



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ARAGÓN

LA AUTOMATIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE TRABAJO:
EL CASO DE TELMEX EN EL DISTRITO FEDERAL

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

P R E S E N T A

ISRAEL IVÁN ESQUIVEL NAVARRO

ASESOR:
DR. MANUEL RAMÍREZ MERCADO.

Nezahualcoyotl, Estado de México

2016





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Este trabajo se realizó con financiamiento del Programa de Apoyo a Proyectos de Innovación y Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME), de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA) de la UNAM, dentro del proyecto PAPIME PE304615: *Implementación de estrategias metodológicas para mejorar el aprendizaje en las áreas de Historia y Sociedad en México y de Investigación orientadas al estudio y análisis de la realidad social y política de México*, coordinado por el Dr. Manuel Ramírez Mercado.

AGRADECIMIENTOS

Quiero extender un especial agradecimiento al Dr. Manuel Ramírez Mercado por haberme invitado a colaborar en el Proyecto PAPIME PE304615, en el cual aprendí una gran cantidad de conocimientos invaluable para mi formación profesional, y también por las atenciones, comentarios y observaciones brindadas durante este proceso las cuales fueron de vital importancia para concluir esta investigación.

De igual manera quiero extender un agradecimiento a la Mtra. Ana María Martínez Ponce corresponsable del proyecto antes mencionado, así como a los demás miembros de mi jurado: Dr. Enrique Cruz García, Dr. Abel Pérez Ruiz y Lic. Cesar Guadarrama Galván, por sus comentarios, observaciones y sugerencias. Así como a la Jefatura de Carrera de Sociología y a Secretaría Académica por sus atenciones y facilidades brindadas.

También quiero agradecer a mis compañeros becarios Enrique y Cesar por sus oportunos señalamientos y ayuda para terminar la tesis, al igual que mis compañeros de generación Edgar y Erick.

Por último esta tesis está dedicada al trabajo y esfuerzo que han dedicado mis padres hacia mi formación profesional, Rubén y Sonia no me queda más que decirles que estoy en deuda con ustedes, por su incondicional apoyo y tolerancia ante las buenas y malas decisiones que he tomado durante todo este proceso formativo. A mis hermanos Daniel y Rubén que también me brindaron su apoyo y comprensión y a mis compañeros musicales, con los cuales he sobrevivido a varias aventuras que me han enseñado el valor de convivir y trabajar en equipo Adrián, Iván, Alvaro y Beto gracias por sus lecciones de vida.

ÍNDICE

	Pag.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I AUTOMATIZACIÓN Y PROCESOS DEL TRABAJO	6
1.1.- El concepto de trabajo	10
1.2.- Definición y tipos de automatización	23
1.3.-El paradigma tecnoeconómico e informacional	28
CAPÍTULO II ANTECEDENTES DE LA AUTOMATIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL TRABAJO	40
2.1.- Modelos de organización del trabajo clásico	41
2.2.-Políticas neoliberales y su influencia en el trabajo.....	50
2.3.- Hacia una reestructuración, los nuevos modelos de organización del trabajo.....	58
CAPÍTULO III LA AUTOMATIZACIÓN EN EL CONTEXTO MEXICANO	68
3.1.- El caso de Telmex	71
3.2.-Las nuevas características en los procesos del trabajo en México	83
3.2.1.- Fuerza de Trabajo.....	88
3.2.2.- Organización del trabajo	94
3.2.3.- Relaciones laborales.....	98
3.2.4.-Tecnología	103
Conclusiones	107
Lista de Referencias	112
Lista de siglas y acrónimos	117
Anexos	118

INTRODUCCIÓN

Esta tesis titulada *La automatización en los procesos de trabajo: El caso de Telmex en México* está inscrita dentro de los trabajos del Proyecto PAPIME PE304615: Estrategias metodológicas para mejorar el aprendizaje en las áreas de Historia y Sociedad en México y de Investigación orientadas al estudio y análisis de la realidad social y política de México. Este proyecto tiene como finalidad hacer una revisión de los cambios en los procesos del trabajo a nivel general y cómo han sido abordados desde la teoría, para después estudiar un caso empírico en donde se utilizó la metodología cualitativa para el análisis de la información. A partir de lo antes esbozado, el análisis de la automatización en los proceso del trabajo que se inscribe dentro del marco de la industrialización y cambios tecnológicos en las telecomunicaciones del país toma relevancia debido a las condiciones y cambios que se han presentado a lo largo del tiempo en cuanto a la empresa estudiada que es Telmex.

El caso de Telmex es un ejemplo de la situación que ha surgido a partir de la modernización de las empresas en cuanto a la entrada de nuevas tecnologías y su efecto sobre la situación laboral. A partir de estos hechos, los cuales tienen que ver con la automatización en México han generado diversas estrategias de organización y reestructuración en los procesos del trabajo que atienden a políticas y estrategias de corte internacional, las cuales se desprenden de una lógica basada en maximizar la productividad y eficiencia para lograr una competencia optima, que se inscriben dentro del contexto neoliberal.

