

# Los telefonistas y la modernización



**Miguel Ángel Lara Sánchez**

**Centro de Investigación de los Trabajadores Telefonistas**

**Febrero de 1988**

## Presentación

El presente material resume las principales transformaciones que en la actualidad recaen sobre los trabajadores telefonistas, es decir, sobre su persona, su modo de trabajo, el entorno laboral en que descansa su actividad y que le afecta directamente, así como la relación que guarda con los mecanismos de trabajo y los nuevos tipos de mercancías y servicios, demandas todas ellas del proceso de automatización que se apoya en la microelectrónica, la computación y los sistemas digitales en la telefonía.

Los resultados expuestos en el presente folleto son fruto de una investigación sobre las nuevas tecnologías en Teléfonos de México, S.A. de C.V., aunque las conclusiones pueden generalizarse a toda la rama de telecomunicaciones en México.

En esta ocasión exponemos a ustedes un resumen general de lo relativo a las consecuencias de la nueva tecnología sobre los telefonistas y posteriormente publicaremos por separado los grados de afectación en cada sector: operadoras, técnicos, administrativos y trabajadores de redes.

Considerada en su conjunto, la telefonía presenta en la actualidad un alto grado de automatización. Hace más de 70 años que dejó de regirse bajo formas de trabajo típicamente manuales y de entonces a la fecha su historia es la historia del desplazamiento gradual de la mano de obra de cada uno de los actos productivos por los mecanismos mecánicos, electromecánicos, y ahora digitales y computarizados.

Siendo el proceso de conmutación el núcleo principal del sistema telefónico, es aquí donde con mayor intensidad se presenta la maquinización del sistema.<sup>1</sup> En torno a él giran los restantes segmentos del proceso de trabajo en la telefonía como procesos accesorios y complementarios tales como el tendido de líneas, instalación de postes, equipos de medición, de pruebas, mantenimiento de aparatos telefónicos, etc., así como los variados procesos administrativos, contables y comerciales.

Por tanto, donde la automatización ha alcanzado su mayor desarrollo, es donde se manifiestan más acusadamente sus efectos sobre los trabajadores. En los procesos laborales complementarios de otros departamentos se asocian tanto las consecuencias de la maquinización como las penurias de las formas manuales de trabajo, las semiautomatizadas y las regidas bajo sistemas de racionalización extrema del trabajo. sin embargo, en la actualidad son pocos los procesos laborales parciales que son completamente ajenos a los efectos de la actual fase de la automatización basada en la microelectrónica y la computación, por lo que las consideraciones expuestas en los siguientes apartados tienen un rango general de incidencia.

## **CAPÍTULO I MODIFICACIONES TÉCNICAS DERIVADAS DEL PROCESO ACTUAL DE AUTOMATIZACIÓN**

### 1.- Simplificación y descalificación del trabajo

Al aparecer los primeros sistemas automáticos de conmutación en la segunda década del presente siglo en México, la operadora fue radicalmente desplazada de las funciones de conexión y desconexión de los circuitos de los conmutadores manuales. El mecanismo automático ahora se agenciaba de los cordones y clavijas que operaba la telefonista y era él quien a través de sus engranes, flechas y registros accionaba tales instrumentos para permutar los impulsos electrónicos. Las operadoras fueron reacomodadas en otras actividades o trasladadas a localidades donde aún

---

<sup>1</sup> El proceso de conmutación comprende el conjunto de mecanismos que concentran las líneas de los abonados (usuarios) y que permutan las señales de un punto a otro. Estos pueden ser conmutadores privados, centrales telefónicas: locales, de larga distancia o de tránsito, entre otros.

perduraba la conmutación manual, no sin presentar una fuerte resistencia ante las condiciones leoninas de su expulsión del proceso de conmutación.

Con los conmutadores automáticos surgió la central y con ella un pequeño número de técnicos que instalaban y le daban mantenimiento a los equipos, localizaban las fallas, las arreglaban y ajustaban en sus partes componentes para lograr la mayor calidad en la conducción de la voz y menor desgaste de sus elementos. Ahora la mano de obra es situada como un factor de trabajo accesorio y subordinado al mecanismo automático de conmutación, aunque conservando una pericia casi artesanal para conservar la máquina a punto. Los progresos ulteriores de los equipos automáticos durante más de 60 años han acabado de forma gradual esa pericia y habilidad de los técnicos; paso a paso han reducido su importancia en este segmento de la telefonía, tanto numérica como cualitativamente al simplificar su trabajo y descalificarlo.

Lo mismo aconteció con los técnicos de la conmutación privada, con los que atienden los equipos de larga distancia, con los del sector de Líneas al aparecer la transmisión por microondas en los años sesenta, con los oficinistas de Finanzas y Captación de Datos al mecanizarse la actividad, en fin, como todos aquellos sectores de telefonistas donde el maquinismo ha ocupado el papel principal en la ejecución del trabajo. La fusión de la microelectrónica con la computación perfeccionó el control automatizado del mismo acto productivo y llevó hasta sus últimas consecuencias el proceso de simplificación del trabajo. ocurre una eliminación casi completa del virtuosismo de los técnicos y su lugar lo ocupa el trabajo indiferenciado, simple, carente de toda especialización. Ejemplo de esto lo constituye el trabajo de mantenimiento de los técnicos del proceso de conmutación (Centrales Automáticas y Conmutadores) que con los equipos digitales se limita al mero cambio de tarjetas, es decir, de las unidades dañadas por otras, eliminándose la pericia para el ajuste de las partes móviles de los equipos electromecánicos; igualmente desaparece la búsqueda de las fallas, pues los propios controles miniaturizados indican al trabajador la unidad dañada; desaparece el conocimiento técnico suficiente para la interpretación del lenguaje de la máquina a fin de localizar las fallas, así como la habilidad y creatividad para su corrección y mantenimiento general, posibilitándose que un obrero con un reducido grado de calificación pudiera ejecutar el llamado mantenimiento con los equipos actuales, guiado por estos últimos.

