

# Las operadoras y la automatización



Miguel Ángel Lara Sánchez

**MOVIMIENTO DEMOCRÁTICO TELEFONISTA**

Marzo de 1989

## **Prólogo**

El presente material fue escrito en septiembre de 1987 en su primera edición. Eran tiempos en que se estaban definiendo los trazos de las futuras telecomunicaciones en nuestro país y en que particularmente Teléfonos de México había decidido acelerar la sustitución de la tecnología electromecánica por la digital. Para el caso del departamento de Tráfico, donde se alojan las operadoras, también decidió cambiar el modo taylorista de trabajo con la introducción de posiciones digitalizadas, lo cual las puso en la antesala de la transformación tanto de su proceso laboral como de sus condiciones de trabajo. Obviamente, para Telmex, que para ese entonces ya se encontraba fraguando su privatización y desregulación, constituía un momento propicio para reducir sustancialmente la plantilla de operadoras. Y así se lo propuso al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

En consecuencia, se abrió un período de transición que culminaría en los primeros años de la década de los noventa del siglo anterior donde las operadoras tuvieron que negociar con Telmex toda su relación laboral, mientras de manera simultánea se sustituía la tecnología electromecánica por la digital en las posiciones de operadora. Este material data de ese período y tuvo como propósito el análisis del proceso de trabajo que estaba por cambiar, así como la fijación de las principales transformaciones que ocurrirían en el futuro inmediato a fin de situar los principales ejes de negociación que dicho cambio ponía sobre la mesa.

Retomamos para su publicación la segunda edición que salió a la luz en el primer trimestre de 1989, justo cuando se abrió el proceso de negociación en prácticamente todos los departamentos que integran el Sindicato de Telefonistas.

## **Introducción**

Los telefonistas hemos presenciado desde hace diez años una continua revolución tecnológica sin precedentes, tan importante como la operada en la segunda década del presente siglo, al automatizarse por primera vez la conmutación manual. Desde la inauguración en 1979 de la primera central digital en Tláhuac, D.F., todo mundo observa atentamente, esperando el momento en que la computación y la microelectrónica lleguen a su lugar de trabajo.

Los sismos de 1985 aceleraron el cambio tecnológico en Tráfico y con ello adelantaron la presencia de sus lastres en este sector. La sustracción de la materia de trabajo, la implantación de controles automáticos, el incremento descomunal de la velocidad del tráfico telefónico mediante las centrales digitales de larga distancia, la simplificación del trabajo, etc., todo esto ya es una realidad presente entre las operadoras, de la cual es necesario un examen cuidadoso con el objeto de valorar adecuadamente tanto la magnitud del cambio como las consecuencias del mismo sobre las operadoras y sobre su modo de trabajo.

### **I Evolución del cambio tecnológico**

Hasta antes de la década de los años veinte, la telefonía se basaba en la conmutación manual con intervención de la operadora. Eran ellas el agente principal sin el cual la comunicación era imposible de establecerse; por tanto, la llamada telefónica dependía del factor humano, de su habilidad y destreza, de su voluntad, rapidez e intensidad con que operaba los instrumentos de trabajo. Pero con la aparición de los relevadores es que pudo lograrse la creación de un mecanismo automático de conmutación que se deshacía de la operadora para su funcionamiento. En consecuencia, en los años veinte, que es cuando las compañías telefónicas más importantes lo ponen en marcha – la Ericsson y la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana-, presenciamos la primera expulsión masiva de la fuerza de trabajo mediante la liquidación o la reubicación de las operadoras a otras poblaciones con menor grado de desarrollo y en condiciones leoninas, lo cual elevó el conflicto hasta las autoridades del Trabajo de aquel entonces.



La operadora de los años 20's., elemento indispensable de la conmutación manual.

El tráfico local de las principales ciudades se automatizaba, pero la conmutación manual proseguía tanto en las restantes ciudades y poblados como en el tráfico de larga distancia. Es hasta la década de los sesentas cuando ésta se automatiza, absorbiendo las nuevas centrales de larga distancia una parte importante de sus funciones. De esta manera, a lo largo de más de 50 años la telefonía ha tenido su asiento en las centrales electromecánicas y electromagnéticas, es decir, en mecanismos de movimiento mecánico movidos por impulsos eléctricos o magnéticos. Tales impulsos, que conducen la voz desde un punto a otro, se han basado en la conexión y desconexión de partes metálicas las cuales hacen las funciones que realizaban las operadoras.

Las centrales automáticas así desarrolladas para el tráfico local ahora se convierten en el agente principal de la conmutación. Ya no es el elemento humano la figura determinante de dicho proceso, sino ahora un mecanismo inanimado que se vale de un pequeño número de técnicos para su mantenimiento y corrección de fallas. Pero este pequeño destacamento de telefonistas ahora se encuentra subordinado a la marcha de la central; es su apéndice.

Si esta fue la suerte del tráfico local, ¿entonces de qué manera evolucionó la situación de las operadoras que quedaron concentradas para el tráfico de larga distancia? Una versión resumida la tenemos en el documento sobre Tráfico que se deriva del Programa Intensivo para el Mejoramiento del Servicio (PIMES).<sup>1</sup> Para 1970, el 73% de las llamadas nacionales eran atendidas por operadora; en 1975 bajó al 42.5%; en 1980 descendió aún más al 21.4% para llegar en 1986 al 10.5%. En el caso del tráfico internacional, cuya automatización data de 1970, nueve años después casi el 40% de las llamadas eran manuales; en 1985 se redujo al 10% y en 1986 disminuyó al 7.8%.