Es importante señalar que Telmex se presenta como un caso interesante debido a que surgió como una empresa pública que tuvo su auge entre la década de los sesentas y los setentas del siglo XX debido a que era la única que ofrecía

los servicios de comunicación por voz, la cual se inscribe durante la última etapa del milagro mexicano en donde cobró gran importancia como empresa nacional. Sin embargo a finales de la década de los ochentas, se replanteó la dirección de la empresa debido a la incorporación de la fibra óptica y a la necesidad de una modernización para mejorar el servicio que se le otorgaba a los clientes sin embargo, Telmex no tuvo competencia hasta muy recientemente resultado de la entrada del modelo neoliberal al país, lo cual provocó un cambio en los procesos del trabajo de los empleados al generarse una reestructuración que culminó con su privatización en 1990.

Bajo este hecho, el objetivo de esta investigación es identificar las características y consecuencias que se han presentado dentro de los procesos del trabajo a partir de la automatización de manera general, partiendo entonces de la hipótesis de que la automatización ha trastocado y generado cambios en distintos rubros de los procesos del trabajo, por lo cual hay un creciente desplazamiento en la mano de obra humana que es sustituida de poco en poco por máquinas, el tipo de investigación que se presenta es de corte exploratorio ya que se le dedicó más importancia al apartado documental, y por ciertas circunstancias el apartado empírico es un poco reducido¹. El enfoque de este trabajo es historiográfico y de orientación estructural-funcionalista ya que se aborda el desarrollo del proceso de privatización a partir de distintas categorías de análisis y la forma en como éste se concreta a través de la experiencia de los trabajadores.

Es necesario precisar también que el caso de Telmex se presenta de una manera específica ya que gran parte de su planta laboral fue conservada aún después de la reestructuración, debido a la negociación entre la empresa y el sindicato dentro del marco del contrato colectivo. Sin embargo es a partir de este escenario que se desprenden cambios significativos como en los ritmos y rutinas de trabajo, en las relaciones laborales, funciones de los trabajadores,

¹ Cabe destacar que el hecho de encontrar a los informantes fue complicado debido a distintas circunstancias, una de ellas fue que ningún informante era cercano a mis conocidos o a mi persona, por lo cual tuve que buscar intermediarios, y a esto se debe de agregar la situación de que cada informante me condicionaba para entrevistarlos según su tiempo y disposición, es por eso que la muestra fue pequeña, es decir, de cuatro informantes.

especialización en los trabajos y los modelos de organización dentro de las empresas.

Partiendo de lo antes explicado y para poder cumplir con el objetivo correspondiente a la investigación, este trabajo se divide en tres capítulos: 1) *La automatización en los procesos del trabajo*, 2) *Antecedentes de la automatización en los procesos del trabajo* y, 3) *La automatización en el contexto mexicano*.

En el primer capítulo se parte de los enfoques con los cuales se puede tratar los temas sobre trabajo y automatización, la finalidad es presentar un panorama amplio de las teorías y concepciones acerca de estos dos elementos que son parte fundamental de la investigación, para posteriormente vincular los conceptos con la situación correspondiente a los procesos tecnológicos e informacionales que se han suscitado en la sociedad. Es por eso que el capítulo se divide en tres apartados: 1) *El concepto de trabajo*, 2) *Definición y tipos de automatización* y, 3) *El paradigma tecnoeconómico e informacional*.

En el primer apartado se presenta un esquema general sobre la noción del concepto de trabajo, por lo cual se presenta una recuperación de los autores clásicos que lo han abordado y el enfoque con el que lo explican, para posteriormente pasar al análisis de autores más actuales e identificar sus aportaciones y métodos para abordar dicho concepto dentro de los sistemas sociales, con el fin de tener un panorama completo de los indicadores que servirán para su estudio. El segundo apartado se dedica a presentar el concepto de automatización en donde daré una definición y principalmente me concentraré en distinguir los niveles y tipos de automatización que existen. Por último en el tercer apartado hablaré del contexto que rodea a los procesos del trabajo desde la explicación del paradigma tecnoeconómico e informacional, con el fin de entender que los procesos de trabajo responden a características de corte histórico y económico a partir del avance de la tecnología y que esto a su vez trastoca distintas áreas de la subjetividad del trabajador.

El segundo capítulo está dirigido al objetivo de explicar los modelos organizacionales y el contexto que rodea a las políticas neoliberales a partir de las cuales se comienza a generar la reestructuración de los procesos del trabajo, por lo cual el capítulo está estructurado en tres apartados: 1) *Modelos de organización del trabajo clásicos*, 2) *Políticas neoliberales y su influencia en el trabajo* y, 3) *Hacia una reestructuración, los nuevos modelos de organización del trabajo*. En este caso el primer apartado tiene como objetivo identificar las características que se han presentado dentro de la organización del trabajo de una manera racional y científica, de donde se desprenden entonces las experiencias de los sistemas de organización. El Taylorista y el Fordista que tienen su aparición en las primeras décadas del siglo XX, para posteriormente explicar la situación del Toyotismo que se presenta en la década de los setentas del siglo XX como respuesta a la crisis del petróleo, en donde dichos modelos se enmarcan en contextos específicos por lo cual conviene destacar cual es la importancia de su estudio. En el segundo apartado se expondrán las características de los organismos internacionales que surgieron después de la segunda guerra mundial en cuanto a la situación económica mundial y su influencia a partir de la implementación de sus políticas que vieron afectados distintos rubros de los procesos del trabajo. En el último apartado se expondrán algunas teorías de cómo estudiar los procesos de reestructuración con la finalidad de hacer un esbozo de la situación en la que el trabajo ha cambiado y a partir de qué situaciones.