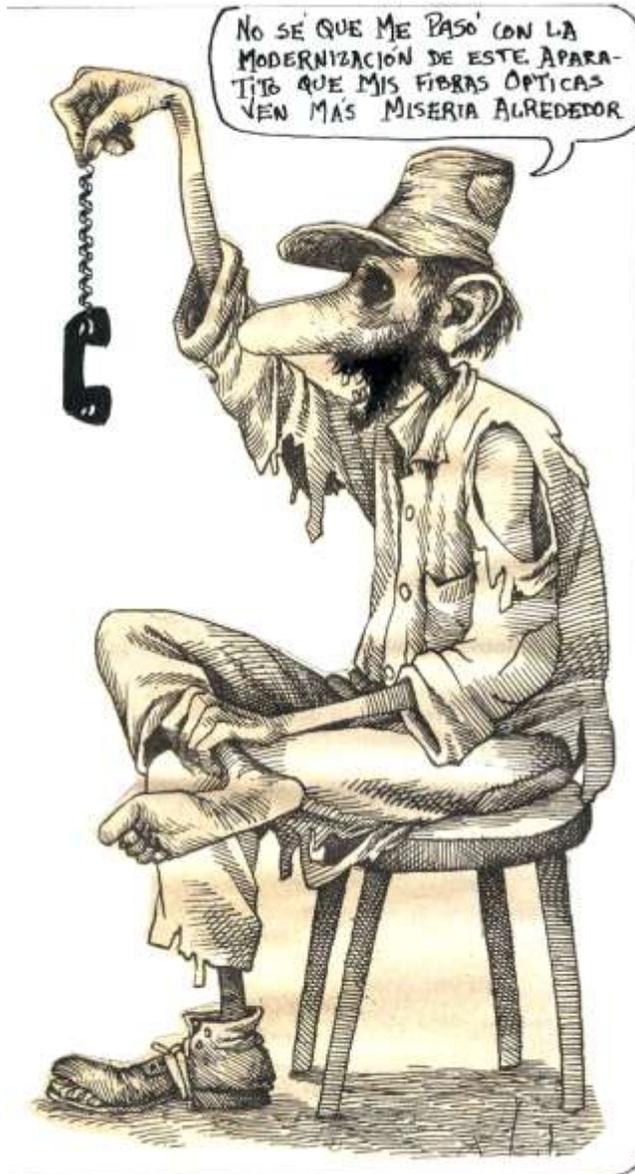
En otros sectores de la telefonía, aunque no encontramos el mismo grado de automatización anterior, sí se manifiestan estas transformaciones. Con las nuevas mesas de operadora para las llamadas de larga distancia con intervención del Departamento de Tráfico, los cordones, clavijas, llaves, teleboletas y otros instrumentos de trabajo de la operadora comienzan a ser absorbidos por tales mecanismos. Con la introducción de los sistemas de cómputo y sus respectivas terminales de captura y consulta de datos, en el departamento de 05 se eliminarán las tarjetas de abonado, la elaboración manual de estadísticas de dilación, el uso de numeroso material de papelería, por citar las actividades más conocidas de todo telefonista, encontrando una simplificación extrema del trabajo de los telefonistas de este departamento. Fenómeno similar se presenta con la computación en la oficina, que en su desarrollo elimina hasta el uso de la máquina de escribir por los procesadores de palabra e inclusive el papel como vehículo de información y conducción de datos.

Si el primer proceso de automatización desplazó a las operadoras de las funciones de conmutación entre los años veinte y treinta del siglo XX, ahora los equipos digitales y computarizados tienden a desplazar a los técnicos de las funciones de mantenimiento al constreñirle al máximo dicha actividad. Igualmente, en todos los lugares donde se introducen los sistemas computarizados no sólo simplifican las funciones del telefonista, sino que hasta los desplazan. Así pasó con el diagnóstico por computadora para los vehículos en el Departamento de Automotriz, con la supervisión automática de la inyección de gas en los ductos subterráneos y está ocurriendo en diversos departamentos administrativos.

Simplificación del trabajo, descalificación y expulsión del mismo por los actuales mecanismos automáticos, todos ellos confluyen y se dan la mano para reducir el volumen de personal ocupado en Teléfonos de México (Telmex). Son las causas de la reducción del empleo por automatización del sistema en niveles mayores y complejos, que no presenta la forma de

expulsiones en masa, sino de estancamiento en la contratación de personal de nuevo ingreso –o en el mejor de los casos, de tasas muy reducidas- y reubicación del personal sobrante en otras actividades.

