

IV Seminario sobre Población, Mujer y Medio Ambiente

Mesa Redonda: Medio Ambiente y Mujeres Trabajadoras

Las Operadoras de Telmex

Carolina Velázquez

El servicio telefónico mexicano tan malo, tan caro y, ahora privatizado, tan lleno de promesas. El cliente es primero, rezan los anuncios publicitarios de la empresa. Equipos modernos, un amplio programa de capacitación y un reciente convenio de productividad, son los pasos implementados por Telmex, todavía la única compañía telefónica del país, para cumplir con su promesa de satisfacer las necesidades, a veces angustiantes, de los usuarios del servicio.

En las últimas décadas tanto empresa como trabajadores han sufrido innumerables cambios. Entre el 10 de marzo de 1976, fecha en que Telmex recibió la concesión por parte de la SCyT para seguir prestando el servicio por 30 años, y el 10 de diciembre de 1990, fecha en que el gobierno federal modificó este título de concesión para "desincorporar" (vender) la empresa, han sucedido infinidad de acontecimientos.

Para nadie es ajeno el papel actual que los telefonistas ocupan en varios terrenos de la tan difundida "modernización" del país. Ejemplos hay varios. Telmex es una empresa en expansión, sin duda, y cuenta con una tecnología de punta en constante transformación. Pese a la crisis no se han realizado despidos masivos como en otras industrias -automotriz, ferrocarriles, metalúrgicos- y su organización sindical conserva aún gran parte de su actividad interna.

Los telefonistas pueden estar orgullosos de seguir ocupando un lugar privilegiado dentro de la clase obrera mexicana. No cualquiera tiene la "honrosa exclusiva" de escuchar a Juan Gabriel, en la celebración del *Día del telefonista*, contando con la presencia del presidente de la República. Una buena manera de salir del subdesarrollo, como bien diría Tomás Mojarro.

Pero entremos de lleno al tema que nos ocupa esta mañana. Ahora la pregunta obligada es ¿cómo ha influido la modernización de Telmex en la transformación de las condiciones de vida de sus trabajadores? Y más directamente, ¿en qué ha afectado a uno de sus sectores mayoritarios, integrado exclusivamente por mujeres, las operadoras de larga distancia? ¿En qué forma se ha modificado su medio de trabajo?

Telmex crecía como la espuma

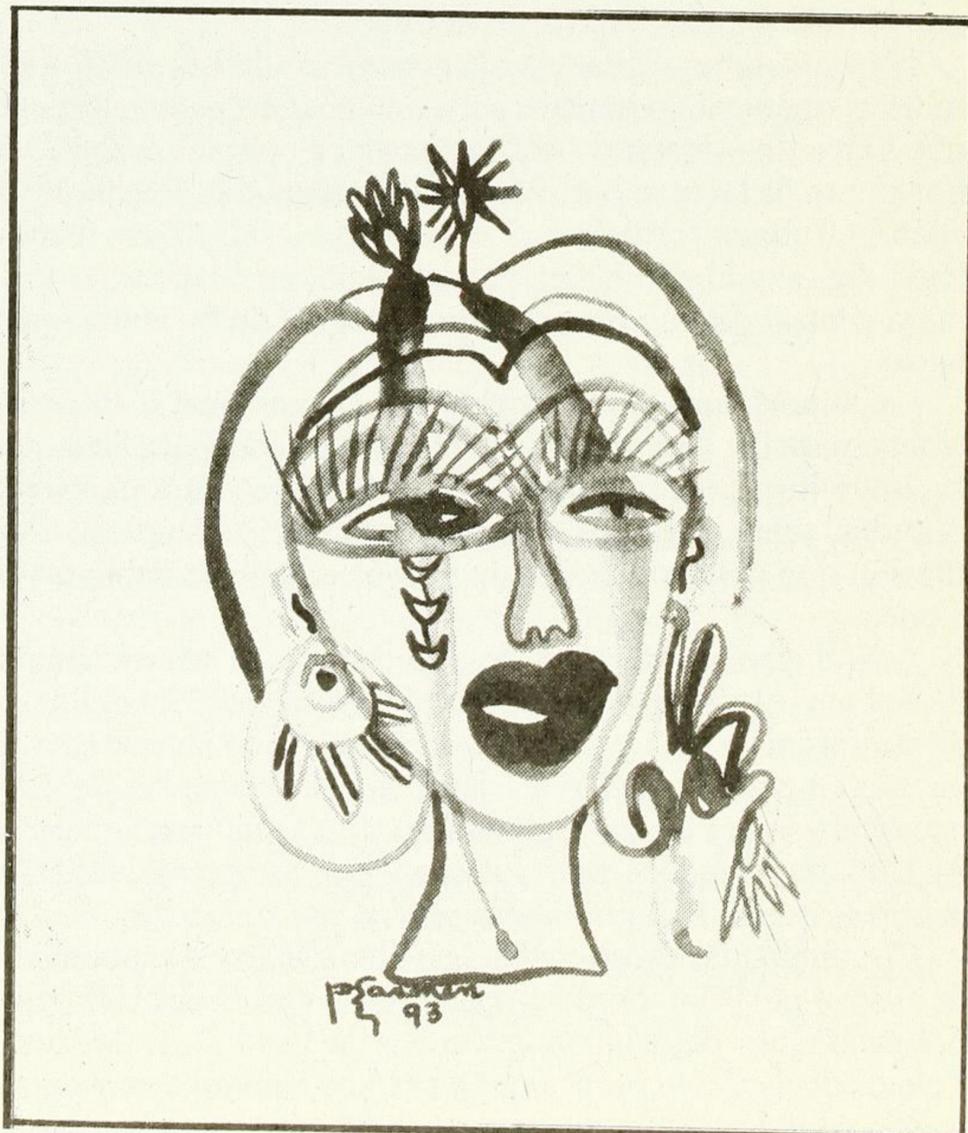
Para las operadoras de Telmex que atienden los servicios de información y larga distancia, nacional e internacional, los cambios tecnológicos fueron una realidad a partir de 1977, año en que la empresa pone en funcionamiento las nuevas salas de tráfico en el Centro Telefónico San Juan de la Ciudad de México. En ese tiempo todavía se veía lejana la posibilidad de que el nuevo equipo desplazara mano de obra. El rumor existía, pero la realidad inmediata demostraba lo contrario. Cada mes entraban grupos de operadoras "nuevitas" y era común escuchar en los pasillos "no m'ija si Telmex crece como la espuma". Sin embargo, ya para esta fecha el porcentaje de llamadas de LD vía operadora, 37.3 por ciento, era menor que