En el último capítulo me dedicaré a presentar ya el caso en específico en donde se pueden aterrizar todos los elementos antes señalados, el cual es la empresa Telmex, de donde sólo se desprenden dos apartados: 1) *El caso de Telmex* y, 2) *Las nuevas características en los procesos del trabajo en México*. El primer apartado tiene por objetivo mostrar un panorama general del contexto en el que se inscribe la empresa de Telmex y exponer sus principales acontecimientos que la han rodeado y que hace de esta un buen ejemplo de exploración para el objetivo de esta investigación.

A partir de lo anterior en el último apartado se presentará el análisis de la información recabada con respecto a la empresa, en donde se exponen los resultados a partir del uso de la metodología cualitativa que como instrumento para recabar la información fue la aplicación de entrevistas semiestructuradas a personal que ha trabajado o sigue trabajando en Telmex, de esta manera el método que se utilizó fue el estudio de caso debido a que cada informante contaba con un perfil en específico.

Cabe mencionar que la metodología cualitativa tiene como fuente principal de datos la interacción humana, de esta manera es importante recalcar el hecho de que los estudios cualitativos se basan, como menciona Ruiz (2012), en la capacidad que tienen las personas para captar a los demás y principalmente sus conductas; lo que representa un elemento central para entender cómo funciona la interacción humana. En este sentido, el estudio de una situación y el significado de los actos dependerá entonces de cómo los sujetos definan tal situación, esto significa que independientemente de que las definiciones estén ligadas a las estructuras institucionales existentes, al papel que juega cada individuo y a los objetivos personales de éstos, la definición necesariamente emana de las interacciones sociales, de la negociación de definiciones y de la aceptación empática de los roles de cada individuo.

Por último se utilizó el análisis del discurso como técnica para examinar los datos obtenidos a partir de un enfoque interpretativo, con el objetivo de contrastar la información recabada por los entrevistados con lo explicado en los apartados anteriores de la investigación a partir de los siguientes ejes de análisis: a) Fuerza de trabajo, b) Organización del trabajo, c) Relaciones laborales y, d) Tecnología, para así tener un acercamiento al panorama de la situación que acontece en el país con respecto a la automatización en los procesos del trabajo.

CAPÍTULO I

AUTOMATIZACIÓN Y PROCESOS DEL TRABAJO

La aparición y el desarrollo de nuevas formas de trabajo es un tema al cual hay que prestar atención debido a que hay factores de gran importancia que pueden llegar a tener un impacto en la sociedad, tal es el caso de la competitividad de los mercados, las transformaciones en los productos, los diferentes sectores de producción y de servicios, la utilización de nuevas tecnologías, el nivel de cualificación de empleados y la competencia profesional de la fuerza de trabajo.

En este primer capítulo comenzaré por precisar algunas de las definiciones sobre el concepto de trabajo que servirán para entender la problemática en la cual me centro, haré una revisión breve de los autores de la teoría social clásica que abordan el problema con el fin de exponer los elementos que se toman en cuenta para el análisis del concepto desde el punto de vista sociológico.

Posteriormente, expondré las ideas de algunos otros autores que añaden otras características a tomar en cuenta dentro de los procesos de trabajo, para poder pasar así al análisis de la automatización en donde explicaré las distintas categorías que se derivan de este concepto; poniendo especial énfasis en el aspecto tecnológico que servirá de guía para poder pasar al último punto que explicaré relacionado con el paradigma tecnoeconómico e informacional, en donde se abordaran el tipo de características que han dado pie a la reestructuración del trabajo.

Por lo tanto, si prestamos atención a los cambios que se han generado en la organización del trabajo en estos últimos años los cuales tienen que ver principalmente con el aumento e innovación de la tecnología, podremos encontrar un problema debido a que el uso de la tecnología ha tenido un impacto

significativo con respecto a la fuerza de trabajo del humano. Se han estado generado las condiciones para que las empresas puedan tener una máxima eficiencia a partir de la reducción de su personal en sustitución de máquinas, lo preocupante es entonces saber qué es lo que está sucediendo dentro de los procesos de trabajo ya que es notable pensar en una reestructuración debido a los distintos factores que generan estas nuevas tecnologías por lo cual menciona Castells que:

La tecnología no determina la sociedad. Tampoco la sociedad dicta el curso del cambio tecnológico, ya que muchos factores, incluidos la invención e iniciativas personales, intervienen en el proceso del descubrimiento científico, la innovación tecnológica y las aplicaciones sociales, de modo que el resultado final depende de un complejo modelo de interacción. (Castells, 1999, p. 31)

Esto es debido a que la sociedad informacional en la que hoy nos encontramos, depende principalmente del flujo de información para orientar los procesos productivos, los cuales son trastocados en su estructura y se basan en lo global y en la generación de tecnologías de innovación, lo cual se traduce en una automatización a través de nuevas y mejores herramientas tecnológicas para facilitar y agilizar los procesos productivos del trabajo.

