastornos músculoesqueléticos |
| 3 - Ansiedad | 9- Migraña |
| 4 - Trastornos psicósomáticos cardiocirculatorios | 10- Trastornos del sueño |
| 5 - Lumbalgia | 11- Trastornos psicósomáticos digestivos |
| 6- Cefalea tensional | 12- Fatiga |

Algunos de estos resultados mostraron que posiblemente, ciertos factores ambientales del trabajo podrían estar potenciando la presencia de trastornos mentales y psicósomáticos, por lo que se podría pensar en efectuar más investigaciones que pudieran considerar dichas variables para validar o rechazar lo aquí comentado.

4. Conclusiones y recomendaciones

En el presente estudio se empleó una encuesta que ha sido aplicada en otras investigaciones y que ha mostrado su efectividad para explorar el área de los trastornos mentales y psicosomáticos y su relación con la organización del trabajo. Se logró encontrar los efectos nocivos de las exigencias laborales que provoca la organización del trabajo sobre la salud de las operadoras telefónicas.

En el estudio se abordaron dos grupos de operadoras, las del servicio de larga distancia y las de investigación y aclaraciones. El primero, que constituyó el grupo de interés, no tiene control sobre su trabajo y sus tareas resultan repetitivas, de contenido cualitativamente poco enriquecedor y la supervisión es estrecha y computarizada, con una cuota de producción elevada, entre 300 y 600 llamadas telefónicas por turno de trabajo, que impiden que las operadoras decidan cómo hacer su trabajo teniendo una demanda mental excesiva, con horarios discontinuos y días de descanso diferentes al sábado y domingo.

El grupo de operadoras telefónicas de investigación y aclaraciones tiene mayor control en la planeación, ritmo y realización de su trabajo, sus tareas son más planeadas, tienen menor nivel de repetitividad, las tareas de atención al cliente les demanda una mayor y minuciosa atención y concentración para los casos que atienden, pero también les permite utilizar en mayor grado su iniciativa y aplicar nuevos conocimientos y habilidades. No tiene altas cuotas de producción establecidas y la supervisión no resulta ser tan estrecha. Descansa los sábados y domingos, sus horarios de trabajo no son discontinuos y realizan sus pausas en el momento que así lo deciden.

Estos descansos parecen estar favoreciendo a que los posibles daños a su salud no resulten ser tan dramáticos. Kopardekar (1994) y Wood (1997). La organización del trabajo les está proporcionando un aspecto más humanizante al trabajo que realizan, ya que crea un espacio autónomo de control, incluyendo una autonomía que les está redundando en un menor deterioro en su salud, si bien muestran también tasas elevadas en los aspectos psicosomáticos, de allí los resultados obtenidos en esta investigación. Yang (1997).

Quedó argumentado que en las dos últimas décadas las condiciones y medio ambiente de trabajo de las operadoras y la implementación de mejoras en los procesos de trabajo que han incorporado criterios ergonómicos que favorecen el cuidado de su salud y se identificó que han tenido un avance importante en la empresa, como ejemplo tenemos el mejoramiento de su equipo telefónico para operadora que evitó se siguiera deteriorando la capacidad acústica de las operadoras. Morse (1992).

Sin embargo, a pesar de estas intervenciones, con el advenimiento y uso de las nuevas tecnologías y la adopción de nuevos procesos de trabajo establecidos por los estándares de calidad y productividad de patrones internacionales que son los que rigen principalmente la organización del trabajo, encontramos que todavía se siguen originando daños a su salud.

Las operadoras de larga distancia le asignan a su trabajo un contenido de servicio social, pues dan atención al cliente cuando tiene una urgencia, ya sea para llamada de larga distancia, de despertador o de localización de un número telefónico o domicilio; además, parece ser que esta situación les hizo señalar que su atención al cliente resulta ser la adecuada.

Al percibir su trabajo como de apoyo social, les permite valorar de mejor manera el trabajo que desarrollan, pues regularmente cuentan con el agradecimiento del cliente. Esto se constituye en un mecanismo útil de protección y que humaniza de alguna manera su actividad. En otras experiencias es un poder explicativo del bienestar físico y mental de los trabajadores y que están siendo incorporados en la valoración de la salud de operadores de terminales. Martínez (1997).

Esta tarea de atención y servicio que es percibida por el grupo de operadoras de larga distancia tiene también sus inconvenientes, pues cuando no se cuenta con los datos suficientes o actualizados, el cliente se molesta y es cuando se presenta una situación de difícil solución para el personal porque el cliente llega a ofenderlas y tratarlas groseramente por teléfono.

Muy probablemente esta condición responda al señalamiento sobre que el trabajo que desarrollan lo juzguen denigrante. Situación que podría deberse, además de lo que se acaba de mencionar, a que en el turno de la noche reciben llamadas obscenas y otras que se hacen para ofenderlas y molestarlas, o personas que llaman también para contar alguna historia, su vida o problemas y que buscan únicamente que haya alguien del otro lado de la línea telefónica que los escuche, condición que no se presenta con sus compañeras de aclaraciones, pero vale mencionar que estuvieron también expuestas a estas experiencias.

Un aspecto que pudiera estar también ayudando para reducir los daños a la salud de los dos grupos de operadoras, son las condiciones de seguridad e higiene con que cuentan actualmente las áreas y puestos de trabajo ya que se tienen bajo control y con un programa muy cuidadoso de mantenimiento que permite un manejo y aplicación de los parámetros nacionales e internacionales establecidos para estos puestos de trabajo; esto es con el fin de que el personal pueda realizar sus labores de manera segura, sana, productiva, eficiente y funcional. Lund (2006). Sin embargo, hay elementos de la organización del trabajo que deben revisarse.