Pero a pesar de la paulatina reducción de las conferencias telefónicas cursadas de manera manual, el volumen de operadoras contratadas es significativo, ya que todavía a pesar de que una llamada se realice en forma automática, la operadora tiene que intervenir en acciones tales como el auxilio en la facturación o la investigación de cobros indebidos. En la actualidad (septiembre de 1987) tanto el tráfico nacional por operadora (10.5%), el internacional y mundial (7.8%) como las actividades accesorias que se derivan de las llamadas de larga distancia (LD), está apoyado en el trabajo de 11,839 operadoras. ¿Cómo lo realizan? ¿Mediante qué tipo de instrumentos de trabajo? ¿De qué manera se organizan y con qué técnicas lo hacen? Todo esto es necesario de analizar a fin de tener una comprensión cabal del impacto de la modernización, así como de la magnitud de las consecuencias sobre las operadoras. Veamos su modo particular de trabajo.

---

<sup>1</sup> Dicho Programa fue diseñado por Teléfonos de México en 1987 y tenía como propósito general mejorar el servicio de manera sustantiva, pero en realidad fue una iniciativa para poner a la empresa en mejores condiciones para su posterior venta en 1990. Las cifras las consideramos relativas por la manera tendenciosa de Telmex en el manejo de los datos, aunque no por ello dejan de revelar el creciente automatismo en este sector.

## II Rasgos fundamentales del proceso de trabajo en Tráfico

Aunque todos los telefonistas laboramos para el mismo fin, la conducción de la voz de un lugar a otro, cada uno de sus segmentos, secciones o departamentos cumple con una función específica, a saber: los de servicios, en el acondicionamiento óptimo de las instalaciones para su uso; los oficinistas, en el procesamiento de datos administrativos, contables y financieros; los trabajadores de redes, en la instalación y mantenimiento de los medios de transmisión entre el usuario y la central telefónica; los técnicos, en el dimensionamiento, instalación, ajuste y mantenimiento de los equipos de conmutación y sus accesorios; y las operadoras, en el tráfico de las llamadas.

Pero frente al resto de los telefonistas, el trabajo de ellas tiene una cualidad que las distingue: su producción inmediata es masiva, es decir, la cantidad de llamadas que cursan de manera simultánea alcanza los cientos de miles al día, considerando a la totalidad de las operadoras en el país, lo cual ningún otro sector de telefonistas realiza, por muy numeroso y productivo que sea. Pero justamente esta peculiaridad ha llevado a los analistas de la producción –verdaderos vampiros del trabajo- a implantar un modo especial de trabajo, único en Teléfonos de México, para las operadoras que vaya acorde con la producción en masa de las conferencias, el cual resumimos a continuación:

Bienvenida a nuestra Empresa. Eres un engranaje de esta empresa, tú vives de ella y ella vive de ti. ¡Adelante!<sup>2</sup>

Con una invitación tan sugestiva y al grito de “El servicio es primero”, la operadora comienza su período de instrucción y también de entrega de sus facultades pensantes y corpóreas como mero engranaje de un mecanismo inanimado. La primera lección consiste, pues, en ubicar su condición de fidelidad y subordinación a los intereses “del servicio”, aún a costa de su vida misma y señalar sin cortapisas la fuente de poder y riqueza del consorcio telefónico. Es el anuncio por anticipado del régimen de explotación a que se verá sometida, así como de la magnitud e intensidad de su entrega a los brazos triturantes de la forma peculiar de producción que las distingue: *el taylorismo*.<sup>3</sup> “En el conmutador cada segundo cuenta”, le advierten por anticipado. Crucemos el umbral después de tan cruda bienvenida.

Al llegar al conmutador, la operadora tiene que llevar ya puesto su instrumento de trabajo principal: la



<sup>2</sup> Las referencias de este capítulo fueron tomadas de Telmex. *Manual de la Operadora y Manual de la Auxiliar de Jefe y Encargadas*. 1984

<sup>3</sup> Se llama así al sistema de trabajo que simplifica hasta el extremo el modo de trabajo del obrero para hacerlo más productivo. Se apoya en la determinación de los tiempos mínimos de operación, en el modo más simple y efectivo de realización de las labores, en el empleo de los instrumentos de trabajo mejores y más eficaces y en la eliminación de los ratos de descanso, por citar sus características más relevantes.

diadema, con lo que sin mayores obstáculos entra lista para atender las llamadas. Mientras la compañera a la que supe se retira de la *posición* por el lado derecho,<sup>4</sup> aquella lo tiene que hacer por el lado izquierdo, efectuando el movimiento “en el más mínimo de tiempo, evitando así interrupciones” y procurando situar su silla alineada con las restantes. Hecho esto, comienza a emplear sus instrumentos vitales, los cordones y las llaves, de izquierda a derecha con el objeto de que el desgaste de los mismos sea similar. Desde este momento, tiene la obligación de tomar las clavijas de los cordones con los dedos índice y pulgar por la cubierta lo más cercana a la base y con el lápiz siempre en la mano, “la llave en posición de hablar y en la mano derecha un cordón a fin de contestar sin pérdida de tiempo cualquier señal”, para lo cual no debe perder de vista el cuadro conmutador a fin de atender de inmediato al usuario. Una vez anunciada la llamada, introduce de un solo movimiento la clavija en el jack correspondiente y entabla la comunicación con el usuario A mediante el uso de un lenguaje predeterminado y uniforme, el cual indican los manuales de instrucción y operación. Si al mismo tiempo va a desconectar un cordón situado cerca o en el circuito a conectar, con los dedos meñique y anular toma la clavija, girando la mano hasta quedar en posición adecuada para regresar posteriormente el cordón desconectado a su lugar.

Después de recibir el número del usuario B, la operadora toma otro cordón y lo conecta a un circuito libre a través del cual se comunica –marcando el número en el disco–, con la operadora de la central distante, proporcionándole la información para llamar al usuario de destino. Una vez establecida la comunicación, se sirve de otro tipo de instrumentos para medir el tiempo de conversación (como arandelas y anillos) y desde que establece la comunicación con el usuario A, simultáneamente comienza a llenar un pequeño reporte llamado *teleboleta* con los datos necesarios a fin de facturar la llamada, o bien, mientras esto sucede, establece una nueva comunicación.