Por este motivo es necesario tener en cuenta qué es lo que significa el tener y hacer uso de las tecnologías de innovación, debido a que éstas representan una transformación dentro del entorno social. En este sentido cabe mencionar que la tecnología en cuanto a quién o quiénes la desarrollen puede servir de mucha ayuda principalmente para las empresas, sin embargo hay que definir qué es lo que se entiende por tecnología.

La tecnología, según Castells, es “el uso del conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de una manera reproducible” (Castells, 1999, p. 28), así también se incluye el conjunto convergente de tecnologías como la microelectrónica, la informática (máquinas y software), las telecomunicaciones

(televisión, radio y la optoelectrónica²), así como la ingeniería genética y su conjunto de desarrollos y aplicaciones.

Por lo tanto, lo que caracteriza a la cuestión tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento e información por sí mismo, sino en sí la aplicación práctica de este conocimiento a aparatos para la generación de mejor y nuevo conocimiento, en donde se encuentran en juego conceptos de vital importancia para las empresas como lo son la innovación y su utilidad.

Al hablar sobre las nuevas formas de organización del trabajo, se podría pensar que por ser nuevas, son mejores que las anteriores y que debido a eso van ocupando su lugar; sin embargo, no es que tomen su lugar sino que se ajustan según el paso del tiempo y el contexto, he aquí en donde la tecnología es un punto medular ya que se presenta como otra categoría de análisis que también conviene tener en cuenta. Para ejemplificar lo antes mencionado correspondiente con la organización del trabajo se puede tomar el caso del Taylorismo³, el cual fue un método de organización industrial que se centró en el aumento de la productividad con base al trabajo científico, es decir la racionalidad del trabajo basado en la aplicación de métodos científicos dentro de la organización del trabajo para hacer eficaz la producción. El Taylorismo surgió como un modelo a seguir a principios del siglo XX y posteriormente se vería complementado por el Fordismo⁴ el cual retomaría algunos postulados del Taylorismo y agregaría otras mejoras.

Esto no quiere decir que el Taylorismo haya dominado de manera general todos los ámbitos de la producción industrial, ni que haya tenido el mismo peso e influencia en todos los contextos nacionales, por lo cual menciona De la Garza que:

² La optoelectrónica es el tratamiento de la radiación electromagnética, en otras palabras se dedica a captar el rango de espectro electromagnético, que se puede desarrollar en fenómenos como las ondas de radio, los rayos infrarrojos, la luz ultravioleta, laser y los rayos x.

³ El concepto de Taylorismo se definirá más adelante, para fines prácticos véase página 41.

⁴ El concepto de Fordismo se definirá más adelante, para fines prácticos véase página 45.

[...] La difusión de los patrones tecnológicos no es ni con mucho un proceso continuo y uniforme.[...] Desde el momento en que se reconocen las presiones internas y externas para introducir nuevas tecnologías, hasta la evaluación de sus impactos, media un largo proceso en el cual el conjunto de los actores involucrados en la toma y puesta en operación de las decisiones, le imprimen cierta direccionalidad a la estrategia tecnológica que en ocasiones se reduce a respuestas contingentes.(De la Garza, 1998, p. 58)

Debido a lo anterior, hay que tener en cuenta que los planteamientos básicos de la organización del trabajo Taylorista vienen siendo el principal referente que ha definido el mundo de la producción y el trabajo y que ha servido de ejemplo para los nuevos modelos de producción desde una perspectiva administrativa y teórica. De alguna manera esto tiene una estrecha relación con la transformación de los mercados, en los cuales se han producido distintos cambios tanto a nivel nacional como internacional que ha hecho que las empresas se replanteen sus estrategias de producción.

Por ejemplo, las crisis en los mercados hacen más competitivas e inestables la producción de las empresas, por lo cual estas tienden cada vez más a competir con base en la calidad, diseño de producto y costo, en donde la imaginación, la innovación y la inteligencia juegan un papel cada vez más importante, debido a que las empresas ahora necesitan estar preparadas de una manera más rigurosa, deben tener en cuenta las exigencias de los diferentes tipos de clientes, para responder así a la heterogeneidad existente en los mercados, lo cual exige nuevas estrategias de producción y de organización del trabajo; estrategias que han de ser mucho más flexibles y deberán de apoyarse en la cualificación y la profesionalidad de los trabajadores que las seguidas hasta entonces como será señalado posteriormente.

Es por eso que en las siguientes líneas explicaré el concepto de trabajo dentro del cual existen diferentes enfoques, los cuales conviene exponer debido a que estos servirán para la identificación de indicadores para el estudio en específico que son los procesos del trabajo, se abordarán autores clásicos y

contemporáneos que han incidido dentro del concepto para después pasar a la explicación de la automatización y el paradigma tecnoeconómico e informacional.