Si bien casi todas las operadoras de ambos puestos utilizan las pausas en el trabajo que se han establecido para funcionar como reductores de daños a la salud, las diferencias mostradas en la repetitividad del trabajo entre ambos puestos y la asociación significativa que se encontró entre esta exigencia de la actividad y los daños a la salud, hacen necesario atender esta problemática como una prioridad en salud laboral. Kopardekar (1994),

Se tiene un factor negativo que probablemente continuará afectando de manera importante en la salud de las operadoras de larga distancia; este factor es las suplencias, los tiempos extras y los "dobletes", lo que significa de manera sencilla trabajar por otra operadora, ya sea por horas, turno completo o varios turnos continuos o discontinuos, lo que permite que haya operadoras que trabajan hasta 16 horas cada día durante largas temporadas. Esta modalidad se tiene acordada informalmente entre empresa y sindicato, por así convenir a ambas partes por lo que mientras perdure este tipo de organización del trabajo, continuará dañando la salud del personal sometido a dicha condición. Sandoval (2000).

La condición de trabajo anteriormente mencionada podría ser tomada en otra investigación para conocer de manera más cercana las afectaciones que este enorme número de horas de trabajo está teniendo sobre la salud de esta población y de qué manera afecta también sus relaciones sociales y familiares, pues pareciera que de manera conciente o inconsciente, éste grupo de operadoras telefónicas está vendiendo su salud. Noriega (1999).

También es importante explorar la frecuencia en que se presenta esta modalidad de trabajo, pues cabe aclarar que en el presente estudio no se investigó el número de horas trabajadas diariamente por cada una de las operadoras encuestadas, ya que fue una parte no controlada del estudio pues no se tuvieron datos objetivos, ya que la encuesta no incluyó preguntas sobre este particular, por lo que queda para una siguiente investigación.

Después de haber conocido la relación entre el trabajo y la salud de las operadoras telefónicas, donde la organización del trabajo y las exigencias laborales resultaron generadoras de trastornos músculo esqueléticos y psicosomáticos, será conveniente continuar buscando alternativas para procurar mejores ambientes y condiciones de trabajo para lograr una disminución sustantiva de los daños a la salud, tanto del personal de la Empresa donde se realizó esta investigación como para hacerlo también extensivo hacia otras empresas de telecomunicaciones o de servicios que tengan puestos similares.

Se conocen algunos riesgos a la salud que origina el uso de terminales de video en puestos de servicios y de operadoras telefónicas, y entre los principales daños conocidos están los trastornos músculo esqueléticos (piernas, cuello, hombros y espalda) cargas posturales, debido al trabajo estático y ciertas afectaciones visuales y que llegan a mostrar una correlación positiva con la edad y la antigüedad, influyendo también el inadecuado diseño ergonómico del puesto de trabajo; es decir, las dimensiones del puesto de trabajo. Bergqvist (1994).

La presentación de exigencias laborales guardó una asociación más estrecha con patología de carácter más orgánico como en el caso de los trastornos músculo esqueléticos. Una posible explicación es que estos padecimientos fueron originados por las condiciones anteriores de trabajo. Sin embargo, es preciso profundizar el análisis de esta problemática ya

que ha sido señalada en la literatura como asociada al trabajo con terminales de video. Tamez (2000). La operadora de larga distancia ha sido la que presenta una mayor patología, por lo que en este tema y para este puesto de trabajo en especial, es necesario establecer medidas preventivas.

Por otra parte, los trastornos psicosomáticos y mentales presentaron asociación estadística con las exigencias de la organización del trabajo actual y algunos riesgos del trabajo. Hoogendoon. (2002). Estos hallazgos permiten demostrar la importancia que adquieren el control y el contenido del trabajo en la estabilidad mental y psicosomática y permite ponderar la necesidad de generar medidas preventivas que apunten a dotar a las operadoras de larga distancia de condiciones que les permitan tomar decisiones sobre su actividad; además de permitir ejercer sus potencialidades intelectuales. Gimeno (2004).

La imposibilidad de las operadoras de larga distancia de desarrollar las habilidades en función del conocimiento adquirido, está permitiendo una mayor probabilidad de generar trastornos mentales y psicosomáticos a diferencia del grupo de operadoras de aclaraciones quienes si tienen la posibilidad de efectuar ambas condiciones. Hoogendoon (2002).

Por otra parte, se demostró que ambos grupos tienen seguridad en el empleo y que han mejorado sus condiciones de vida y de vivienda y que en un alto porcentaje, muchas de ellas nunca se casaron.

La revisión de la literatura que se llevó a cabo para la presente investigación permitió conocer que la ocupación de operadora telefónica se encuentra catalogada en el mundo como de alto riesgo para la salud; además, en los dos grupos de operadoras telefónicas de esta investigación, la tasa de divorcios es hasta tres veces mayor que la media nacional y que las operadoras de larga distancia perciben su puesto como denigrante. Esto requiere profundizarse en estudios posteriores.

Las medidas preventivas deberán estar encaminadas a disminuir aquellas condiciones que se perfilan como de mayor exigencia para las operadoras y que mostraron una asociación estadística. Con esta información se pueden proponer de forma más precisa algunas

medidas específicas para contra restar los efectos negativos que las condiciones y la organización del trabajo están generando.

Finalmente, se hace necesario explorar la parte subjetiva de cómo la operadora telefónica vive y percibe su trabajo, y si le es satisfactorio; ya que esto permitirá continuar con la generación de propuestas de prevención, para controlar y reducir los efectos negativos que la organización del trabajo trae aparejada con la nueva tecnología. Se requieren investigaciones adicionales debido a que estos factores actúan fuera del lugar de trabajo y no son objeto del conocimiento ni de la empresa ni del sindicato.