Con esta apretada exposición que sólo tiene intervalos de 15 segundos en cada llamada, reduce el notable control que tiene la empresa hasta de los movimientos más insignificantes de la operadora. Por principio de cuentas, notamos un desglose de los movimientos del brazo, la mano y los dedos hasta llegar a la predeterminación de *los más simples y eficaces*, indicando en los instructivos los más adecuados y que ocupan el menor tiempo de ejecución y supervisando su correcta realización a través de la Auxiliar de Jefe, quien funge como *agente del capital*. Al mismo tiempo reduce la forma preestablecida más idónea para el uso de los instrumentos de trabajo de que se vale la operadora.

Este desglose de sus gestos laborales hasta la determinación de los tiempos mínimos de ejecución también se encuentra con la misma escrupulosidad en el *control de su lenguaje*. A través de la llamada fraseología se determina su comportamiento laboral ante el usuario, ante la operadora distante o el usuario B (en caso de tener un proceso semiautomático), frente a las supervisoras y sus compañeras de igual condición. En fin, es el control de su lenguaje durante todo el tiempo que dura la jornada laboral, reducido a *las expresiones más breves y estandarizadas* con el objeto de lograr un lenguaje común que ocupe el mínimo de tiempo evitando toda distracción de la fuerza de trabajo.

También en el conmutador cada segundo perdido por una visión incorrecta de las señales o contactos significa una pérdida de beneficios para la empresa. En consecuencia, la operadora “debe *observar continuamente* el múltiple y tablero de llaves cuando esto no interfiere con las operaciones que está efectuando, *formándose el hábito* de no perder de vista las señales de supervisión y continuar con su trabajo”, atendiendo las señales consideradas como prioritarias (supervisión, de emergencia, de gobierno, etc.). Por lo tanto, el régimen laboral en el Departamento de Tráfico impuesto por Telmex llega hasta el dominio de los órganos visuales de la operadora, de su dirección e intensidad.<sup>5</sup>

Esta explotación intensiva de la operadora está inspirada en la concepción *taylorista* de la organización y ejecución del trabajo, que también en este caso llega hasta el empleo de la “única

---

<sup>4</sup> Denominan posición al puesto de trabajo que ocupa la operadora frente al conmutador.

<sup>5</sup> Subrayados míos.

mejor manera” y de los únicos mejores instrumentos de trabajo para una actividad *sin descanso*: cordones uniformes, boletas previamente diseñadas para su mejor procesamiento por las máquinas de facturación, posiciones de operadora donde ésta se encuentra *siempre en posición de respuesta* ante la señalización debido a que por su diseño no puede estirar los pies para relajar su tensión laboral y mejorar su circulación sanguínea, sirviéndole de complemento un tipo de sillas que predisponen la columna vertebral y ésta al cuerpo para evitar el reposo y los tiempos muertos.

Por tanto, este modo intensivo de racionalización del trabajo ha llegado a tal punto que los órganos de los sentidos (excepto el olfato y el gusto) han sido completamente regulados y confiscados a la operadora para su empleo lo más productivo e intensivo posible. Aquí la afirmación de que uno se alquila a la empresa no es una simple frase; es una realidad cruda que se apropia hasta de los gestos y movimientos más elementales del trabajador para incorporar los todos a la ganancia capitalista; la visión puesta en el conmutador para atender las señales de inmediato; los brazos, en posición de actuar; las manos, listas con el lápiz, el cordón y la teleboleta; los oídos, prestos a lo que se anuncie en la diadema; los dedos, ya acostumbrados al teclado sin necesidad de fijar la vista en él (lo que implica un alto grado de sensibilidad del tacto); un lenguaje a trozos, cadencioso y uniforme, regulado por los manuales de instrucción y por la supervisión continua; y el cuerpo todo, *en posición de trabajo*.

Estas son las condiciones necesarias de acoplamiento para el uso intensivo de la fuerza de trabajo con miras a hacer posible la *producción masiva* de llamadas, pero en tanto que aquí Telmex trata con el elemento humano y no con una máquina, es necesario evaluar el grado de importancia de esta situación.

Si la operadora no trabaja, no se puede establecer el tráfico manual, o lo que es lo mismo, para este tipo de llamadas todavía *la telefonista es el agente principal del proceso* del cual depende la realización completa del servicio; ella, por tanto, puede regular la intensidad y la cadencia de su trabajo, la velocidad de sus movimientos en todas las partes corpóreas y mentales que entran en juego. Por muy complejo que pueda parecer el cuadro conmutador y el tablero, éstos no pueden actuar todavía por *sí mismos*. La operadora cuenta, pues, aún con la voluntad relativa para el desempeño de sus funciones.

Hablando en rigor, el proceso actual del tráfico que atiende la operadora es *semiautomático* debido a su relativa dependencia de los impulsos que provienen de la central telefónica y a que, para actuar, debe esperar la señalización del cuadro conmutador, aunque dichos mecanismos todavía no consoliden su hegemonía sobre la telefonista porque se trata de un período transitorio hacia la automatización plena de lo que queda de las llamadas de carácter manual. Precisamente por estas características de transitoriedad la operadora cuenta aún con esa voluntad relativa en el control de su cadencia de trabajo.

Entonces, ¿de qué manera se aplasta esa capacidad para regular sus movimientos, gestos y tiempos laborales? A través de la supervisión manual, que en este departamento alcanza numerosas formas: una supervisora por cada 8 operadoras; auxiliares de jefe, subdirectoras y directoras, que conforman todas ellas un cuerpo combinado de elementos humanos para el control y la supervisión sin el cual sería imposible la regulación del trabajo de las 11,839 operadoras. Este cuerpo de supervisión efectúa los siguientes tipos de control: a) sobre el funcionamiento del equipo y el conjunto de los instrumentos de trabajo (teleboletas, cordones, llaves, etc.); b) sobre el *modo* de trabajo de la operadora; c) sobre la operadora misma y d) en las restantes supervisoras y auxiliares de jefe. Es el control lo más minucioso posible que puede alcanzar el ser humano en la supervisión y vigilancia, que también se encuentra regulado por los manuales de Telmex.