1.1.- El concepto de trabajo

El trabajo es un concepto elemental dentro de la teoría social, a partir de las concepciones que han surgido dentro de ésta, a partir del desarrollo social y humano, por lo cual es conveniente ponerle atención a lo que ha significado y a lo que en la actualidad significa. Para empezar, la noción del trabajo en una primera instancia involucraría, un esfuerzo del individuo, es decir un sacrificio tanto físico como mental que genera el hombre a cambio de algo (este algo puede ser un medio como por ejemplo: el dinero), lo cual posteriormente permite desarrollar el intercambio a nivel del mercado para alcanzar la obtención de bienes y servicios, y poder así de alguna manera satisfacer sus necesidades.

El trabajo es en sí, una actividad que se asocia con la obtención de satisfactores e intereses de las personas, sin embargo existen algunas otras posturas como la de Guerra (2001) que se refiere al trabajo “como una actividad asociada a la vida diaria del hombre, que de alguna manera simboliza una actividad útil y productiva”, por otra parte Bergson (1985) se refiere al trabajo “como una actividad humana que consiste en crear utilidad”, y así también en la visión marxista el trabajo se define como un proceso entre la naturaleza y el hombre, en el cual el hombre realiza, regula y controla mediante su propia acción su intercambio de materias con la naturaleza.

Teniendo en cuenta las anteriores reflexiones del trabajo resulta complicada su definición ya que cada una de estas tiene un punto de vista muy particular, por lo tanto para el estudio de este concepto se pueden vislumbrar cuatro puntos que

conviene destacar respecto a cómo concebir la complejidad del trabajo humano: a) el trabajo es entendido como esfuerzo; b) el trabajo es considerado como un momento favorecido para concientizar a quien lo ejecuta de las debilidades y potencialidades que posee el ser humano, es decir lo que puede o no puede hacer; c) el trabajo es considerado un hecho social y; d) el trabajo desde una óptica transformadora involucra a los trabajadores en el proceso de construcción de la sociedad.

Estas perspectivas pueden ser de mucha utilidad para la comprensión y entendimiento sobre las concepciones del trabajo ya que en esta primera instancia me dedicaré a abordar algunas definiciones sobre el trabajo y después iré relacionándolo con la tecnología, lo cual generará que los significados se vayan ajustando debido a que el uso de la tecnología en nuestros días es parte importante para nosotros y para la nueva concepción del trabajo.

Por esta razón es necesario hacer mención sobre las características que se retomarán con algunos autores más, ya que el entendimiento de este concepto será modificado según el paso del tiempo, por lo cual estará más acorde al funcionamiento de la razón capitalista, que tiene que ver con otros puntos como la acumulación de capital, la manufacturación, la división social del trabajo, el neoliberalismo, entre otros aspectos.

Pero antes de pasar a la exposición de aportes de los autores conviene destacar una serie de consideraciones, en primer lugar el trabajo se puede diferenciar en dos momentos, el trabajo preindustrial y el trabajo industrial. La etapa preindustrial se caracteriza por las sociedades agrícolas, hay que destacar que el trabajo para ese entonces se convirtió en una acción necesaria para sobrevivir. Esto significa que dicho trabajo estaba condicionado por el nivel de recursos o capacidad de la población para obtener recursos, el número de personas que constituían dicho grupo, los instrumentos que se utilizaban los

cuales no eran muy sofisticados y la organización que ese grupo de personas tenía para asignarse tareas.

Cuando la agricultura se convierte en una actividad económica se empiezan a generar sociedades sedentarias a partir de las cuales se crearían grandes civilizaciones y estados-nación. Este tipo de sociedades agrícolas basaban su economía en la agricultura y en la importancia de trabajar la tierra, es así que dichas extensiones de tierra tendrían un valor importante para la producción y comercio. Este tipo de características se pueden visualizar en la edad media (S.V al XV).

Tabla 1

Diferencias entre la sociedad preindustrial y la sociedad industrial

Sociedad Preindustrial	Sociedad Industrial
<i>El trabajo eminentemente agrario</i>	<i>El trabajo eminentemente industrial</i>
<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo desarrollado en el hogar (esfera privada) - Producto del trabajo para ellos mismos (subsistencia) - Medios de producción propios - En la sociedad preindustrial el trabajo tenía un fin en sí mismo, servía para satisfacer necesidades de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo desarrollado lejos del hogar (esfera pública) - El salario va a pagar el trabajo productivo y reproductivo del trabajador - El empresario se apropia del producto del trabajo - El empresario es el dueño de los medios de producción - En la sociedad industrial el trabajo es un medio con el cual obtener un fin. El trabajo se convierte en un instrumento, es mediador para alcanzar otros medios - El trabajo en la sociedad industrial va a ser objeto de una máxima división: será la división entre “trabajo manual” y “trabajo intelectual”

Fuente: Tomado de Pereira (2008, p. 91)

Sin embargo, al transcurrir el tiempo y llegar al siglo XVIII con la Revolución Industrial se generaría una serie de cambios en los procesos productivos y en la manera de hacer el trabajo, es aquí donde la sociedad industrial juega un papel importante, ya que a partir de ésta el concepto de trabajo tomaría otra dirección en su forma de ser concebido, en la Tabla 1 se muestran las diferencias entre la sociedad preindustrial y la sociedad industrial de una manera esquemática.