Para ayudar a cumplir con el objetivo de prevenir, controlar y mejorar las condiciones y organización del trabajo para continuar reduciendo los daños a la salud del personal operadora telefónica, se propone la aplicación de las siguientes recomendaciones:

- Organizar campañas de salud entre el personal, de manera que sean más constantes y dirigidas para informar, prevenir, controlar y mejorar sus condiciones de salud. Los temas o información a proporcionar podría ir encaminada para ayudar a manejar y reducir la principal patología generada por el proceso de trabajo y que fue detectada en esta investigación, como: la lumbalgia, la ansiedad, los trastornos músculo esqueléticos, la neurosis, la depresión, los trastornos del sueño y los trastornos psicósomáticos cardiocirculatorios y digestivos.
- Seguir buscando algunos mecanismos adecuados para que el total de la población operadora participe en la realización de los exámenes médicos anuales para detectar a tiempo posibles riesgos a su salud y poder ser atendidas a tiempo. En la actualidad no asiste el 60% de las operadoras a este tipo de actividad médica preventiva.
- Vigilar la aplicación y la promoción del programa de conservación de la salud, en donde se tienen ya incluidos los exámenes de la audición, de los exámenes músculo esqueléticos y visuales y no descuidar las campañas para reducir los problemas de adicción al café, alcohol, tabaco, pastillas para dormir e inclusive drogas. También para

detectar diabetes, colesterol, triglicéridos y detección o control del sobre peso y la hipertensión arterial.

Continuar con la evaluación, el mantenimiento y el control de las condiciones de seguridad, físico- ambientales y ergonómicas como la iluminación, el ruido, la temperatura, la ventilación, la humedad relativa, el recambio de aire, el uso y funcionamiento de las estaciones telefónicas y que éstas sean adecuadas a la planta telefónica, el mobiliario y cuidando que el equipo telefónico, los puestos y áreas de trabajo de ambos puestos de operadoras y las áreas de servicio estén en condiciones óptimas para su utilización.

Mejorar los sistemas de administración y supervisión del personal, de manera que pueda evitarse o por lo menos reducirse la situación de que algunas operadoras de larga distancia o de aclaraciones trabajen jornadas diarias de hasta 16 horas en tiempo extra. En los casos en que se requiera de operadoras para cubrir determinados turnos y días, se podría buscar más personal, y no que sean siempre las mismas operadoras. Cuidar que la jornada semanal extraordinaria no rebase las nueve horas semanales como lo establece la Ley Federal del Trabajo para no poner en riesgo la salud del personal y que también se menciona que las nueve horas deberán estar repartidas en tres días de tres horas de trabajo.

Continuar con las evaluaciones técnicas y de uso a los equipos de la planta telefónica para que la comunicación con el cliente tenga la calidad, claridad y funcionalidad necesaria, de manera que se reduzcan los esfuerzos innecesarios, tanto mentales, auditivos, orales, músculo esquelético y visuales.

Dar mantenimiento, reparar o retirar el equipo de trabajo que comience a dar señales de deterioro y obsolescencia y procurar que la posición de trabajo de operadoras siga manteniendo su condición de vanguardia, lo cuál permitirá que la empresa siga ocupando uno de los principales veinte lugares del mundo en las telecomunicaciones y que en un futuro no muy lejano pueda estar situada entre los primeros lugares.

- Introducir música ambiental en las salas de trabajo para contar con un ambiente que mantenga un buen estado de ánimo y disposición del personal en su atención al cliente. Esta condición deberá ser considerada para el servicio de larga distancia, ya que el personal de aclaraciones requiere de mayor concentración y la música en lugar de ayudarles las podría distraer de sus funciones. La música podría conservarse las veinticuatro horas del día, modulando y conservando normado el nivel de ruido, de manera que no interfiera o afecte la comunicación con el cliente. Se podría consultar con especialistas para organizar la programación, los horarios y definir el tipo de música.

- Mejorar y actualizar la información del servicio 040 (servicios especiales) de manera que la operadora de larga distancia tenga toda la información de directorio en la terminal y pueda brindar un servicio más completo y oportuno al cliente que se lo solicita y evitar regaños y maltratos de los mismos, ya que esta situación les crea frustración y enojo, dañando aún más la salud de las operadoras, así como su auto estima y satisfacción con el trabajo y servicio que proporciona, debido a que a pesar de querer proporcionar una mejor atención y servicio, no está a su alcance resolver el problema o solicitud del cliente.

- Continuar con la mecanización de las tareas y mantener de manera actualizada la información nacional e internacional en el área de aclaraciones, para que los reportes de cada caso investigado puedan ser capturados y consultados de manera rápida en la terminal de video, reduciendo la elaboración de reportes manuales que se realizan en libretas. Esto ayudaría a reducir esfuerzos innecesarios, frustraciones y enojos entre el personal, ya que al contar con todo lo necesario de manera fácil, rápida y oportuna, las haría más eficientes, productivas y con una mayor satisfacción en su trabajo.

- Sustituir la mesa actual de trabajo de las operadoras de aclaraciones, de manera que cuenten con una superficie de trabajo suficiente y puedan efectuar de una manera más adecuada y a su alcance, la distribución y colocación de sus documentos, de la terminal de video, del teléfono, de las libretas y carpetas, de los directorios y de todo aquel elemento o material necesario para la realización de sus tareas. Podría ser una mesa de trabajo en forma de "ele" (suástica) con una mayor profundidad, conservando sus mamparas actuales y que cuente con gavetas suficientes para guardar su material de

trabajo y artículos personales al finalizar su jornada de trabajo. Otra opción sería mantener la mesa actual pero mecanizar totalmente la función, de manera que solamente sobre su mesa estuviera un teléfono y una terminal de video con pantalla plana de cristal líquido, lo que permitiría eliminar documentos, libretas y carpetas de consulta.

Continuar con el programa de capacitación para el personal de tráfico para unificar los sistemas y procedimientos de trabajo y el manejo de la fraseología que se debe emplear en cada cambio de promociones o campañas que le interese a la empresa que sea del conocimiento del cliente, de manera que todo el personal conozca lo que se tenga que hacer o decir acerca de los servicios y la información que se deba proporcionar al cliente, esto redundaría en un mejoramiento en la calidad de atención al cliente.