las conferencias realizadas por el sistema LD automático, 62.7 por ciento.

Frente a las innovaciones tecnológicas las operadoras vivían una organización del trabajo casi feudal: no existía una reglamentación que normara la relación laboral ni el proceso de trabajo, el personal de confianza tenía un poder absoluto en la toma de decisiones al interior de la sala de tráfico y existían una serie de enfermedades, provocadas por las malas condiciones de trabajo, que no se reconocían como profesionales.

Esta situación provocó que en marzo de 1979 los telefonistas a nivel nacional apoyaran una huelga en demanda de la firma de un convenio para las operadoras. El objetivo se logró y, por primera vez, las operadoras contaban con una reglamentación específica que normara sus condiciones de trabajo. Un gran triunfo que en los años siguientes tuvieron que defender en los hechos, siendo protagonistas de varias de las luchas más importantes libradas por el STRM en la década pasada.

Las salas de tráfico, espacio donde estaban los conmutadores de cordones, era el lugar sagrado de Telmex en ese tiempo. Doce filas, con doce operadoras cada una, las integraban, bajo el lema: **producción y silencio**. Un auxiliar de jefe se hacía cargo de cada fila, controlando los permisos



cortos, la producción y el "buen comportamiento" del personal.

El espacio de trabajo no era mayor de un metro cuadrado. Y no se podía salir sin la autorización de la auxiliar de jefe, una operadora por fila, y sólo por 10 minutos. La carga de trabajo y el número de telefonistas hacía que en un turno de ocho horas se pudiera gozar, si acaso, de dos permisos cortos. La forma como estaban organizados los turnos de trabajo respondía única y exclusivamente a "las necesidades del servicio". El personal eventual rolaba horario por semana, a veces uno diferente por día, y para alcanzar uno fijo era necesario esperar diez años. Había una variedad infinita de horarios. Mixtos, los más abrumadores, de velada los más temidos, sobre todo, por el servicio de despertadores.

El mal estado del equipo y de las líneas telefónicas producían "desacargas sonoras" (repiques) que dañaban el oído, provocando lesiones que podían causar diferentes trastornos, desde sordera hasta la pérdida del equilibrio al caminar. Además existía una especie de "fantasma pegado al cuerpo". Una grabación, mejor apodada como "control", visita cotidiana, repentina, inesperada, que durante veinte minutos registraba: producción, tiempos libres, tono de voz, fraseología, amabilidad. O sea, todo, absolutamente todo, lo que la operadora hacía mientras estuviera sentada frente al conmutador.