Aparte de esto, tenemos el llamado “control” automático que se realiza desde una mesa distante, accionado por una supervisora. Aquí de nueva cuenta interviene el factor humano auxiliado de un instrumento similar al de la operadora para su monitoreo. Es, por tanto, un *control semiautomático* que infunde temor a la telefonista debido a que no se anuncia al momento de que es empleado. Este sistema de supervisión, sumado al modo intensivo de racionalización del trabajo, define el *régimen carcelario* dentro del cual laboran.



Con la automatización se van eliminando los tradicionales instrumentos de trabajo de la operadora: clavijas, llaves, jacks, lámparas, kárdexs, listados, etc., para ser absorbidos por las pantallas y mesas de operadora computarizadas.

que sucede a diario en las salas de tráfico y en los contenedores, salta a la vista un régimen de trabajo muchísimo más perfeccionado e intensivo.<sup>7</sup>

Si con lo arriba escrito observamos una forma de trabajo bastante opresiva y triturante para la operadora, en la realidad esto se queda corto, pues con la experiencia de los años en el conmutador se simplifica aún más el trabajo y se eliminan casi por completo los tiempos de reposo que guarda la operadora para su persona.

Semejante modo de explotación del trabajo tiene repercusiones directas en la salud de las operadoras. El control de los movimientos más simples, así como de la postura de su cuerpo ante el conmutador, generan enfermedades lumbares; la necesidad de la mirada puesta en la señalización trastorna su sistema visual; el uso continuo de la diadema y de los repiques por las fallas de las centrales electromecánicas atacan la audición; la deformación del lenguaje, por el control, estandarización y uniformidad del mismo impuestos por la empresa; la fijación de la operadora a un puesto de poca movilidad genera las enfermedades renales, gastrointestinales y locomotoras; el excesivo control y el régimen despiadado de trabajo motivan las enfermedades nerviosas y el acondicionamiento del clima a las necesidades del equipo termina por trastornar el sistema respiratorio de estas telefonistas. Súmese a esto la casi infinita cantidad de turnos que rompen el equilibrio familiar. Sin duda, este es un tema que requiere mayor atención, pero las limitaciones de espacio nos impiden extendernos en la conexión entre las condiciones de trabajo y el mundo familiar, así como las patologías que de ello se derivan.<sup>6</sup>

Como se habrá desprendido de la lectura, esta es una exposición que se auxilia de los propios manuales emitidos por Teléfonos de México, que por cierto tienen cierta validez legal en virtud de que los Convenios de Tráfico los incluyen como métodos de trabajo a seguir. No obstante, al momento que contrastamos esto con lo

<sup>6</sup> Para una lectura más detallada al respecto, véase Tamez, Silvia. *Coloquio sobre Salud y Seguridad en el Trabajo en México*. DEP, FE/UNAM. Octubre de 1984 y Cruz, César. *Condiciones de trabajo en la industria telefónica*. Tesis de Licenciatura. FE/UNAM, 1984.

<sup>7</sup> Los contenedores fueron instalaciones temporales que instaló Telmex poco después de los sismos de 1985 para que laborara un pequeño fragmento de operadoras.

### III La nueva tecnología

Lo que se ha dado en llamar reconversión industrial hay que nombrarlo por su verdadero significado: el proceso de modernización apoyado en la microelectrónica y la computación. La invención del transistor y la creación posterior de los chips, semiconductores y microprocesadores generaron un cambio radical en la producción. En la telefonía es la creciente sustitución de los mecanismos electromecánicos (en las centrales telefónicas, los conmutadores, plantas de fuerza, mesas de prueba, copadoras, calculadoras, medios de transmisión, equipos de medición, máquinas de escribir, etc.) por elementos transistorizados, por componentes electrónicos simples y electrónicos digitales.

La modernización empezó por los medios de transmisión, al introducirse los sistemas PCM (Modulación por Codificación de Pulsos) en la década de los años sesenta; posteriormente comenzó a penetrar en los sistemas de conmutación (centrales automáticas) aplicando por ejemplo el control por programa almacenado (SPC, por sus siglas en inglés) a fines de la década de los años setenta. Casi de manera paralela, la computación se introdujo en la rama administrativa y contable, para cobrar mayor auge en la década siguiente. Finalmente, llegaría al tráfico telefónico con intervención de la operadora.

Los efectos del sismo aceleraron la digitalización del sistema de larga distancia. La creación de los cuatro centros de tráfico de LD a base de centrales digitales interconectadas entre sí y con capacidad de mando en cada uno de ellos ante cualquier interrupción de los restantes, sumados a su enlace por radios digitales y fibras ópticas no originaron un simple aumento del tráfico telefónico sino además, por la capacidad y velocidad descomunales a las que trabajan, le dan una cualidad sustancial a la producción masiva antes aludida, reducen los tiempos de establecimiento de la llamada, abaten los costos, hacen más intensivo el uso de los materiales y el equipo, e incrementan la productividad del trabajo a niveles sin precedentes. Además, cuentan con la capacidad para la integración de la telefonía con la comunicación de datos y el video, apoyándose en la red de Telmex, usualmente conocida como Red digital de Servicios Integrados (RDSI). Aunque por el momento no afectan en forma esencial las actividades de la operadora, sin embargo ya penetraron en este terreno, pues durante todo el tiempo que ha permanecido la intervención irregular de las operadoras derivada del sismo, las llamadas se han cursado en todas sus fases, incluyendo las actividades accesorias que hacían, sin injerencia alguna de las operadoras.<sup>8</sup>

No obstante, a estas alturas el automatismo ya dio el grito de guerra en el tráfico manual de nueva cuenta; ya retó la supremacía de la fuerza humana de trabajo. Y no es casual. Si en todas partes los componentes electrónicos han desplazado los contactos metálicos y los alambres, ¿por qué no hacerlo ahora en las posiciones de operadora, en la multitud de controles, listados, kardexs y archivos manua-



Nótese la modificación sustancial del conmutador con el uso de la microelectrónica. Ahora el teclado, la diadema y la pantalla son los instrumentos básicos de la operadora.