Continuar con la evaluación ergonómica de mobiliario y equipo de trabajo, para mejorar las condiciones de salud y reducir los accidentes y enfermedades que pudieran afectar a las operadoras en su salud por adoptar para su trabajo posturas forzadas, esfuerzos innecesarios o movimientos repetitivos. En caso necesario, rediseñar puestos de trabajo considerando los aspectos de seguridad, higiene y ergonómicas, sin olvidar las características antropométricas del personal operadora.

Continuar con el mejoramiento del sistema de pago de productividad para todo el personal operadora, con una evaluación y una cuota de producción lo más justa y equitativa posible, tratando de reducir las posibilidades de venta de la salud a cambio de cualquier cantidad de dinero.

Debido a que las operadoras de aclaraciones no llegan a tener buenas relaciones ni el reconocimiento de los clientes a quienes atienden, ya que su tarea es hacer que el cliente siempre pague, se podría instituir un documento o diploma de reconocimiento firmado por el Subdirector o Director de su área correspondiente, para que aquellas operadoras que alcancen el mejor nivel de calidad en la atención al problema del cliente, puedan ser estimuladas con dicha carta de felicitación o también dirigirla hacia el departamento en general o determinar algún presente para la operadora y un acompañante para asistir al

cine, teatro, comida o cena o algún espectáculo musical o de diversión para la operadora más destacada y que mejores resultados esté entregando en la recuperación y en la calidad de atención al cliente.

Mejorar las condiciones de limpieza y orden en las instalaciones de la empresa donde las operadoras tengan sus áreas de trabajo y de servicio como: Baños, regaderas, casilleros, dormitorios, comedor, sala de descanso, mobiliario de descanso, televisores, equipos de sonido, agua, gimnasio y elevadores.

Proponer al área de Bienestar Social que coloque en los centros de trabajo para operadora información acerca de las actividades de recreación, cultura, salud, deportivas y de formación, organizadas o no por la empresa, para que las operadoras puedan emplear su tiempo libre con familiares y amigos en aquellas actividades que más les atraigan para ayudar a reducir las cargas de fatiga, ansiedad, depresión y neurosis generado por la atención a los clientes.

Proporcionar a las operadoras de ambos puestos otro tipo de actividades, además de las que tiene actualmente, de manera de hacer más rico e interesante sus puestos de trabajo y reducir la monotonía y la repetitividad de sus funciones. Por ejemplo, podrían ofrecer información sobre los servicios que actualmente está comercializando la empresa, como el internet, los servicios digitales, la venta de computadoras y equipos telefónicos, con objeto de que ayude a romper con las actividades actualés que ocasionan aburrimiento y falta de satisfacción entre el personal.

Continuar proporcionando las facilidades para la descentralización del personal, como se ha estado efectuando en los últimos diez años a raíz de la modernización del área de operadoras; ya que ha permitido la creación de otros dos centros de trabajo, ubicados al norte y oriente de la ciudad, facilitando que las operadoras puedan trabajar en los centros más cercanos a su casa o donde les resulte más conveniente para realizar sus actividades personales y reducir los daños de salud al personal que le ocasiona el recorrido de grandes distancias y el excesivo tiempo de desplazamiento que tienen que realizar de su casa al trabajo y viceversa.

Continuar con el mejoramiento y la revisión de los procesos de trabajo que permitan ser más eficientes en su aplicación contando con el apoyo y la participación de los grupos mixtos de análisis, ya que la participación e integración del trabajador en la forma de proporcionar el servicio y la atención al cliente, brinda una condición de pertenencia, responsabilidad compartida, desarrollo de habilidades y conocimiento, de apoyo social y propiciar la satisfacción como integrante de un grupo y equipo de trabajo que redundará siempre en una mayor calidad en la atención ya que origina mejores formas y métodos de trabajo, reduciendo pasos o procedimientos innecesarios y haciendo más efectivas las aplicaciones actuales.

Continuar con el programa de capacitación sobre relaciones humanas, asertividad, trato al cliente, manejo del estrés, superación personal, manejo de conflictos, boletines y nuevos servicios que ofrece la empresa para todo el personal operadora, ya que, además de proporcionar el conocimiento suficiente, les daría herramientas de trabajo para no “engancharse” en alguna discusión, lo cual redundaría en una mayor confianza entre el personal y en una mayor satisfacción, al comprobar que los recursos y habilidades que aplica le proporcionan buenos resultados, al no tener que soportar o experimentar situaciones de preocupación, con lo que se podrían evitar o reducir las afectaciones de depresión, ansiedad, cefalea tensional o hipertensión arterial, entre las más importantes, al momento o después de atender clientes que se sienten no atendidos convenientemente.

Seguir dando apoyo y permitir el libre funcionamiento en el trabajo de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, seguridad e higiene, grupos de análisis y de productividad, para que de manera conjunta, empresa y sindicato, corrijan los problemas cotidianos que se vayan presentando, tanto en las condiciones, sistemas y procedimientos de trabajo, como en la seguridad, higiene y capacitación y reducir los riesgos a la salud que se puedan presentar entre el personal, así como también los aspectos administrativos y de operación detectados.

Con el objeto de continuar con el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y de salud de las operadoras en general, es necesario obtener información a través de encuestas, de estudios ambientales o de laboratorio, exámenes médicos e investigaciones documentales, que tenga que ver con la organización del trabajo y su relación con daños a la salud como el estrés, la neurosis, la satisfacción en el trabajo, la fatiga, y los problemas psicosomáticos y mentales, pero procurando no quedarse con los resultados a nivel interno, sino hacerlos del conocimiento de la comunidad científica y laboral, para tomar los datos y trasladarlos a puestos similares en la industria de las telecomunicaciones o actividades similares y evitar que los daños que se presentan en el puesto de trabajo de las operadoras telefónicas de larga distancia, se esté extendiendo hacia otros puestos similares en otras empresas y no se pueda intervenir para detener dichos daños a la salud.