Este cuadro denota los cambios que se generan dentro del trabajo a partir de dos formas de organización social, estos puntos son una base para la interpretación del concepto ya que teniendo esto en cuenta, es conveniente hacer mención de los distintos enfoques que se utilizan para abordar el concepto en discusión.

Uno de los primeros autores en ciencias sociales que empezó a ocuparse del concepto de trabajo fue Auguste Comte (1798-1857), parte de su aportación al sentido del trabajo radica en que éste es un elemento que mantenía unidas a las personas a través de la división del trabajo, la cual creaba una especie de solidaridad entre las personas. Ya desde ese entonces Comte mostraba cierto interés por la capacidad de las personas para realizar las actividades de acuerdo a la formación y aptitudes de los individuos; es decir, que de alguna manera pensaba ya en la especialización de las tareas asignadas al trabajador. Por otra parte él consideraba que la familia era la unidad social básica de la sociedad con lo cual considera al trabajo entonces como un *hecho social* desde su noción positivista⁵.

Otro autor que toca el tema del trabajo es Emile Durkheim (1858-1917) el cual analiza el problema del orden social y a través de esto vincula sus explicaciones hacia la división del trabajo social. Durkheim (1993), menciona entonces que existen dos tipos de solidaridades pensada esta como una forma de

⁵ El positivismo es una teoría filosófica en donde se consideraba que la única manera de llegar al conocimiento verdadero era a partir de la experiencia comprobada o verificada a través de los sentidos, dicho concepto fue propuesto por Auguste Comte, el cual rechaza todo concepto universal y absoluto que no esté comprobado o fundamentado en el método científico.

generar la *cohesión social*. La primera de ellas es la *mecánica* la cual estaba enfocada en sociedades primitivas y que tiene que ver con la similitud de los miembros de una misma colectividad. El segundo tipo de solidaridad es la *orgánica* la cual está referida a sociedades más evolucionadas y está basada principalmente en la diferenciación de los individuos en donde cada uno de estos cumple su propia función y no se asemeja a la de los demás.

Para Durkheim la sociedad contemporánea se debe analizar desde la especialización de las personas dentro de las estructuras e instituciones, es por eso que la división del trabajo juega un papel importante dentro de la concepción de este autor, ya que la consideraba como un hecho social el cual constituía una de las principales fuentes de interacción de la sociedad.

Prosiguiendo con esta exposición de autores clásicos es preciso hacer mención de lo que propone Karl Marx (1818-1883), autor que explica el concepto de trabajo desde un contexto de importantes cambios el cual se enmarca por la aparición de la industria, de esta manera el análisis de Marx está basado en el estudio de los procesos históricos, tomando como eje central de estudio las relaciones de producción. En palabras de Pereira (2008) “Marx considera decisivo el proceso social del trabajo humano y el papel que juegan las situaciones que dan lugar a una alienación social del hombre como ser de praxis, con una capacidad libre y creativa de producción”. (p. 96).

Por otra, parte cabe resaltar que Marx construyó la teoría del valor del trabajo, por lo cual menciona De la Garza, “Marx llevo a su consecuencia lógica esta línea de pensamiento, considerando no solo que el trabajo es el único origen del valor, sino que la ganancia del capitalista proviene de un trabajo no pagado al obrero” (2000, p. 17), en otras palabras esta teoría estipulaba a grandes rasgos que la fuente primaria de ganancias de los capitalistas estaba basada en la explotación del obrero, la cual distinguía dos aspectos la fuerza de trabajo por una parte y el trabajo que se desarrollaba, estos dos elementos entraban en conflicto

por el hecho de que los trabajadores asalariados al ser explotados de una manera brutal no recibían el valor de lo que realmente producían durante sus extensas jornadas laborales, y el problema entonces radicaba en el hecho de que el excedente del trabajo hecho o como lo llamaría Marx plustrabajo se lo quedaría el capitalista.

Cabe hacer la precisión entonces de que Marx hacia una distinción de dos clases, por lo cual al haber un capitalista o burgués, el cual sería el dueño de los medios de producción, de los productos y del tiempo del trabajador tendría que haber por otra parte una clase oprimida la cual estaba representada por el trabajador, en términos de Marx el proletariado. En resumidas cuentas menciona Pereira:

Según la apreciación de Marx, la economía y la sociedad se originan en razón de la contradicción u oposición de distintos elementos: las ideologías, la conciencia de clases, los fenómenos sociales totales, las manifestaciones objetivas del trabajo, las nociones del plustrabajo entre capitalista y trabajador. (Pereira, 2008, p. 97)

Las aportaciones de Marx sirven de guía como un instrumento de análisis social para determinado momento histórico en donde cabe resaltar ciertas características como se vio anteriormente, las cuales aportarán información acerca de cómo visualizar nuestro concepto en discusión que es el trabajo. Sin embargo hay otro tipo de análisis que también conviene destacar ya que aportan más elementos a considerar dentro del estudio del trabajo.