Una de las luchas más heroicas que libraron las telefonistas en aquellos años fue durante la revisión salarial de 1981. En la práctica empezaron a checar con sus cosas y a tomar los permisos cortos cuando los necesitaban, acuerdo que en varias ocasiones la empresa trató de eliminar y que, afortunadamente, prevalece hasta la fecha.

Como podrán comprender esta situación de tensión no favorecía, para nada, una buena atención al público. Por el contrario, se vivía una "psicosis permanente" que en varias compañeras causó algunos trastornos mentales y de conducta que en varios casos llegó a ser alarmante.

¿Por qué tanta vigilancia? Los servicios de LD vía 02 y 09 todavía significaban mucho, pero mucho dinero. Recuérdese que había una demanda del servicio por operadora del 37.3 por ciento, la tercera parte del total de llamadas. Fue en 1978 cuando Telmex formalizó el estudio para introducir tecnología digital y al año siguiente se instaló, en Tláhuac, la primera central digital. En nueva tecnología faltaba mucho por hacer.

La importancia del servicio de LD, nacional e internacional, para la comunicación dentro y fuera del país, hizo que las operadoras ocuparan un lugar estratégico durante varias décadas, tanto para la empresa como para el sindicato, situación que la introducción de nuevos equipos cambió poco a poco.

Para diciembre de 1984, de acuerdo con el informe anual de Telmex, el tráfico de LD alcanzó un total de 619.4 millones de conferencias (8.2 por ciento más que el año anterior), con un incremento de 8.3 por ciento en las llamadas de LD nacional y 7 por ciento en llamadas de LD internacional. El 84.7 de las llamadas se realizaron por el sistema LADA, mientras que el 15.3 por ciento se hizo por operadora.

El cambio más drástico llegó con los sismos de septiembre de 1985. Ante la interrupción del servicio de LD en el DF, que prácticamente dejó incomunicada a la Ciudad de México, Telmex declaró a la prensa que ya estaba a punto de terminar

la instalación, o al menos en pruebas finales, de varios equipos que ampliarían la capacidad del sistema en el DF. Con ellos fue posible sustituir en poco tiempo el material destruido. También informó que se encontraba en proceso de ingeniería e instalación de centrales de LD en las zonas de Vallejo, Morales e Ixtapalapa, con el objetivo de desconcentrar los equipos de los centros telefónicos San Juan y Victoria.

La mayor parte de los daños fueron cubiertos por las compañías aseguradoras, pues Telmex contaba con seguros contra temblores. Únicamente quedaron a su cargo un importe de 715 millones de viejos pesos, más de 10 mil 700 millones de pérdidas por las llamadas de LD que no se realizaron y las dificultades que tuvieron que enfrentar para conectar nuevamente el servicio. Telmex contó con otra ventaja: la solidaridad internacional que varios países ofrecieron a México para la reconstrucción: entrega rápida de los equipos adquiridos en condiciones comerciales y donativos otorgados por Suecia como país y del proveedor por LM Ericsson, Francia, Bélgica y Países Bajos, además de la cooperación de un grupo de ingenieros del Reino Unido que ayudaron a las tareas de salvamento.

Los daños sufridos en los centros telefónicos San Juan y Victoria dejaron fuera a las operadoras y, gracias a un acuerdo firmado entre empresa y sindicato, después de nueve meses regresaron a laborar en Victoria sin perder los puestos de trabajo. La situación tardó en normalizarse, pero ya para entonces era una certeza que la modernización del equipo telefónico disminuiría el número de operadoras que atenderían el tráfico manual de LD en Teléfonos de México.

Reubicación, nuevos servicios, tecnología digital y productividad: el nuevo lenguaje de las operadoras en Telmex

Un convenio de concertación firmado entre Telmex y el STRM durante la revisión salarial de 1989, sentó las bases de la futura privatización de la empresa modificando varias cláusulas del Contrato Colectivo de Trabajo, entre ellas la 193 que le quita la posibilidad al sindicato de intervenir en los proyectos de nueva tecnología implementados por la empresa.