## 2.- Rompimiento gradual del obrero colectivo y de las formas cooperativas del trabajo



Una de las condiciones para la reproducción del capital en gran escala es el carácter colectivo del acto productivo, la asociación de comunidades diferenciadas de los trabajadores para la ejecución de los diversos procesos parciales de trabajo. La industria telefónica presenta un alto grado de colectivización del acto productivo; simplemente en Telmex se ha hablado de la existencia de hasta 63 departamentos (de acuerdo a la división general), pero al seno de cada uno de ellos existiendo un sinnúmero de divisiones y formas cooperativas a lo largo de todo el sistema. Conforme se desarrolla la maquinaria, se van rompiendo la gran variedad de trabajos específicos y enlazados uno del otro, siendo absorbidos la mayoría de las veces por los propios sistemas automáticos, cuando no disueltos definitivamente. Es el caso del departamento de Tráfico, donde “El renacimiento de la antigua división del trabajo entre las operadoras que atendían llamadas entrantes y otras que se encargaban de las llamadas salientes ahora se nos presenta como la disociación de los selectores por funciones<sup>2</sup>.”

En la actualidad, al casi desaparecer el mantenimiento de los equipos de conmutación se disocia el pequeño colectivo de técnicos. Se vuelve inoperante la existencia de los técnicos del distribuidor, desaparecen los ajustadores y limpiadores de equipo. En el departamento de Conmutadores Privados se borra la diferencia entre los técnicos que dan mantenimiento preventivo y los que realizan el correctivo, y conforme el mercado se nutra en su mayoría de conmutadores privados digitales, ocurrirá una recomposición de este colectivo de trabajadores para ajustarse a un trabajo más simplificado.

Ahí donde las pantallas y la computación en la oficina han hecho acto presente, se ha recompuesto la organización interna del trabajo y aunque no ocurren suspensiones completas de categorías o departamentos de trabajo, esto es así debido a la etapa de transición de una tecnología a otra en que nos encontramos, conservando Telmex los procesos manuales paralelos a los sistemas

<sup>2</sup> Véase *El Proceso de Trabajo en la Conmutación Telefónica*. Enero de 1986, p. 13

computarizados. Por tanto, el fenómeno más común que se presenta es la reestructuración y/o rompimiento de las formas cooperativas de trabajo, la apropiación por los nuevos equipos de la materia de trabajo y donde la automatización es de mayor alcance, un rompimiento de la forma típica de asociación colectiva de los telefonistas al seno de cada departamento que no se presenta en forma súbita y radical, sino en forma gradual, conforme se expande tal automatismo.

### 3. El control del proceso productivo

En aquellos procesos manuales de trabajo tales como los que se presentan en algunos sectores administrativos o en los departamentos que atienden la red exterior (Reparaciones, Instalaciones, Cables, etc.) el control que se ejerce sobre el trabajo está a cargo de supervisores, personal de confianza, auxiliares, etc., es decir, de un cuerpo combinado de elementos humanos para la supervisión. Una persona vigila, por tanto, la actividad de otra: la del telefonista sindicalizado que realiza directamente el trabajo. Pero el control no termina aquí. También se encarga de la operación global del acto productivo, no sólo de su desempeño particular por trabajador, sino además, del total de telefonistas de un sector particular (una gerencia, el conjunto de cuadrillas o una sección de departamento, por ejemplo).

Pero también el trabajador ejerce funciones de control: el que aplica *en la ejecución de su propio trabajo*. Dentro de sus labores habituales, él organiza su tiempo productivo, decide qué tarea hacer primero (la sucesión de sus movimientos), elige la forma que más convenga al caso, los ratos de descanso, la forma misma de ese descanso –ya sea caminando unos pasos o intercambiar unas frases con el compañero más cercano, etc.-. Manos, pies y cerebro realizan una función coordinada a fin de ejecutar el trabajo con la intensidad adecuada y calidad necesarias, de acuerdo a la preparación y normas descritos por la empresa. Donde no hay injerencia alguna de la maquinaria como elemento principal, *es el trabajador quien regula* la intensidad del trabajo, su cadencia, la forma particular de ejecución y los tiempos de reposo, en un estira y afloja constante con el personal de confianza.

Pero ahí donde la maquinaria o el equipo son la figura central del acto productivo, la situación se invierte. Los trabajadores pasamos a depender de la cadencia y velocidad de operación de los mecanismos. Tal es el caso de los técnicos de Centrales, de Larga Distancia, de Conmutadores, Impresos, Secretaría General, Facturación y muchos otros. En este caso, los propios mecanismos son los que realizan el control sobre sus propios órganos y sobre la actividad productiva. En las centrales electromecánicas es el registro el cerebro de los equipos de conmutación; es él quien regula la marcha y los movimientos de los impulsos eléctricos a fin de conducir la voz de un punto a otro. Al trabajador se le relega meramente a las funciones de instalación, mantenimiento y ajuste de los mismos. En los sectores administrativos, maquinaria como las copadoras tienen un alto grado de control sobre el proceso productivo. Bajo la forma manual, las copias con papel carbón dependen de la ejecución de la secretaria o del oficinista; en la forma automática, es la copadora quien realiza completamente el fotocopiado sin más intervención humana que la opresión del botón que activa el mecanismo. Lo único que se reserva al oficinista es el suministro de la materia prima: la tinta, el aceite y las hojas.

Conforme evoluciona la tecnología, se perfeccionan los elementos de control de la maquinaria. Dicho perfeccionamiento se revela en una diversidad de las funciones de control, que trae como resultado la especialización de un número creciente de mecanismos que vigilan, controla, dirigen y organizan el sistema de maquinaria en su conjunto. Así, en la conmutación telefónica los primeros registros se complejizaron con el paso del tiempo hasta llegar a constituirse de un sinnúmero de elementos y subpartes que perfeccionaron el control del proceso: analizadores que identificaban si el número marcado procedía de un aparato normal o de un conmutador privado, traductores, memorizadores, mecanismo de mando, etc.