El siguiente autor en cuestión es Herbert Spencer (1820-1903) quien entre sus estudios también abordó el tema del trabajo, dentro de la teoría social cabe mencionar que es bien conocida su peculiar forma de describir sus conceptos debido a su acercamiento con la biología. Spencer (1978), tuvo un gran interés en estudiar la estructura de la sociedad destacando sus partes y funciones, haciendo una analogía de la sociedad pensándola como si fuera un organismo vivo.

Por otra parte, Spencer considera que la sociedad progresa a partir de la base industrial, por lo cual su gran aporte al análisis de la construcción del concepto de trabajo se centra en que los individuos para su progreso y desarrollo en sociedad necesitan de una cooperación, una especialización y estado moral ideal para que el individuo se discipline con la finalidad de concretar las necesidades que demande el grupo de individuos que en conjunto forman una sociedad. Spencer muestra una línea de trabajo pensada en la evolución de la sociedad y como uno de los rasgos distintivos de esta se encuentra el trabajo como un elemento central en la vida del hombre en sociedad.

Pasando a otros términos un autor que propone otro tipo de análisis del trabajo es Max Weber (1864-1920), quien proporciona una serie de caracterizaciones acerca del concepto del trabajo que conviene resaltar. Si bien Max Weber en su obra "*La ética protestante*" orienta su análisis hacia el movimiento protestante, tal movimiento enmarcaba un cambio en el cual el hombre debía de trabajar para ser considerado útil en sociedad. De esta manera, él explica que el proceso de trabajo responde necesariamente a un principio económico de racionalidad, por lo cual explica Pereira que la visión de este autor estaba dirigida a que:

El trabajo se organiza como parte de la acción social y responde a una cierta disciplina, a prácticas rutinarias, hábitos que depende del momento, del orden jurídico imperante, de las ideas que se tienen sobre conceptos de lucha, de competencia, de elección, entre otros. (Pereira, 2008, p.98-99)

Uno de los aspectos que conviene rescatar en Weber (1969), es su análisis sobre la organización del trabajo, parte de sus propuestas sobre el tema están ligadas a su estudio sobre las estructuras de autoridad, en donde hace una diferenciación entre la autoridad tradicional, la autoridad carismática y la autoridad legal. Esta última se centraba principalmente en el estudio de la burocracia como un elemento de ejercicio de autoridad legal.

La burocracia para Weber es un modelo de organización, el cual está constituido básicamente por oficinas las cuales tienen cierta distinción jerárquica, un sistema de reglas establecidas, una división del trabajo, rutinas y procedimientos estandarizados en los trabajos, especialización de los trabajadores y por último se requiere de impersonalidad en las relaciones de trabajo.

Tales características sugieren una forma de observar y analizar a las organizaciones mediante el estudio de las burocracias, Weber nos permite comprender el trabajo de una manera distinta a como se ha expuesto con otros autores, la idea de las burocracias responde entonces a un contexto capitalista en donde las empresas experimentaban con modelos de organización para maximizar la producción, a partir de la de la racionalización del trabajo.

Después de esta explicación de la teoría clásica es prudente ahora hacer una recuperación de algunos otros autores que también tratan el tema del trabajo desde otras perspectivas ya que para el caso que quiero tratar, es conviene destacar la siguiente cuestión referente a la finalidad del trabajo. Para finales de la década de los años setenta del siglo XX un autor llamado André Gortz (1997) estableció una tesis acerca del “adiós al proletariado” pensando que debido a la tecnología creciente de ese momento los trabajadores quedarían libres de éste y tendrían más tiempo libre para dedicarlo a otras actividades, de alguna manera su pensamiento mostraba otra perspectiva para entender el trabajo.

Por desgracia no sería así, ya que para ese entonces empezaba a iniciar la reestructuración productiva internacional a partir de las nuevas tecnologías que se iban proyectando ya como un determinante potencial, dentro de este contexto no estaba claro el cambio hacia la forma de estado del neoliberalismo⁶, o como en Europa el neocorporativismo⁷, que para esas fechas aún quedaba una fuerte

⁶ Hablar del estado neoliberal remite a la implantación de políticas de oferta, cuyas características son entonces: el predominio del mercado, la desregulación del mercado laboral, la reducción de los salarios y el desmantelamiento del Estado de Bienestar. (Montes, 1996, p. 26).

⁷ Según Schmitter, el aspecto estructural del modelo neocorporativo se refiere a un sistema de representación de los intereses cuyas unidades constitutivas están organizadas en un número limitado de categorías únicas, obligatorias (de derecho o al menos de hecho),

influencia de los sindicatos en las políticas estatales y también quedaban ideas sobre las revueltas obreristas entorno al control sobre el proceso de trabajo.

André Gortz y su propuesta, bajo este contexto, son de interés debido a que era más que una tendencia estructural lo que proponía, en esencia él se refería a un programa político por la abolición del trabajo y la recuperación del tiempo libre, debido a la naciente revolución tecnológica que de alguna manera permitiría satisfacer las necesidades de las personas sin la necesidad de tanto trabajar. De esta manera Gortz reivindica a la sociedad del no trabajo y llama a luchar por ella no al proletariado sino a lo que él denomina la “no clase”. Pero su propuesta no sería por desgracia la más realista, quedaría rebasada por el paso del tiempo y por otros componentes que él no contempló, de alguna manera su visión quedaría sesgada por la realidad.