<sup>8</sup> Durante varios meses posteriores al sismo de 1985 no sólo se instalaron temporalmente los contenedores en las instalaciones de Telmex, sino además, una gran cantidad de operadoras se mantenía deambulando frente a las instalaciones del Sindicato, mientras que la empresa aprovechaba con creces la situación para automatizar su proceso laboral.



les usados en este Departamento?

Hasta el momento, la actividad de las operadoras es vital para esta porción del tráfico; el uso de un mecanismo complejo como la *mesa de operadora*, los sistemas de medición en las centrales y la infinita diversidad de funciones que realizan, derivada de la muy desarrollada división del trabajo a su interior, *concentran demasiado conocimiento en la operadora*; hacen de su trabajo una *actividad calificada y virtuosa*, exige un conocimiento pormenorizado de su proceso de trabajo, todo lo cual representa una amenaza real a Telmex. Esto ha sido comprobado cada que se efectúan las huelgas (cuando se hacen de forma efectiva, y no una caricatura de huelga) ya que, a pesar de los requisamientos por el gobierno federal, la empresa no aguanta más de un mes sin la intervención de técnicos y operadoras tanto porque se viene abajo el equipo de conmutación sin el mantenimiento, como porque la mayor parte de los servicios al usuario de medianos y escasos recursos, así como el tráfico nacional de toda la población, se encuentra a cargo de ellas.

Echemos un vistazo a los instrumentos de trabajo de las operadoras y veremos que a estas alturas ya no empiezan a corresponderse con el desarrollo tecnológico de otros sectores de la telefonía o de otros países: una medición del tiempo con aditamentos electromecánicos, arandelas, listados para el cálculo del costo de la llamada o para la definición de rutas, kárdexs de consulta de información, enlace de circuitos a base de contactos metálicos (jacks y clavijas), cordones alámbricos, etc., etc. Todo esto no hace sino dejar ver la inevitabilidad del cambio tecnológico en este segmento de la telefonía.

¿Cómo es que se va a dar esto? A través de la absorción, a veces repentina y a veces paulatina, por nuevos mecanismos electrónicos de las funciones que actualmente desempeñan las operadoras. La historia del progreso tecnológico es la historia del desplazamiento gradual de la mano de obra del proceso de trabajo, y Tráfico no es la excepción a esta regla. El objetivo de mediano plazo de Telmex consiste en la implantación de las terminales digitales de computadora para el poco tráfico manual que vaya quedando pero, mientras tanto, puede –como ya pretende–, servirse de las actuales posiciones y de los mecanismos digitales instalados en las centrales telefónicas para comenzar el *despojo de la materia de trabajo* y pasarla aquellos mecanismos y a las computadoras.

No sobra decir que el sistema actual de trabajo es el que le va a servir de base para la automatización, es decir, el taylorismo. Este sistema se apropió de las facultades físicas, sensoriales y pensantes de la telefonista para canalizarlas a una producción masiva; se idearon métodos de trabajo que a través de la supervisión manual y las reglas establecidas se apropiaron de la visión, el lenguaje, la audición, el tacto y el movimiento de locomoción del cuerpo de la operadora –principalmente de las manos, los brazos y el cerebro–; establecieron un modo de trabajo apoyado en la regulación y control de los movimientos más elementales de la fuerza de trabajo, de los únicos mejores, así como de las herramientas más idóneas, y mediante el flujo intermitente de las llamadas anunciadas y realizadas, establecieron este opresivo régimen laboral, empleado típicamente en la industria automotriz.

Pues bien, este modo peculiar de explotación de las operadoras en la actualidad está por convertirse en un *taylorismo electrónico o computarizado*, junto con escalas mucho mayores en el control y el desgaste laboral. Es un régimen carcelario computarizado. Sus alcances e intensidad dependerán del grado de organización y lucha de las operadoras, principalmente, el cual se servirá de los progresos científicos y tecnológicos para efectuar las siguientes tareas:

- a) Expulsar definitivamente a las operadoras en su labor auxiliar del tráfico a través de la larga distancia automática (LADA).
- b) Reducir aún más el porcentaje del tráfico manual.
- c) De lo que quede del tráfico manual después de realizado lo anterior, automatizar lo más posible las funciones que desempeñen.
- d) Las que no se puedan todavía mecanizar, *regularlas* con una intervención cada vez mayor de la supervisión y el control automáticos de los mecanismos computarizados.
- e) De lo cual se desprende otro nivel de la automatización: el del control, es decir, la automatización gradual de las funciones que realizan las auxiliares, encargadas, supervisoras, sub-

directoras y hasta directoras. Esto provocaría el cambio del conglomerado de elementos humanos para la vigilancia y el control por un mecanismo colectivo de máquinas computarizadas para el mismo fin. Al primero se le puede persuadir para que suavice el trato, para que flexibilice su despotismo y la disciplina, sobre todo si nos encontramos con supervisoras que aún no se deshumanizan del todo, pero con un mecanismo inanimado no se puede negociar, no hay en él sentimientos que explorar para que modifique su rigidez.

Por lo pronto, Telmex ha propuesto la mecanización de las siguientes funciones: tiempo y costo, rutas y tarifas, control de personal, los sistemas de medición, el uso de la optiboleta.