Con la aplicación de los sistemas de cómputo el control de la producción se perfeccionó aún más. Si con los mecanismos electromecánicos el hombre ha sido (y es todavía) desplazado de la

transformación directa del objeto sobre el que recae el trabajo, de la operación de los instrumentos de trabajo para reaparecer incorporados en la maquinaria más potentes, veloces y eficaces<sup>3</sup>, con las computadoras ocurre la apropiación de las funciones cerebrales tanto del trabajador como del personal que supervisa, dirige y organiza, es decir, el personal de confianza<sup>4</sup>. Veamos más de cerca este proceso.

Con la conmutación digital aparecen dos formas de control: En primer lugar, el que centraliza el mando de todo el sistema. Tal es el caso del sistema S1290 y del sistema central de cómputo de las instalaciones de Parque Vía, que controla la información de departamentos como Finanzas, Registro de Líneas y otras terminales existentes. Con la centralización del mando se logra la vigilancia sobre el conjunto del acto productivo, la dirección, la organización y supervisión del mismo. La segunda forma ha sido lograda con la invención del microprocesador (que constituye la pequeña pero muy potente computadora) y radica en el control de las partes del sistema, esto es, su redistribución interna que completa las funciones de control y dirección. Centralización y descentralización del mando, tal es la revolución operada gracias a la aplicación de las microcomputadoras al proceso directamente productivo.

En consecuencia, en la vigilancia y control sobre los mecanismos cada vez interviene menos el personal de confianza. La computación los va expulsando gradualmente –así como al personal sindicalizado- de las esferas productivas, naciendo una pequeña élite de programadores, analistas e ingenieros que monopolizan el conocimiento y la dirección sobre el proceso global. Asimismo, esas funciones que van orientadas hacia el control y vigilancia de los trabajadores –trátase de técnicos, oficinistas u operadoras- que realiza el personal de confianza también son absorbidas por los sistemas computarizados. A una persona se le puede burlar de su vigilancia, reclamar su dureza o llegar a un acuerdo negociado para interrumpir momentáneamente el trabajo. También se le puede acostumbrar a un ritmo determinado de trabajo. Pero con una computadora no es posible esto. Si indica el tiempo promedio en que se debe realizar un cambio de tarjetas de un equipo digital de conmutación o si cronometra el tiempo de operación al introducir datos en una terminal de computadora, no hay posibilidades de burlar su vigilancia. *El control computarizado puede llegar tan lejos y ser tan minucioso y opresivo sobre el trabajador si así lo desean quienes programan sus funciones. Es, por tanto, una lucha constante entre el trabajador y la empresa; uno, por reducir la súper vigilancia y la otra, por acentuarla para eliminar los ratos de descanso a fin de convertirlos en tiempo productivo.*

Por otra parte, al ocurrir la centralización del sistema bajo un solo mando, se da de manera simultánea la centralización de la vigilancia sobre los telefonistas. Este será el caso para los departamentos de centrales, conmutadores y 05 y es en la actualidad el de los operarios de las terminales, aunque sean parte del personal de confianza. En el caso del departamento de Tráfico este asunto es de vital importancia. En la actualidad existe tanto el control manual como el automático; el primero, a través del ejército de supervisoras y el segundo, mediante el monitoreo (usualmente llamado “control”). Este último se realiza en forma discontinua, a pausas, al grabar por un tiempo determinado la actividad de la operadora. Con las nuevas mesas de operadora y las centrales digitales de larga distancia se inserta un control electrónico susceptible de ser utilizado en forma continua y con una gran variedad de monitoreos, capaces de cronometrar hasta los movimientos más simples de la telefonista, como por ejemplo el tiempo promedio de respuesta de una llamada, de la marcación, etc.

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, la conmutación automática desplazó a la operadora del manejo de cordones y llaves para operarlos el conmutador mismo, sólo que más potentes y numerosos.

<sup>4</sup> “... todo posible trabajo cerebral debe ser removido del taller y concentrado en el departamento de planeación y diseño”. Taylor, F. Principios de la Administración Científica.

Al introducir los distribuidores automáticos de llamadas se elimina el tiempo muerto que tiene la operadora cuando se encuentran saturadas las terminales. Este distribuidor, compuesto por una pequeña memoria, ordena la distribución de las llamadas, evitando así la saturación e incrementando la intensidad del trabajo. La supervisión manual, es evidente, cada vez va perdiendo terreno ante el control incorporado a las computadoras. En adelante, la lucha no será solamente



contra el despotismo del personal de confianza y supervisores, sino además, contra las formas despóticas insertas en los mecanismos automáticos. Habrá de ser necesaria, pues, la confrontación con Telmex en *el diseño específico* de las funciones de vigilancia, monitoreo y control de tales mecanismos con el propósito de despojarlas de su carácter opresivo.

Por consiguiente, el control que ejerce el telefonista sobre la ejecución de su propio trabajo se va perdiendo al perfeccionarse el control automático y simplificarse las tareas. En el departamento de Tráfico esto ya se había perdido en gran medida porque la organización del trabajo cuida desde décadas anteriores el desempeño hasta de los gestos y movimientos laborales más simples de la operadora (como el de los dedos, los brazos, la visión o el lenguaje), de sus tiempos de ejecución y modo de operación. Con la computarización del proceso, esta racionalización extrema de la actividad laboral se perfecciona enormemente.