Reducir el tiempo de supervisión computarizada que se realiza al puesto de operadora de larga distancia, dando mayor libertad para manejar cada situación que se presente con el cliente, de manera que se reduzca la tensión que se presenta cuando se sabe que alguien, en alguna parte de la sala y a cada instante, está escuchando como responden y atienden a cada cliente que solicita un servicio de información o de comunicación de una larga distancia.

Continuar dando las facilidades al personal de larga distancia para que después de sus cincuenta minutos de trabajo, pueda tomar los diez minutos que le corresponde de descanso. Esta condición permitirá seguir ayudando para lograr reducir la presentación o desarrollo de los trastornos músculo esqueléticos, la fatiga, los trastornos del sueño, la lumbalgia y los trastornos psicosomáticos.

5. Glosario de términos

Con el fin de conocer el significado de las palabras cuyo uso es básicamente telefónico y que se empleó en esta investigación, se presenta una serie de términos utilizados comúnmente en el proceso de trabajo del puesto de operadora.

Boleta: Forma impresa en que la operadora registra los datos de una llamada.

Central Manual: Población en la que la comunicación local y de Larga Distancia es a través de operadora.

Cliente: La persona que utiliza el servicio telefónico. Anteriormente se conocía como abonado.

Clavija: parte del cordón que se introducía en el *jack* del conmutador.

Conferencia: Es la llamada en la que se estableció la comunicación entre los clientes.

Conmutador: Equipo mediante el cual se tramitaban las llamadas.

Conmutador privado: Instalado en algunas empresas, provisto con varias extensiones, conectado a una o más líneas telefónicas.

Demora: Retraso originado por exceso de tráfico.

Facturar: Procedimiento para indicar al equipo la clasificación de las llamadas.

Fraseología: Frases para dirigirse al cliente u operadora.

Kardex: Material que utilizaba la operadora para obtener rutas, tarifas e información complementaria.

LADA: Larga Distancia Automática mediante la marcación directa del teléfono de destino.

L.D.: Línea directa del cliente al conmutador de Larga Distancia

Llamada: Es la solicitud para una conferencia a larga distancia; la acción de llamar a un circuito o número.

Marcas: Es la acción de oprimir teclas o girar el disco.

Marcas teleboleta: Proceso que se usaba para anotar en la teleboleta la información necesaria para facturar (en la actualidad esta tarea ya no se realiza).

Monitorear: Acción de supervisar las conferencias que realiza la operadora.

Número de operadora: El asignado a cada operadora para identificarse.

Operadora de información: La que proporciona números de teléfonos para servicio local, larga distancia, claves y cambios de número.

Posición: Unidad individual que estaba compuesta por un tablero de llaves y múltiple. En la actualidad, mesa de trabajo.

Reporte: La información que se anota y se proporciona al cliente.

Ruta: Son las vías (Claves) telefónicas con que se cuenta para establecer las comunicaciones de Larga Distancia

Sala de tráfico: El departamento en el que están instalados los puestos de trabajo de las operadoras.

Señal de llamar: Señal visual y audible que permanece hasta que el cliente u operadora contesta.

Señal de ocupado: Señal visual y audible que indica que el número está ocupado.

Teleboleta: Forma impresa en que la operadora registraba los datos de una llamada.

Larga Distancia Nacional (020, 040): Servicio proporcionado por operadora entre dos poblaciones dentro de la República.

Larga Distancia Internacional (090): Servicio proporcionado por operadora, del territorio nacional a todos los países del mundo.

LADA: Larga Distancia Automática Mediante la marcación directa del teléfono de destino.

LADA Nacional: Servicio Automático entre dos poblaciones, dentro del territorio nacional.

LADA Internacional: Servicio Automático de México hacia Estados Unidos y Canadá.

(Fuente: Glosario Telefónico, Normas y Sistemas Tráfico, s/f.).

6. Bibliografía

Alexander, RW; Fedoruk, MJ., 1986. *Epidemic psychogenic illness in a telephone operator's building*. PMID: 3546635, UI: 8714039157: J Occup Med 1986 Jan; 28 (1): 42-5.

Alexander; RW; Koenig, AH; Cohens, HS & Lebo, CP., 1979. *The effects of noise on telephone operators*. PMID: 7241253, UI: 8121765443: J Occup Med 1979 Jan; 21 (1): 21-5.

Aldama, B. A., 1985. *Teléfonos de México*. Tesis. Instituto Tecnológico Autónomo de México

Alvear, G. & Villegas, J., 1989. *Los riesgos y sus efectos en la salud. En defensa de la salud en el trabajo*, Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana. México, 35-54

Alvear, G. & Villegas, J., 1989. *Las exigencias y sus efectos en la salud. En defensa de la salud en el trabajo*, Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana. México, 55-60.

Bergqvist, U. & Wahlberg, J. E., 1994. *Muscle skeletal disorders among visual display terminal workers: individual, ergonomic and work organizational factors*, Ergonomics, 38:763-776.

Boulougouris, JC; Rabavilas, AD; Stefanis, CN; Vaidakis, N. & Tabouratzis, DG., 1981. *Epidemic faintness: A Psycho physiological investigation*. 71: Psychiatr (Clin Basel) 1981; 14 (4): 215-25.

Carayon, P.; Smith, M.J. & Haims, M.C., 1999. *Work organization, job stress and work related muscle skeletal disorders*. Human Factors, 41(4): 644-663.

Chandola, T; Bruner, E & Marmot, M. 2006. *Chronic stress at work and the metabolic syndrome: prospective study*. BMJ 2006, (4 March) 332; 521-525.

Chesney, A.M., *sff. slr. Women, work-related stress, and smoking*. University of California, School of Medicine: 139-161.