Con las dos primeras avanza el desplazamiento de la operadora en sus funciones auxiliares del tráfico por LADA, facilita la reducción del porcentaje del tráfico manual; y también del que quede, automatiza el trabajo de la operadora en este renglón. Con el uso de la optiboleta simplifica el trabajo de las llamadas tanto automáticas como manuales. Respecto a la automatización de la supervisión,



lo propone inicialmente para la medición, el cronometraje y monitoreo de los impulsos eléctricos generados por el usuario, así como para las casetas públicas, pero también dejó ver la posible extensión del control automático para el cronometraje de las funciones de la operadora.

Finalmente, la automatización del “control de personal” como es tan amplia empleando así este concepto, puede incidir tanto en la maquinización de funciones típicamente administrativas como en el control coercitivo de los movimientos de la operadora o de las

funciones de supervisión.<sup>9</sup>

Como se podrá observar, la propuesta inicial de automatización que se anunciara en el PIMES abarca simultáneamente todas las fases anteriormente descritas, lo cual no es de extrañar, ya que en la realidad estos fenómenos aparecen entrelazados unos con otros. Estas proposiciones dejan ver desde estos momentos las transformaciones radicales que ocurrirán en un futuro inmediato en el proceso de trabajo y su organización. Para completar la exposición y derivar de todo esto un planteamiento político-laboral que dé respuesta a la fase actual del automatismo en tráfico, es necesario subrayar las restantes transformaciones que conlleva la actual modernización, algunas de las cuales ya fueron esbozadas más atrás.

#### IV Principales transformaciones derivadas del actual proceso de automatización

1. La absorción de las funciones de la operadora reduce la materia de trabajo y con ello simplifica y descalifica el trabajo, al mismo tiempo que *enriquece y complejiza* las funciones de las centrales y equipos accesorios de conmutación.
2. Pero visto de conjunto, paralelo a esta simplificación encontramos el rompimiento paulatino de la tradicional división del trabajo en Tráfico por una nueva, más eficaz y operativa. A su vez, esto genera el rompimiento de las tradicionales formas cooperativas del trabajo por otras donde la asociación de las operadoras es menos numerosa. De hecho, la creación de

<sup>9</sup> Recientemente [marzo de 1989], la empresa anunció la computarización de las funciones del Departamento de Oficinistas de tráfico, dejando entrever la posibilidad de la reducción de su escalafón.

otros centros de tráfico (como Rojo Gómez o Lindavista) *fragmenta* la asociación típica de los clásicos centros de trabajo San Juan y Victoria que existiera hasta 1985. Por lo tanto, las relaciones entre las máquinas y las operadoras se extreman y se hacen opuestas: de un lado, tenemos fragmentación, dispersión y rompimiento de la asociación colectiva de las operadoras y de otro lado, una mayor y mejor división del trabajo y un actuar coordinado e integrado de las máquinas. De nueva cuenta, este desmembramiento gradual de las operadoras como cuerpo combinado de brazos humanos reaparece en una cada vez mayor división del trabajo entre las máquinas.

3. Con la aplicación de los computadores al corazón de la producción misma es posible dotar por vez primera a las máquinas de un lenguaje propio a través del cual ya es posible la comunicación hombre-máquina, lo cual también incide en una mayor descalificación de los técnicos, ya que anteriormente para reparar una falla tenían que interpretar los síntomas que presentaba el equipo, hecho que le exigía un conocimiento pormenorizado del mecanismo.
4. Las computadoras insertas en los mecanismos de conmutación también permitieron centralizar por vez primera el sistema, como también pueden centralizar el control, el diagnóstico y el mantenimiento remoto de las posiciones de operadora. Al mismo tiempo, logran descentralizar el funcionamiento del proceso al aplicar pequeñas computadoras que logran regular hasta los movimientos más simples y pequeños de un mecanismo, ya se trate de una central, de un concentrador, de un grupo de pantallas (como en el 04) o incluso de un conjunto de posiciones. De igual forma, con esto es posible la concentración de las llamadas del usuario para su posterior distribución entre las diferentes posiciones con el objeto de evitar la saturación de las mismas. Con esto se uniforma la actividad de la operadora en la contestación de las señales del usuario, se regula y se hace más intensiva la jornada de trabajo. la operadora ya no busca la señal, sino esta última a aquélla.

Lo que es ya una realidad de este proceso de centralización y descentralización del sistema es la regionalización del tráfico telefónico, puesta ya en marcha por Telmex.

5. Pero aquí no acaban las ventajas del control computarizado. Con él también se puede regular, dirigir, controlar y supervisar tanto un fragmento del acto productivo como la totalidad del mismo. Es el caso de las centrales digitales de larga distancia. Pero también, y es lo más peligroso para el STRM, con él también se puede lograr el control no sólo del modo de trabajo de la operadora, sino además la supervisión de sus movimientos personales dentro de la jornada para confiscarle la mayoría de los tiempos muertos que guarda para su persona con el objeto de convertirlos en tiempo productivo. Basta con incorporar al conmutador un monitoreo automático que mida el tiempo en que la operadora no está atendiendo el conmutador para que esto sea una realidad.

Ahora bien, esta clase de control computarizado sobre la telefonista puede llegar tan lejos como ellas lo permitan. Todo depende de su grado de resistencia, de organización y de lucha para evitar semejante bajeza. En adelante, la lucha no será solamente contra el autoritarismo del personal de confianza sino además, contra las formas despóticas insertas en los mecanismos. Habrá de ser necesaria, por consiguiente, la confrontación con Telmex en el diseño específico de las funciones de vigilancia, monitoreo y control de tales mecanismos con el propósito de despojarla de su carácter opresivo.