Producto de esta concertación, varias cosas cambiaron para las operadoras: las especialidades se redujeron de 29 a 27; se crearon los perfiles de puesto sustituyendo a los convenios departamentales; se quitó el permiso de tiempo completo a varias comisiones sindicales, higiene y seguridad y capacitación entre otras; y se creó la posibilidad, de acuerdo al escalafón, de que la operadora de un servicio, por ejemplo 02, pudiera atender otros que correspondieran a su misma especialidad.

Pese a los cambios las operadoras lograron conservar su lugar en cada uno de los escalafones y que la empresa se comprometiera a reubicar personal que ya no fuera necesario por la instalación del nuevo equipo telefónico.

Dos años después, diciembre de 1990, Telmex pasó a manos privadas. La modificación al título de concesión otorgado a la empresa por el gobierno federal en 1976 para "adecuarlo al avance tecnológico y asegurar que Telmex cumpla con los compromisos de cobertura, calidad y precio de los servicios" fue una de las condiciones necesarias para "desincorporarla". Con la venta sus obligaciones fundamentales

fueron: calidad, acceso y diversificación de los servicios. Y, ojo, algo importante, a partir de enero de 1995 la SCyT "podrá obligar a Telmex a interconectar otras redes públicas de LD de forma tal que el usuario pueda escoger la red básica" que desea utilizar. O sea que en los próximos dos años existe la posibilidad de que el servicio telefónico deje de ser el jugoso monopolio del que Telmex ha disfrutado por tanto tiempo.

Reubicaciones, nuevos servicios, tecnología digital y productividad con calidad fue el lenguaje que ubicó a doce mil 500 operadoras en una nueva realidad de "modernización" que la ahora privatizada empresa de telecomunicaciones justificó como necesaria en la prestación del servicio telefónico, "a fin de alcanzar una competitividad a nivel internacional".

Telmex elaboró un "Proyecto Integral de Modernización de Tráfico Manual", donde por primera vez se planteó de manera oficial la reubicación del personal y la configuración de los cien centros de operadora de tráfico nacional. Para realizarlo se propusieron dos fases. En la primera se concentrarían 36 centros (1990-1991) y en la segunda 32 (1991-1994) hasta quedar de 100 sólo 32 centrales estratégicas.

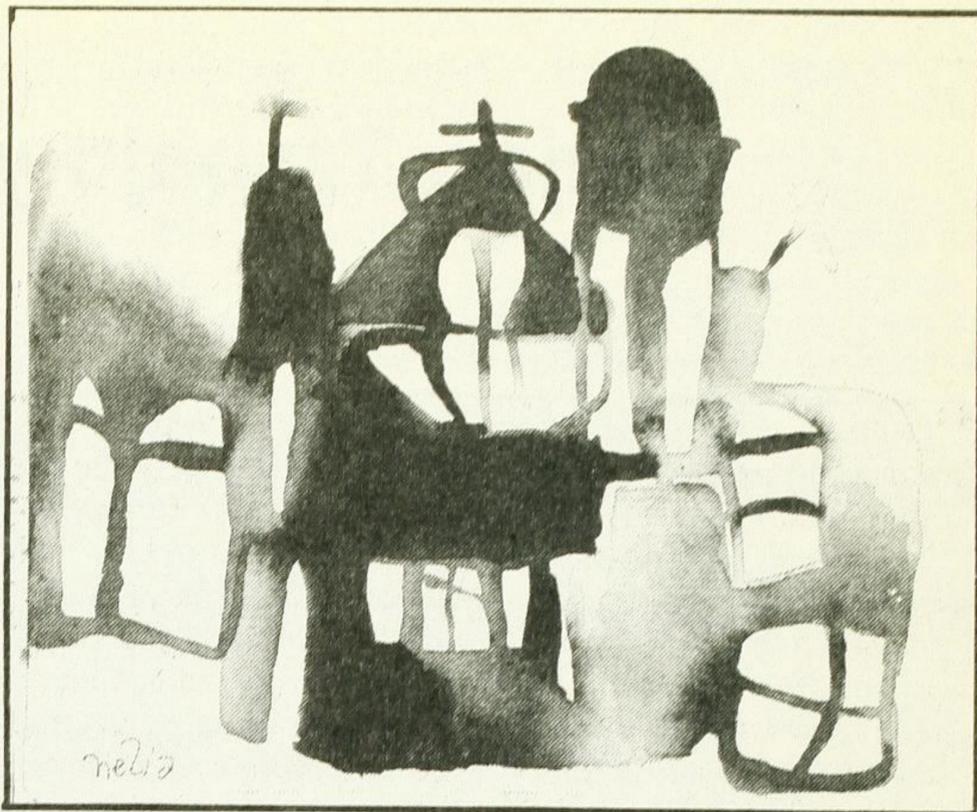
La nueva realidad

Con un equipo canadiense, OPS II* (Operator Position System), Telmex inauguró en diciembre de 1990 una prueba piloto con 16 posiciones digitales, asociadas a una central de tipo AXE de la firma sueca Ericsson, en el servicio de LD internacional de la ciudad de México. El nuevo equipo operaba con pantalla, teclado y memoria central computarizada. La prueba duró 60 días y de los resultados Telmex tomó diferentes determinaciones, a corto plazo, para la instalación de las posiciones a nivel nacional.