Cruz, C. C., 1984. *Condiciones de trabajo y tecnología digital en la industria telefónica*. Coloquio: Salud y Seguridad en el Trabajo en México. México: 1-29

Dejours, C., 1990. *Trabajo y desgaste mental: Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Ed. Humanitas. Buenos Aires: 1-12.

Dembe, AE; Erikson, JB & Banks, SM. 2005. *The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illness: new evidence from the United States*. *Occup. Environ. Med.*, september 2005; 62(9): 588-597.

Doebbert, G; Riedmiller, KR & Kizer, KW., 1988. *Occupational mortality of California women, 1979-1981*. 51: *West J Med* 1988 Dec; 149 (6): 734-40.

Dosemeci, M. & Blair, A., 1994. *Occupational cancer mortality among women employed in the telephone industry*. PMID: 7622321, UI: 9534791825: *J Occup Med* 1994 Nov; 36 (11): 1204-40.

Draganova, N. & Kamenova, Z., 1994. *An ergonomic and work physiology assessment of the risk factors for the muscle skeletal system in job performed by women*. 34 *Probl Khig* 1994; 19:41-50.

Ericsson., 1990. *Operator Position with data terminal system: ANE-40 Sweden* 1-42.

Fernández, O.J., 1999. *La lucha de los trabajadores por su salud*. Universidad Obrera de México.

Ferreira, J.M. & Conceicao, G.M.; Saldiva, P.H.; 1997. *Work organization is significantly associated with upper extremities muscle skeletal disorders among employees engaged in interactive computer-telephone task of an international bank subsidiary in Sao Paulo, Brazil*. *American Journal of Industrial Medicine* 1997 Apr 31 (4) 468-73.

Fomento Cultural BANAMEX. 1991. *Historia de la telefonía en México: Teléfonos de México S.A. (1878-1991)* México.

Gimeno, D; Benavides, FG; Amick, BC; Benach, J & Martínez, JM. 2004. *Psychosocial factors and work related sickness absence among permanent and non permanent employees*. *Journal of Epidemiology and Community Health* 2005; 58: 870-876.

Grajewski, B; Schnorr, TM; Reefhuis, J; Roeleveld, N; Salvan, A; Mueller, CA; Conover, DL & Murray, WE. 1997. *Work with video display terminals and the risk of reduced birthweight and preterm birth*. *Am J Ind Med* 1997 Dec; 32 (6):681-8, PMID: 10358678, UI:99286730 14.

Haynes, E; Rashagat, J. & Darton, A., 1987. *The Effect of high job demands and low control on the health of employed women*. Journal of Work Environment Health, 22 (1): 45-54.

Haynes, S.G., 1991. *The effect of job demands, job control and new technologies on the health of employed women*, National Cancer Institute (review) Bethesda, Maryland.: 217-238.

Henning, RA; Jacques, P; Kissel, GV; Sullivan, AB & Alteras-Webb, SM. 1997. *Frequent short rest breaks from computer work: effects on productivity and well-being at two field sites*. Ergonomics 1997 Jan; 40(1): 78-91. PMID: 8995049; UI: 97148452.

Hocking, B., 1990. *An epidemic of illness in an Indian telephone exchange*. Telecom Australia, Melbourne. J Indian Med Assoc. 1990, Oct 88 (10): 281-5.

Hoogendoon, WE; Bongers, PM; DeVet, HC; Ariens, GA; Van Mechelsen & Bouter, W. 2002. *High physical work load and low job satisfaction increase the risk of sickness absence due to low back pain results of a prospective cohort study*. Occup. Environ. Med. (2002); 59: 323-8.

Huici, L., 2000. *Afecciones osteomusculares y estrés: Principales dolencias derivadas de la actividad laboral*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Barcelona, España: 1-8

Instituto Mexicano del Seguro Social., 1983. *Estudio para determinar las condiciones ergonómicas, auditivas, vestibulares y biomecánicas del puesto de trabajo de operadoras de teléfonos*. Subdirección General Médica, Jefatura de Servicios de Medicina del Trabajo, Subjefatura Técnico Normativa, Departamento de Apoyo Clínico e Investigación Médica de Riesgos de Trabajo, Unidad de Oftalmología y Audiología.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática., 2000. *XII Censo General de Población y Vivienda 2000. Tabulados Básicos por Entidad Federativa*. Estados Unidos Mexicanos.

Instituto Tecnológico de Teléfonos de México & Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene. 1994. *Manual de condiciones de trabajo del área y puestos TOPS-MP*. México.

Ivanovich, E. & Kolarova, D., 1993. *An estimation of the prevalence of risk factors for the cardiovascular system among female telephone operators*. PMID: 8321586, UI 9330992738: Probl K Hig 1993; 18: 79-88.

Ivanovich, E.; Kolarova, D.; Tzenova, B. & Topalova, M., 1994. *Noise evaluation and estimation of some specific and non specific health indicators in telephone operators*. Review

Environmental & Health 1994 Jan-Mar, 10 (1) 39-46. National Center of Hygiene, Medical Ecology and Nutrition, Sophia, Bulgaria.

Jones, T.C., 1993. *Acción Colectiva y Autonomía Sindical: Los Telefonistas, Actividad política en México* Tesis. Instituto Tecnológico Autónomo de México. Ciencias Sociales. México.

Kaprinis, G. & Tzavaras, A., 1993. *Neuropsychological sequences of the exposure of a group of telephonist to unusual auditory stimuli*. PMID: 8329928: percept mot skills 1993 Jun; 76 (3p+1): 775-82.

Karpanzalo, M; Kauhnanen, JK; Lakka, TA; Manninen, PM; Kaplan, GA & Salonen, JT. 2005. *Depression and early retirement: prospective populationn based study in middle aged men*. Journal of Epidemiology and Community Health 2005; 59: 70-74.

Kawakami, N. & Haratani, T., 1999. *Epidemiology of job stress and health in Japan: review of current evidence ad future direction*. *Industrial Health* (37) pp. 174-86.