## CAPÍTULO II REPERCUSIONES SOBRE LOS TELEFONISTAS

Las fuerzas descomunales de la ciencia aplicada a la esfera productiva han provocado transformaciones radicales en la misma. La microelectrónica y la computación han posibilitado la apropiación de las facultades cerebrales del trabajador para depositarlas en los propios equipos. De por sí, al constituir el obrero un engranaje más de la maquinaria de conmutación se confisca su libre voluntad pues se somete a la cadencia, movimiento y velocidad de la misma. Con la microcomputación se diluyen los pocos reductos de voluntad que presenta el telefonista. Se

confiscan asimismo procesos como el almacenaje, memorización, traducción, mando, selección e interpretación de datos. Se proporciona a la máquina un lenguaje específico para hacer posible la comunicación hombre-máquina, lo cual constituye una de las revoluciones operadas por dicha tecnología, pues con ello los sistemas de cómputo pueden ejercer el mando y control sobre el telefonista. En fin, es la apropiación de los últimos reductos de inteligencia del trabajador, el despojo de su capacidad de pensamiento, imaginación y creatividad productiva.

Un simple cambio de tarjetas en un equipo de conmutación elimina la autosatisfacción del técnico al reparar la falla y le somete a una rutina completamente pasiva; elimina la pericia y la sustituye por un trabajo carente de contenido. El uso de las pantallas acaba con los cambios periódicos de rutina, con la variedad de formas de trabajo e implanta un teclear monótono. Inclusive, fija al telefonista a un lugar específico de trabajo, eliminando de esa manera su relativa movilidad interna. Tal es el caso de los compañeros que actualmente operan las terminales (04, Oficinas Varias, secretarías y Quejas, por ejemplo),

Hasta el momento, los trabajos de mantenimiento en los equipos aún de partes mecánicas no son posibles de cronometrar. Presentan una infinidad de ejecuciones sucesivas, alternadas y combinadas; una variada serie de movimientos de observación y diagnóstico por el técnico que presuponen experiencia, habilidad y un conocimiento preciso de las partes componentes de los equipos. El desgaste de los materiales (contactos, flechas, relevadores, etc.) obliga a un permanente trabajo de ajuste y por otra parte origina combinaciones muy diversas de los desperfectos que sólo los años de trabajo permiten a los técnicos localizarlos y repararlos sin mayores contratiempos. Aquí el trabajador no puede ser sometido a un riguroso control y vigilancia. Lo mismo puede decirse de los telefonistas que se encuentran en los sectores administrativos, de los mecánicos, reparadores de aparatos telefónicos y muchos otros. Pero cuando aparece el control centralizado, el diagnóstico computarizado y el mantenimiento remoto, la situación cambia radicalmente.



Los técnicos del sistema de conmutación recibirán del Centro de Operación y Mantenimiento la información de la posible unidad dañada y el tiempo promedio de reparación de la misma. Al final de la jornada, la computadora podrá tener al instante el cómputo global tanto de trabajo de un técnico como del conjunto de trabajadores.: en una sección del departamento o de

todos sus integrantes; sus promedios de ejecución, tiempo efectivo laborado, producción por trabajador y tiempos muertos, por citar los más usuales. Es también el caso de los técnicos que dan mantenimiento a los cables subterráneos con la computarización de la inyección de gas.<sup>5</sup>

La computadora no sólo puede controlar tal actividad, sino además, seguir muy de cerca, casi a su sombra, los tiempos de operación del cablista. Ni siquiera un cuerpo muy numeroso de personal de confianza puede llegar a un control y cronometraje de los tiempos de operación de los técnicos de conmutación, de redes, de tráfico y oficinas al instante, simultáneo y tan exacto como tales mecanismos. El reinado de la habilidad y la pericia, de la regulación del mantenimiento por el trabajador comienza a llegar a su fin. Y con ello, de los tiempos muertos en que descansa y guarda para su persona. Se convierte en tiempo productivo, tiempo de mayor desgaste, de mayores movimiento que dejan gotas de sangre y de energía, que al final del proceso se convierten en fuente de regocijo, enriquecimiento y disfrute del Consejo de Administración de la empresa y de los funcionarios de Estado.

A propósito de los intereses de clase que se enfrentan con el proceso de automatización, es notorio que el control computarizado juega ahora un papel de primer orden. Con el desplazamiento gradual del personal de confianza por tales mecanismos, se desplaza asimismo la personificación del poder del capital de la empresa, y al no existir ese despotismo personificado, la buena marcha de



los trabajos puede presentar perturbaciones. ¿Cuál fue la solución? Integrar ese poder en los sistemas de cómputo, reencarnar dicha personificación en tales mecanismos, pero ahora más perfeccionada y opresiva. Así como en las huelgas y los enfrentamientos cotidianos con la empresa el personal de confianza se enfrasca en una lucha por romper los lazos de unión con el objeto de dividir y debilitar los movimientos laborales y de romper la resistencia colectiva de los trabajadores, de la misma manera se insertan a voluntad del capitalista mecanismos y formas de trabajo que cumplen tal propósito. Con el control y mantenimiento centralizados, en un conflicto huelguístico la empresa resiste más tiempo; la paulatina reducción de la importancia del técnico para el mantenimiento de los equipos de conmutación debilita su fuerza.