El proyecto de concentración de centros de trabajo está por concluir. Las centrales serán de dos tipos: dedicadas (con servicio las 24 horas) y remotas (abiertas sólo durante 12 horas). Las dedicadas pertenecen al DMS (Distribuidor Múltiple del Sistema) que las interconecta a nivel nacional, entre ellas se encuentran: San Juan (DF), Hermosillo, Guadalajara, Matamoros, Celaya, Puebla, Chihuahua, Mérida y Oaxaca. En estos centros se instalaron 1,420 posiciones digitales de equipos TOPS (Telephone Operator Position System) fabricadas por la compañía canadiense North Telecom.

Actualmente, Telmex cuenta con 11 mil 300 operadoras (un grupo obtuvo la jubilación, mediante una negociación especial), de las cuales sólo 5 mil serán necesarias en las nuevas TOPS, el resto, 5 mil 330, serán reubicadas en nuevos servicios: Verificación (chechar si los números reportados ya fueron arreglados); Transpaís o Transnorteamérica (de 60 minutos en adelante en llamadas de LD, Telmex ofrece un porcentaje de descuento); Frontera (quejas de los usuarios por fallas telefónicas o problemas administrativos, como cobros indebidos o mala atención); Atención Especial a Usuarios Preferenciales del Área de Comunicación: radio, TV, prensa (usuarios que se quejan a través de los medios de comunicación, como Radio Red, por ejemplo), entre otros.

Al igual que las OPS, las TOPS tienen un sistema computarizado con un sistema estadístico integrado que permite al personal de supervisión (jefes) verificar: cantidad de llamadas que se anuncian en la pantalla, el volumen de contestación en los primeros 10 segundos y la duración promedio



del total de llamadas en la central y por operadora. Las posiciones están integradas en islas, para cuatro operadoras, ideadas para aumentar la productividad pues al trabajar la telefonista se distrae menos. Para salir al baño la operadora puede bloquear la posición.

No obstante los cambios, en general las operadoras manifiestan que el nuevo sistema es más cómodo que el tradicional de cordones. El lugar es más amplio; la silla puede moverse de acuerdo a las necesidades particulares de cada persona; la pantalla y el teclado brindan esta misma posibilidad; las llamadas se trabajan más rápido, ahora se realizan hasta 120 por hora, antes el promedio era de 20 a 25 en el mismo lapso de tiempo; y la operadora tiene la opción de aislarse de las demás pues cada posición se encuentra separada por un cancel.

Bueno, pero siempre hay una piedra en el arroz y no todo es vida y dulzura con esta "moderna" tecnología. Varios son los problemas: el clima en la central es en ocasiones muy frío, el equipo se calienta y es necesario bajar la temperatura; el uso de la pantalla empieza a causar molestias en la vista; y algunas operadoras manifiestan problemas musculares en las muñecas.

Con el objetivo de atender las posibles consecuencias en la salud de las operadoras, en la revisión contractual de este año la empresa firmó, en la cláusula No. 193 relativa a riesgos de trabajo, el compromiso de medir periódicamente los niveles de radiación en las salas de tráfico. Hasta ahora sólo ha realizado una prueba corta, de diez minutos, y no ha entregado los resultados a la representación sindical. En relación a otros problemas, vista, sistema muscular, clima en la central, sólo se realizó un examen a un grupo piloto.

Quizá todavía sea demasiado pronto para saber cuáles serán los riesgos profesionales que a futuro padecerán las operadoras. Existe poca información al respecto en relación a su situación actual. En entrevista varias operadoras manifestaron "hemos leído algo de los problemas que causan las computadoras, pero aceptamos quedarnos en TOPS porque teníamos miedo de perder el trabajo".

¿Incierto porvenir? Todo dependerá de la actitud de las compañeras ante sus nuevas condiciones de trabajo. 

* Usadas por la empresa Bell Canada.