Kawakami, N; Araki, S; Haratani, T & Hemmit, T., 1993. *Relations of work stress to alcohol use and drinking problems in male and female employees of a computer factory in Japan*. Department of Public Health, Faculty of Medicine, University of Tokio. pp. 314-24.

Kopardekar, P. & Mital, A., 1994. *The effect of different work rest schedules on fatigue and performance of a stimulated directory assistance operator's task*. *Ergonomics*, 37 (10): 1697-707.

Kovalev, SV., 1995. *Study of the efficiency of operators exposed to stress factors*. PMID: 8982527, UI: 9113717721: Gig Sanit 1995 Sep-Oct; (5): 28-30.

Laurell, C; Noriega, M; López, O. & Martínez, S., 1993. *El trabajo como determinante de la enfermedad*. Cuadernos Médicos- Sociales, 56: 17-33.

Laurell, C., 1983. *Procesos laborales y patrones de desgaste: El desgaste obrero en México*. Editorial ERA. México pp.14-37.

Leigh, JP & Jiang, WY. 1993. *Liver cirrhosis deaths within occupations and industries in the California occupational mortality*. *Addiction* 1993 Jun; 88 (6): 767-79. Department of Economics, San Jose State University, CA 95192-0114. PMID: 8213752, UI: 9402698336.

- Leigh, J. P., 1996. *Occupations, cigarette smoking and lung cancer in the epidemiological follow-up to the NHANES I and the California Occupational Mortality Study*. Academy of Medicine 1996 Winter, 73 (2): 370-97.
- Levin, LI; Silverman, DT; Hartge, P; Fears, TR & Hoover, RW., 1990. *Smoking patterns by occupation and duration of employment*. PMID: 1810384, UI: 9224170444: Am J Ind Med 1990; 17 (6) : 711-25.
- Lund, T; Labriola, M; Christensen, KB; Bultman, U & Villadson, E. 2006. *Physical work environment risk factors for long term sickness absence: prospective findings among cohort of 5357 employees in Denmark*. BMJ 2006; 449-452 (25 February), doi: 10. 1136/bmj. 38731.522975.3ª (published 30 January 2006).
- Malfatti, P; Modiano, A; Navacchia, P; Giuliani, M; Fantini, A; Olivetti, G. & Belisario, A., 1985. *Fatigue syndrome in subjects exposed to video display terminals: definition and evaluation in a group of VDT operators*. G.Ital. Med. Lav. 1985. sep-Nov, 7 (5-6) 249-52.
- Martínez, S., 1997. *El estudio de la integridad mental en su relación con el proceso de trabajo*, Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, Ciencias Biológicas y de la Salud. México.
- Morales, N. E., 1994: *Factores de riesgo psicológico en México*. Boletín de Investigación, Educación y Nexos. México. 27-37.
- Morse, L., 1992. *Estudio médico sobre diademas telefónicas*. OSHA-Plantronics. San José, California. 1-18.
- Nielsen, H.W., 1994. *Continues monitoring of pulse and blood pressure among operators*. Ugeskr Laeger 1994 Oct 3; 156 (40): 5866-9.
- Noriega, E. M.; López, A. J.; Franco, E. G.; Martínez, A. S.; Villegas, R. J. & Alvear, G. G., 1999. *Programa para la Evaluación y el Seguimiento de la Salud de los Trabajadores (PROESSAT): Una propuesta metodológica*. Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco. División de Ciencias Biológicas y de la Salud. México.
- Noriega, M., 1999. *Organización laboral, exigencias y enfermedad*. En Laurell C. (coord.), Para la investigación sobre la salud de los trabajadores, Serie Peltex, Salud y Sociedad 2000 (3), Organización Panamericana de la Salud, Washington: pp. 167-187.

- Noriega, M.; Laurell, C.; Martínez, S.; Méndez, I. & Villegas, J., 1999. *Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental*. Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco. México. 1-20.
- Oficina Internacional del Trabajo. 1988. *Seguridad, salud y condiciones de trabajo en la transferencia de tecnología a los países en desarrollo*. Ginebra, Suiza. 1-75.
- Oficina Internacional del Trabajo. 1991. *Salud y seguridad en el trabajo con unidades de visualización*. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo, número 61, Ginebra Suiza. 1-61.
- Olivetti, G.; Madiano, A.; Fantini, A. & Belisario, A., 1985. *Work with video display terminals: evaluation of psychosomatic aspects in a group of VDT operators*. G Ital Med Lav 1985 Sep-Nov, 7 (5-6) 245-8. Italy
- Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE). 1993. *Women, work and health: Synthesis report of a panel of experts*. Paris.
- Pérez-Gómez, B; Aragonés, N; Gustavsson, P; Plato, N; López Abencte, G; Pollan, M. 2005. *Cutaneous melanoma in Swedish women: Occupational risk by anatomical site*. Am. J. Ind. Med. 2005 Oct, 48 (4): 270-81.
- Pollan, M. & Gustavsson, P., 1999. *High risk occupations for breast cancer in the swedish female working population*. 9: Am J Public Health 1999 Jun; 89 (6) : 875-81.
- Rajchenberg, E., 1990. *Nuevas tecnologías, proceso de trabajo y salud*, en :I. Almada (coord.) *Salud y crisis en México, siglo XXI*, pp. 157-185.
- Ramsay, R., 2004. *La ansiedad, la depresión y los desórdenes alimentarios*. BMJ Career Focus 2004, 328:116 (20 March) South London and Maudsley NHS Trust, ST. Thomas's, Hospital, London.
- Rangel, P. M., 1989. *Los telefonistas frente a la crisis y la reconversión*. Editorial. Nuestro Tiempo. México.
- Rocha, LE; Galina, DM; Marinho, M de F & Nasakato, D. 2005. *Risk factors for musculoskeletal symptoms among call center operators of a bank in Sao Paulo, Brazil*. Ind Health 2005, Oct, 43 (4); 637-46.