Al perder el telefonista el control sobre la ejecución de su propia actividad con la simplificación de tareas y el control

<sup>5</sup> En el caso de los mecánicos no se presenta tan avanzado el cronometraje de sus funciones, pues la computadora diagnostica y las empresas contratistas reparan. Pero aquí se manifiesta con nitidez un fenómeno peculiar: el mecanismo se le enfrenta con su competidor, preciso y conciso. Por tanto, el mecánico se ve obligado a incrementar la intensidad del trabajo por esa competencia manifiesta.

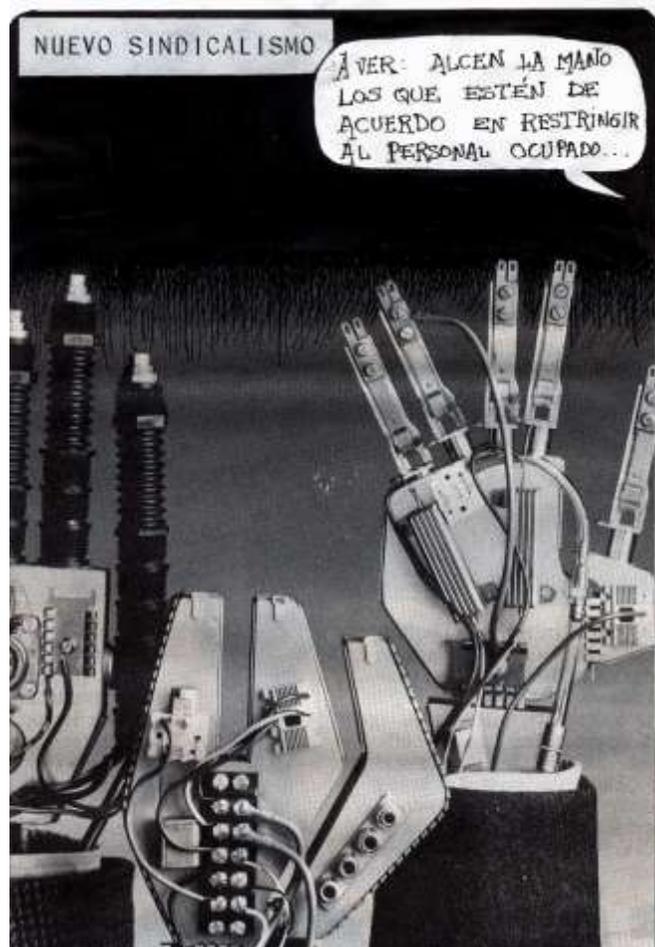
computarizado, por vez primera la empresa adquiere la capacidad para controlar *a través de las máquinas* los tiempos de asignación de cada tarea. Anteriormente ya había logrado implantar este modo de trabajo entre las operadoras, pero apoyándose en la vigilancia estricta y carcelaria de la *supervisión manual*. La resistencia individual del trabajador se debilita con esta forma de organización del trabajo, extendiéndose tal debilitamiento en más sectores de la telefonía con los sistemas de cómputo.

### CAPÍTULO III MODIFICACIONES BÁSICAS EN LOS SERVICIOS

El fin último para el cual trabajan más de 40 mil telefonistas (en el caso de Telmex) consiste en hacer posible la comunicación por vía telefónica, es decir, en cursar las llamadas de un punto a otro. Su función radica, por tanto, en producir llamadas; es éste el resultado que brota del tráfico telefónico, comúnmente llamado servicio que, al igual que el transporte, la acción del cantante o del profesor de escuela, no se corporeifica en algo tangible, pero que sin embargo está presente en todo momento como resultado final de la telefonía.

Claro que para hacer realidad la comunicación telefónica es necesaria la existencia de aparatos en cada negocio, fábrica o lugar habitable; de centrales telefónicas, conmutadores privados, directorios telefónicos, etc. A primera vista pareciera que la mercancía más importante que produce Telmex fuera la instalación de teléfonos y de líneas alámbricas, pero en realidad esta variada serie de equipos, aparatos y accesorios conforman los elementos indispensables para hacer posible las llamadas telefónicas. Más del 75% de los ingresos de esta empresa provienen de las llamadas de larga distancia (nacional e internacional), lo cual deja ver que aquéllos sólo constituyen los medios necesarios para la efectivización de éstas, aunque no por ello dejan de producir ganancias.

En sus inicios, la comunicación telefónica consistió en la conducción de la voz de un lugar a otro, fenómeno que todavía se repite, sólo que millones de veces al día, pero con importantes modificaciones. La primera de ellas radica precisamente en su cantidad; hablar de millones de llamadas cursadas en un día significa la existencia de una producción en masa que presupone el rompimiento de las barreras naturales de la producción manual por los potentes equipos de conmutación y la rápida velocidad de conducción de los medios de transmisión: líneas, microondas, satélites y equipo correspondiente. Es el reinado de la dominación del sistema maquinizado de la telefonía sobre los trabajadores, ya detallado líneas atrás. Por consiguiente, condición indispensable para la producción masiva del tráfico telefónico es la



supeditación de los telefonistas al mismo, su carácter de apéndice de los equipos; allí donde éstos no son la figura central del proceso de conmutación, por ejemplo entre el departamento de tráfico, para la producción en masa es necesaria la existencia de un régimen de trabajo donde se desmenuzan, simplifican y cronometran las funciones de la operadora hasta la determinación de las más simples, eficaces y rápidas, con el objeto de lograr una racionalización extrema de sus movimientos y el máximo de intensidad del trabajo, donde la supervisión despótica y carcelaria juega un papel de primer orden para su cumplimiento. Sólo así la fuerza humana de trabajo puede responder a la exigencias de una producción de ese carácter.