6. Pero la calificación y el conocimiento no sólo se concentran en los nuevos equipos. También se apropian de él quienes lo diseñan, dimensionan, instalan, programan, le dan mantenimiento y hasta los operan. Nace así una pequeña élite de analistas y programadores (de confianza) que confiscan el conocimiento de la operadora y lo guardan con mayor celo.

7. Repercusiones sobre las operadoras. El proceso creciente de simplificación y descalificación del trabajo sustrae a la operadora ese conocimiento que tiene sobre las funciones del tráfico para reaparecer incorporados, más potentes y veloces en los sistemas automatizados de mando. Los cálculos, memorización de datos, mediciones y chequeos que hace la operadora con el tiempo y costo, ahora se le confisican y los hará un computador. Esta creciente absorción de sus funciones poco a poco le irá quitando su papel de agente principal en el tráfico manual para convertirla poco a poco en un elemento cada vez más accesorios de las máquinas enriquecidas, lo que también creará las condiciones para una mayor regulación de sus actos laborales y para un control más riguroso de su relativa voluntad y de su capacidad para controlar la cadencia de trabajo.



No será lejano el día en que se introduzca a través de un microprocesador un distribuidor automático de llamadas que evite la saturación de los cuadros del conmutador y que con ello se acabe aún más con la capacidad de la operadora para mesurar la intensidad de su trabajo. por lo pronto, lo que está ya en marcha acentúa la monotonía del trabajo y con ello la rutina; uniforma con mayor rapidez sus funciones (recuérdese el caso de la uniformidad de los trabajos en el telefoto), lo cual va acabando con la imaginación y la creatividad productivas, con su autosatisfacción.

Automatizar implica sustracción de nuestra materia de trabajo por los nuevos equipos, *significa quitarle contenido* a la actividad desplegada como telefonistas al simplificar al máximo nuestras tareas para hacerlas más repetitivas y uniformes. El uso de las pantallas de video *acaba con los cambios periódicos de rutina*, con la variedad de formas de trabajo e implanta un teclear monótono. Inclusive, acentúa la fijación de la operadora a un lugar específico de trabajo, eliminando cada vez más su relativa movilidad interna. Es el caso de las operadoras del 04 y las del 05.

Finalmente, al romper poco a poco las formas cooperativas del trabajo y reducir su participación en el tráfico manual, *se va perdiendo la resistencia colectiva tradicional* de las operadoras, se va fragmentando la fuerza de la unión y la importancia de su papel en el proceso de conmutación, se va diluyendo asimismo la importancia política que representan en el conjunto del sindicato.

## V Conclusiones

Hasta aquí hemos descrito las principales transformaciones del actual cambio tecnológico así como las consecuencias más importantes sobre el proceso laboral de las operadoras y sobre su persona. No obstante, esto también tiene su lado positivo, factible de aprovechar por los telefonistas para su fortalecimiento y desarrollo.

Al ocurrir una nueva división interna del trabajo, necesariamente vendrá un reacomodo de las operadoras de sus funciones tradicionales para acoplarse a lo nuevo. Generalmente es Telmex quien impone esta nueva forma de trabajo y de asignación de las operadoras a otros puestos, donde por la automatización y simplificación de tareas queda más tiempo susceptible de ser aprovechado para hacer más productiva la jornada o bien, para mayores ratos de descanso que puedan beneficiar a las operadoras. Esto exige de las mismas un conocimiento lo más exacto posible de su proceso de trabajo actual a fin de que cuando vengan los cambios se tenga una propuesta clara que vaya eliminando tanto el régimen carcelario como transformando el modo súper racionalizado del trabajo por uno más flexible y menos dañino. Se tiene que negociar la nueva asignación de los puestos dentro del sector de tráfico tomando como base la abolición de dicho régimen y el beneficio lo más extenso y diversificado posible dentro de la jornada de trabajo (con mayores ratos de descanso, trabajos menos pesados y rutinarios, etc.).

Además, como a medida que progresa la microelectrónica y la computación en el departamento de Tráfico se irá simplificando más el trabajo y con ello se tornará mucho más productivo, tendremos las bases técnicas para la reducción de la jornada a seis horas, así como la simplificación de los turnos y la eliminación de los mixtos.

Al integrar las comunicaciones a un solo sistema aparece una infinita serie de nuevos servicios. De por sí, con el equipo actual con que cuenta Telmex es posible diversificar las funciones de la operadora, tal y como ya lo plantea en el PIMES. Pero además, tomando en cuenta la conmutación digital integrada (voz, datos y video) se amplía aún más el abanico de servicios posibles, que rebasan con creces las funciones que se automatizan, y abren espacios de trabajo mayores a los que se cancelan por la automatización del tráfico manual. Todavía se extiende más la materia de trabajo al diversificar los servicios de operadora en áreas tales como la educación, la información, la recreación, la vivienda, la medicina, las finanzas, etc., etc. que por ningún motivo debemos dar por cancelados, sobre todo teniendo en puerta la amenaza de la reducción de un número considerable de operadoras.

Por otra parte, si se van a automatizar funciones típicas del tráfico, los equipos que ahora las absorberán deberán ser *dimensionados, programados y operados* por las operadoras mismas, y no por personal de confianza. El conocimiento sustraído a las mismas no debe salir de Tráfico; aún



más, ellas deben tener acceso a los centros de investigación y desarrollo de la empresa con el objeto de que ellas mismas sean quienes desarrollen y acoplen las tecnologías y las nuevas formas de organización del trabajo acordes con sus intereses y con los de la población entera, y no exclusivamente en beneficio propio y del gran capital, como lo conciben Telmex y el Estado mexicano.