Rowland, F., 1984. *Health effects of video display terminals: A comprehensive investigation of the economic, environmental and psychosocial components of the workstation*. Technology assesment work shop on quality of work site issues in office automatiation. Washington, D. C.

Rud', GG; Friptuliak, GE; Ostrofets, GV; Solodianikov, VV. & Groza, LN., 1989. *A physiologic hygiene assesment of the work of female telephone operators at a city directory information service, while working with display terminals*. PMID: 2924232, UI: 8916799750: Gig Tr Prof Zabol 1989; (10) : 7-10.

Rud', GG; Ostrofets, GV; Groza, LN; Migali, LG; Kutnetsova, LA; Friptuliak, GE; Solodianikov, VV. & Pascal, N.S., 1991. *The morbidity characteristics of workers in an information reference service employed at video terminals*. Gig Prof Zabol, 1991; (11) 9-11.

Sandoval, C. J., 1987. *Nuevo orden productivo en telecomunicaciones y espacio de negociación sindical en México*. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. México. 1-16.

Sandoval, OJ. 2000. *El estudio de la alteración mental en el trabajo: el "síndrome del trabajador quemado" o "burnout"*. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. México: 1-28.

Schnorr, TM; Grajewski, BA; Hornung, RW; Thun, MJ; Egeland, GM; Murria, WE; Conover, DL. & Halperin, WE., 1991. *Video display terminals and the risk of spontaneous abortion. Industry wide studies branch*. National Institute for Occupational Safety and Health. Cincinnati, Oh. 45226.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social., 1988. *Catálogo Nacional de Ocupaciones. Comunicaciones. Catálogo N° 13*. Dirección General de Empleo. 1a Edición, México.

Starr, SJ; Thompson, CR. & Shute, S.J., 1982. *Effects of video display terminals on telephone operators*. Human Factors 1982; Dec. 24 (6): 699-711. PMID: 7160857; UI: 83134053.

Taoda, K., Nishiyama, K. & Yamashita, H., 1997. *Study of workload and cervical brachial disorder among sign language interpreters*. Sangyo Eiseigaku Zasshi 1997 Jul; 39 (4): 116-25. Japan

Tamez, G. S., 1984. *Una experiencia de lucha por la salud. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*. Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría en Salud en el Trabajo. Coloquio Salud y Seguridad en el Trabajo en México: 1-39.

Tamez, G. S.; Martínez, A. S., Ortiz, H. L. & Méndez, I. R., 2000. *Control del trabajo, exigencias laborales y daños a la salud en trabajadores de un diario informativo en la ciudad de México*. Salud de los trabajadores. pp. 1-31.

Tecla, J. A., Ortega, O. M., Barbosa, M. M. & Gómez, G., 1982. *Enfermedad y clase obrera (Marco teórico)*. Instituto Politécnico Nacional. Escuela de Enfermería y Obstetricia, Sección de Investigación. México. 94-252.

Tennant, C., 2000. *Life stress and hypertension*, Department of Psychological Medicine and Institute of Stress Medicine, University of Sydney, Australia 33(5): 636-641.

Tennant, C., 2001. *Life stress, social support and coronary heart disease*. Journal Cardiovascular Risk (England) Feb 2001. 8 (1) 51-6.

Wood, D. D., Fisher, D. I. & Andres, R.O., 1997. *Minimizing fatigue during repetitive jobs: optimal work-rest schedules*. Human Factors 1997 Mar, 39 (1): 83-101.

Yang, MJ; Ho, CK; Su, YC & Yang, MS. 1997. *Job strain social support and mental health: a study on the male heavy manufactutring workers*. Kaohsiung Journal of Medical Sciences. 13 (6): 332-41.

Yassi, A; Weeks, JL; Samson, K. & Raber, MB., 1989. *Epidemic of "shocks" in telephone operators. Lessons for the medical community*. 46: CMAJ 1989, Apr 1 ; 140 (7): 816- 20. Department of Community Health Sciences. Faculty of Medicine, University of Manitoba, Winnipeg.

6.1 Internet

National Library of Medicine, PUBMED., 2001-2006.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.tgr?CMD= Display&DB=PubMed>

Organización Internacional del Trabajo., <http://www.ilo.org>

Occupational Safety Hygiene Administration., <http://www.osha.gov/index.html/>

Jansen-Cilag., <http://www.jansen-cilag.com.mx>

TELMEX internet., <http://www.Telmex.com.mx> Historia de TELMEX, Centro de Atención Telefónica Valle, TELMEX, 2004.

6.2 Periódicos, Revistas y Documentos de la empresa

El Universal, Mayo 8, 2000 Sección Finanzas p.5

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana., 1994. Restaurador 22 de abril, *Sindicalismo telefonista*, Órgano de información para los trabajadores del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. Diciembre 1994. México pp.19-22.

Teléfonos de México, 1992. *Descripción del puesto de operadora de larga distancia nacional y de servicios especiales*. Tráfico 1992.

Teléfonos de México, 1992. *Descripción del puesto de operadora de larga distancia internacional*. Tráfico 1992.

Teléfonos de México, 1992. *Descripción del puesto de operadora de investigación y aclaraciones nacional*. Tráfico 1992.

Teléfonos de México, 1992. *Descripción del puesto de operadora de investigación y aclaraciones internacional*. Tráfico 1992.

Teléfonos de México y Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. 2004. *Contrato Colectivo de Trabajo, Cláusula 193*.

Teléfonos de México, 2004. *Documentos de Acuerdos entre Empresa y Sindicato para el Proyecto TOPS Nueva Versión*. México 2004.

Teléfonos de México, 2001. Gráficas de horarios y turnos de trabajo del departamento de tráfico. Tráfico 2001.

Documentos de Acuerdos entre Empresa y Sindicato para el Proyecto TOPS Nueva Versión. 2004-2006.

Gráficas de horarios y turnos de trabajo de los departamentos de tráfico, TELMEX 2001.