Con la tecnología electromecánica ocurre una gran diversidad de usos y servicios, es decir, una sofisticación de las comunicaciones que van desde la llamada sencilla hasta sistemas buscapersonas, telefotos, marcación abreviada, etc. donde los sistemas privados de conmutación pasan a ocupar un lugar cada vez más importante. La aplicación de la microelectrónica y la computación en la telefonía provocan también transformaciones notables en las características de la comunicación. La primera de ellas es la integración de las telecomunicaciones en un solo sistema, lo cual repercute no sólo en la telefonía, sino que alcanza a toda una rama industrial,<sup>6</sup> hecho que perfecciona la calidad y diversidad de servicios, la simultaneidad de los trabajos, el control remoto de los servicios mismos y el mayor radio geográfico de acción de éstos con el uso de medios de transmisión más veloces como los satélites y la luz. Otra de las modificaciones más importantes consiste en la aplicación de tales servicios –la extensión de estas nuevas variedades de productos- o sólo en el campo de la producción y la circulación del capital sino además, cada vez con mayor

intensidad en la esfera social y familiar.

Tales transformaciones recaen sobre el trabajador telefonista de diversas maneras: frente a servicios cada vez más complejos y sofisticados, la creciente simplificación de su trabajo; a mayor integración de las telecomunicaciones, mayor fragmentación y aislamiento de su actividad; frente al

<sup>6</sup> Claro que esto es así, de acuerdo al estudio aquí tratado. Pero en realidad constituye una revolución en el proceso de trabajo que trasciende los límites de la producción y circulación del capital hasta repercutir en la mayor parte de la vida social (la educación, la familia, los servicios asistenciales, la recreación, etc.).

perfeccionamiento del control sobre el proceso productivo y del servicio en sí, la pérdida del trabajador sobre el control de sus movimientos laborales (cadencia, voluntad, pausas, etc.); a mayor integración mundial de la información y los conocimientos por parte de los grandes consorcios que pueden pagarlos, mayor desintegración del carácter colectivo del trabajo y mayor vaciedad de contenido de su actividad; a un perfeccionamiento mayor en la diversidad de la comunicación, mayor uniformidad del lenguaje de la operadora y a un empleo creciente de complejos miniaturizados de los cuales brotan procesos simultáneos y que cristalizan en servicios variados, mayor desempleo de brazos humanos. El enriquecimiento de cualidades y usos de los nuevos servicios se convierte, por tanto, en fuente de pobreza material y espiritual del trabajador. Tal es la lógica que rige la producción de la telefonía, presente en cada momento del proceso, en cada llamada cursada y en cada mirada fría de los supervisores.

## APÉNDICE

### PROPUESTAS GENERALES ANTE EL CAMBIO TECNOLÓGICO

De las consideraciones anteriormente descritas sobre la fase actual del automatismo en la telefonía, se desprenden las siguientes propuestas:

#### I

- a) Si la simplificación del trabajo intensifica la actividad de todo telefonista y la hace más productiva, es obvio que el rendimiento por hora se multiplica y las ganancias aumentan. Asimismo, el desgaste del trabajador, el abatimiento, la pasividad y la monotonía derivados del cambio tecnológico no sólo crean las condiciones técnico-productivas *para la reducción de la jornada de trabajo a seis horas*, sino que también económicamente hablando la hacen posible al crearse una riqueza tan vasta como en ninguna otra etapa de desarrollo hayamos encontrado. Por las consecuencias que recaen sobre el trabajador es absolutamente necesaria.
- b) En aquellos lugares que van asociados a un trabajo altamente intensivo y riesgoso para la salud, como lo es la operación de pantallas, el tráfico telefónico con intervención de operadora o el uso de mesas de prueba para las reparaciones en la red telefónica, es necesaria *la implantación de tiempos de descanso durante la jornada*.
- c) Tanto por los progresos tecnológicos que revolucionan el proceso productivo como por los nuevos riesgos de trabajo para el telefonista, la reducción de la jubilación a los 20 y 25 años sin límite de edad también se convierte en una necesidad insoslayable.

#### II

Como se detallara en la parte de fundamentación, la expulsión de brazos humanos del proceso de trabajo por el creciente y más perfeccionado automatismo conduce al problema del empleo como uno de los principales objetivos y causa que defender.

- a) Esto, que también se contrarresta con la reducción de la jornada de trabajo, exige además el uso de la comunicación integrada *para la extensión y diversificación de los nuevos y variados servicios a escala social*. De esta manera, los trabajos que se automatizan o desaparecen con la consiguiente reducción del número de telefonistas empleados, se compensan con las nuevas actividades creadas y brindan nuevos espacios para la ocupación de la fuerza de trabajo calificada y no calificada.



somos protagonistas directos. Si presenciamos la llamada “era de la información” o la revolución en telecomunicaciones, los telefonistas deberíamos ser los primeros y mejor informados que cualquier otro sector social. Así, Telmex está obligada a instrumentar seminarios, pláticas, audiovisuales, videos, etc., esto es, a hacer uso de los propios medios de comunicación de que dispone para educar y capacitar a sus trabajadores.