Lo que está en el centro del debate no es el rechazo al cambio tecnológico, ni mucho menos. Es la forma unilateral y despiadada en que estos últimos pretenden introducirla, pisoteando los derechos y conquistas ya alcanzados, pagando el costo de su introducción con la expulsión masiva de los trabajadores, confiscando y reduciendo nuestra materia de trabajo. Ya no estamos en los años veinte para que se repita de nueva cuenta la historia, y aunque todavía a los telefonistas nos falta mucho por recorrer y aprender, sin embargo contamos con la experiencia acumulada de más de 15 años que nos ha legado el movimiento obrero mexicano y con nuestro pasado inmediato, tan rico en experiencias político-laborales.

### **Propuestas mínimas de lucha**

De las consideraciones anteriormente expuestas se desprenden las siguientes tareas:

1. La reducción de la jornada a seis horas.
2. La implantación de mayores ratos de descanso durante la jornada
3. La jubilación a los 25 años de trabajo sin límite de edad
4. Aumentos salariales acordes con los incrementos de productividad.
5. El rechazo a la reducción de personal y a los reacomodos.
6. La difusión de todos los proyectos de modernización que afecten a tráfico
7. Por una capacitación integral a las operadoras en las nuevas tecnologías.
8. La participación de las operadoras en la investigación, diseño, dimensionamiento, programación y operación de las nuevas tecnologías.
9. La abolición del régimen carcelario de trabajo.
10. Por la apertura de nuevos servicios para tráfico derivados de la modernización.
11. Por la simplificación de los turnos.
12. Por la definición conjunta Telmex/operadoras de una nueva organización del trabajo.
13. Por la abolición de todo control automatizado o semiautomatizado sobre la operadora.
14. Por la reducción sustancial de la supervisión humana.
15. Por la participación de las operadoras en la definición de sus condiciones de trabajo.
16. Por el reconocimiento de las enfermedades profesionales y la prevención de las que generan las nuevas tecnologías.
17. Por el rescate de la materia de trabajo sustraída por el personal de confianza, la Dirección General de Telecomunicaciones (la telefonía rural) y otras instituciones.

### **Apéndice**

Las propuestas actuales de Telmex para la modernización del trabajo en el Departamento de Tráfico podemos resumirlas de esta forma:

- a) La regularización de la materia de trabajo.
- b) La creación de nuevos servicios que pueden ser desarrollados a partir de la tecnología actual.
- c) La automatización del 01, 02, 04, 05, rutas y tarifas, el uso del teclado alfanumérico y de posiciones de nueva tecnología.
- d) La descentralización y reconcentración del tráfico local, nocturno, nacional e internacional, lo que propicia a su vez la relocalización de las operadoras en el Área Metropolitana y a nivel nacional
- e) El cierre de la contratación de operadoras de nuevo ingreso.

- f) La liquidación de las operadoras sobrantes después de haberse agotado los medios anteriores (aproximadamente 9 mil).

Con la automatización así propuesta, Telmex asoma los dientes sin tapujos. Hace recaer en las operadoras plenamente el costo social de este cambio. ¿Regularizará por completo la materia de trabajo como se encontraba hasta antes del sismo, o bien sólo aquellas funciones para las cuales no existe por el momento mecanismo automático alguno que las absorba? En segundo lugar, ¿acaso ya exploró todos los servicios posibles de crear con el grado actual de automatización o únicamente pone en marcha aquellos que en otros países han confirmado su rentabilidad?

Las operadoras deben cerciorarse de que la regularización de las funciones planteadas por la empresa sean todas con la que contaban anteriormente; de igual forma, deben ganar los espacios necesarios para participar en la definición de los nuevos servicios a implantarse. Para ello, no es suficiente con la formación de una comisión que centralice estas tareas, sino además y principalmente la participación de todo Tráfico en el debate de estos asuntos.

Las propuestas sobre automatización hoy se diferencian de las planteadas en el PIMES por cuanto agregan el uso del teclado alfanumérico, de posiciones de nueva tecnología y la puesta en marcha de la descentralización y reconcentración del tráfico nocturno, local, nacional e internacional, lo que revoluciona casi por completo su proceso de trabajo.

Por tanto, ha llegado la hora en que las operadoras mismas definan de manera precisa una propuesta alternativa y viable sobre el cambio tecnológico que defienda lo hasta hoy ganado. Hoy es un asunto práctico disputar a la empresa la redefinición de la organización del trabajo, de confrontar propuestas específicas sobre la forma y el modo de trabajo, sobre la manera en cómo abrir nuevos, variados y rentables servicios cuya supervivencia evite la liquidación de las operadoras; sobre la manera más adecuada del empleo que reportan las facilidades de la modernización para acabar con el régimen carcelario que las ha oprimido durante tantos años; sobre la definición de sus condiciones de trabajo, su capacitación, la prevención de los riesgos profesionales, etc.

Todas las propuestas hechas anteriormente sobre la modernización adquieren un significado práctico y de hecho son la plataforma de lucha de este período, no sólo para las operadoras sino también para el conjunto del sindicato. De ellas, adquieren una importancia primordial la reducción de la jornada de trabajo y la lucha por la concesión de los nuevos servicios derivados de la comunicación integrada. Asociadas con todas aquellas tareas que impiden la reducción o sustracción de la materia de trabajo tales como la reducción sustancial del personal de confianza y el rescate de las labores sustraídas, estos son los dos ejes de acción que distinguen por completo las dos concepciones sobre la modernización (la de la empresa y la de la base telefonista), particularmente en tráfico.

La empresa para nada toca estos puntos y condiciona el recorte de personal a proposiciones que de antemano se sabe son insuficientes para absorber toda la mano de obra. Nosotros planteamos: ¡practíquese una reducción sustancial de la jornada, dispútense al Estado los nuevos servicios; ábrase la participación a las operadoras sin burocratismos para que definan conjuntamente con Telmex todos los pasos graduales de la automatización y sus efectos, y veremos si de esta manera acaso sobran operadoras por emplear! Tal es la diferencia principal.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Imágenes de *El Fisgón*, Magú y Telmex. Revista *Voces*. Ideas y collage de *Poncho Coyote*