- c) Asociada con la simplificación del trabajo, la descalificación del telefonista exige una modificación de la organización del trabajo a fin de *combinar las tareas de ejecución con las de concepción*. En otras palabras, lograr el legítimo derecho a que los trabajadores también participemos en la elaboración de los planes y programas de desarrollo de la telefonía, así como en las actividades de investigación, innovación y diseño de las nuevas tecnologías, lo cual implica el derecho del STRM a participar en los Centros de Investigación y Desarrollo o, en su defecto, a crear nuestro propio Centro de Investigación y Capacitación.

#### IV

Sin duda alguna, el control es uno de los aspectos de mayor relevancia que incide sobre la totalidad de las relaciones obrero-patronales.

- b) En segundo lugar, aunque no por ello sea menos importante, es imprescindible la lucha por la *reducción drástica del personal de confianza*, ya que un buen porcentaje de las nuevas actividades que bien pudieran ser atendidas por los telefonistas que salen expulsados por las nuevas tecnologías, han sido absorbidas por ellos.

#### III

La descalificación del telefonista por los nuevos procesos digitales y computarizados exige un replanteamiento de las tareas en los diversos niveles, a saber:

- a) El reclamo *como propias del STRM de aquellas actividades donde se concentra la calificación que se le ha despojado al trabajador* tanto de los nuevos equipos como de las actividades que ahora usurpa el personal de confianza. Tal es el caso de funciones como la programación de las computadoras.

- b) *La capacitación a todos los telefonistas, sin excepción*. Aunque no tengan una actividad directa en los equipos de nueva tecnología, todos tenemos derecho al conocimiento preciso, veraz, objetivo y completo de la revolución tecnológica de la cual

- a) La primera de ellas es la referida a la lucha por la abolición del control computarizado sobre el trabajo en sus más diversas modalidades. Monitoreos, cronometrajes, grabadoras, registros, en suma, todo lo que implique el control del trabajador a través de máquinas debe ser eliminado. Además, la abolición del régimen carcelario de supervisión manual que impera en el departamento de Tráfico debe ser abolida sin miramientos.
- b) Aún lográndose lo anterior, a Telmex le quedaría otro camino para controlar –incluso minuciosamente en variadas ocasiones- nuestra actividad laboral, mediante el control y la regularización de la producción misma. Basta con introducir programas, por ejemplo, en las computadoras que por la intensidad del trabajo a la que operen reduzcan los tiempos muertos del trabajador para convertirlos en tiempo productivo, con el consiguiente reforzamiento del control y el deterioro físico e intelectual del telefonista. Por consiguiente, también es de destacada importancia la participación de los telefonistas sindicalizados en la *elaboración de los programas y en la operación de los mecanismos de gobierno de los nuevos equipos*, situación que también posibilita el acceso de los trabajadores en la regulación de la cadencia y las velocidades de operación de la maquinaria.
- c) Pero esto no se logra del todo si no se añade la facultad del STRM para dar el mantenimiento a los equipos de nueva tecnología.

## V

Incrementos descomunales en la intensidad y la productividad del trabajo deben corresponderse *con aumentos salariales proporcionales a éstos y con aumentos mayores en la tasa del reparto de utilidades a los trabajadores*. Los criterios mezquinos y usureros del Consejo de Administración de Telmex deben ser sustituidos por una política salarial a la altura de la modernización que tanto pregonan.

## VI

Con las nuevas tecnologías se modifican las condiciones de trabajo. del ruidoso accionar de los selectores y registros en las centrales, al mudo accionar de los elementos transistorizados y la consiguiente acentuación de la monotonía y la pesadez en el trabajo; de la intermitente señalización en las posiciones de operadora a la luz uniforme de las pantallas de video y con alto riesgo para la visión, por citar un ejemplo.

- a) Todo esto genera nuevas enfermedades profesionales que se suman a las penurias de las ya tradicionales entre los telefonistas, ante lo cual debe comenzarse de inmediato el estudio crítico de las mismas, apoyándonos en instituciones de educación superior ya que éstas muestran más objetividad en su línea de investigación.
- b) Entablar una lucha político-jurídica con el objeto de modificar la Ley Federal del Trabajo para la inclusión de las enfermedades de los telefonistas como profesionales.
- c) También debe transformarse el carácter de la actual Comisión de Higiene y Seguridad para constituirse en un organismo que tenga a su cargo el tratamiento globalizado de las condiciones de trabajo, y con asesoría especializada.

## VII

El rescate de la materia de trabajo sustraída al STRM mediante la diversificación de los servicios tales como la comunicación satelital, la telefonía rural a cargo del Estado, el correo electrónico, sistemas de video y teleconferencias, facsímil, etc.

## VIII

La realización de foros sobre nueva tecnología a escala nacional e internacional con participación directa de los departamentos.

IX

La dedicación de esfuerzos en la creación de una Federación Internacional de Sindicatos de las Telecomunicaciones.

X

Propuestas de carácter social. Ampliar los servicios integrados producto de las nuevas tecnologías al grueso de la población con el objeto de hacerla partícipe de las ventajas que reportan. Combatir a través de estos medios la desculturalización provocada por la penetración de las formas ideológicas del imperialismo, principalmente del norteamericano, preservando nuestros valores históricos y culturales propios. Asimismo, la extensión de la comunicación integrada a la medicina social, la educación, la cultura, el arte y la recreación.

### CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LOS TRABAJADORES TELEFONISTAS<sup>7</sup>

Febrero de 1988



<sup>7</sup> Imágenes de Naranjo y otros caricaturistas. Ideas y collage de Poncho Coyote.