Pasando a otro enfoque, se puede recuperar lo que dice el autor Claus Offe (1992) quien menciona que la centralidad del trabajo se puede partir en dos grandes transformaciones: en primer lugar el cambio en la estructura de la economía hacia el sector terciario en detrimento del industrial, y en especial el de las ocupaciones, en otras palabras la extensión de las ocupaciones no manuales limitando o dejando de lado poco a poco las ocupaciones manuales.

Por otra parte Offe remite a la fragmentación de los mundos de la vida de los trabajadores, en particular entre el mundo del trabajo y la familia, el tiempo libre se trataría entonces como una pérdida de tiempo dentro de la importancia del mundo del trabajo en la conformación de la identidad y subjetividad del trabajador.

Es así que debido al desarrollo de la producción automatizada, se está configurando un nuevo tipo de trabajador. El cual debe de estar más cualificado y cuyas destrezas deben de ir más allá de las destrezas propias de los oficios

no en competencia entre sí, ordenadas jerárquicamente y diferenciadas funcionalmente, reconocidas o autorizadas (si no creadas) por el Estado que deliberadamente les concede el monopolio de la representación en el interior de las respectivas categorías a cambio de la observación de ciertos controles sobre la selección de sus líderes y sobre la articulación de las demandas y de los apoyos a dar. (1985, p. 56).

tradicionales. La cuestión aquí es generar a un trabajador que pueda funcionar en varios ámbitos debido a su conocimiento, minimizar al personal teniendo a pocos hombres que se puedan ocupar de un conjunto más amplio de tareas y funciones, y que pierdan menos el tiempo por distracciones, por lo cual menciona Rifkin:

La decisión estratégica de ir hacia la automatización y de reubicar las infraestructuras industriales dividió la comunidad de color en dos grupos económicos distintos y separados. Millones de trabajadores no cualificados y sus familias pasaron a formar parte de lo que los historiadores sociales llaman en la actualidad una subclase, una parte de la población permanentemente desempleada, cuyo trabajo no cualificado ya no es necesario y que tienen que vivir «en la miseria», y coexistir simultáneamente varias generaciones bajo la tutela del estado. Un segundo grupo, de menor tamaño, de profesionales de color de clase media se hallan en nómina de diferentes estamentos administrativos, cuya finalidad es la gestión de los diversos programas de asistencia pública establecidos para asistir a las nuevas subclases urbanas. (Rifkin, 1996, p. 103)

Como bien lo menciona Rifkin hay una polarización en los trabajadores que se está generando debido a la automatización y que tiene que ver con el cambio del trabajo. Es posible pensar en que, tal vez como menciona Toffler “la revolución de la información abre el camino para transferir millones de empleos de las oficinas y fábricas centralizadas a centros laborales de la vecindad y hasta a los hogares” (Toffler, 1985, p. 36). Esto se refiere a que con el uso de los ordenadores tal vez deje de ser necesario seguir estando en las fábricas para la producción, este tipo de trabajos se ha visto más comúnmente con los programadores, un ejemplo de esto es la compañía de Sony en Japón la cual vendió el edificio de las oficinas centrales para minimizar al personal mandándolo a sus hogares para trabajar desde ahí, a lo cual menciona Toffler:

En la era de las chimeneas cualquier lista de hombres más ricos del mundo hubiera estado dominada por fabricantes de coches, los barones del acero, los magnates de los ferrocarriles, los reyes del petróleo y los financieros, cuya fortuna colectiva procedía de la organización de materias primas y mano de obra baratas y de fabricación de bienes tangibles. Por el contrario, la última lista de multimillonarios [...] incluye fortunas basadas en los medios de comunicación o en los ordenadores, bienes intangibles, o servicios más que bienes intangibles, y fabricación. Reflejan lo que los japoneses han dado en llamar la “intangiblenomía” (Toffler, 1990, p. 49)

Por otra parte Toffler al hablar de los trabajos de la segunda y tercera ola, en donde menciona que el trabajo de segunda ola era brutal y miserable en las industrias debido a una rutinización en las actividades ya los largos periodos de tiempos que el trabajador debía de pasar dentro de la industria usando su fuerza de trabajo para la producción, pero en el caso de los trabajos de la tercera ola se ve lo contrario la brutalidad en el trabajo es contraproduktiva, es decir las compañías de la tercera ola no incrementan sus ganancias a partir de la explotación de sus empleados. El éxito entonces no se genera a partir de que el empleado trabaje más duro sino por hacer el trabajo con más inteligencia.

Es así pues que en las industrias de producción masiva antiguas, los músculos eran la principal herramienta para el trabajo, por lo tanto en las industrias desmasificadas avanzadas, la información y la imaginación son los rasgos que sobresalen en contraste a lo anterior. El carácter del trabajo es diferente y requiere de trabajadores por completo distintos, es decir estos nuevos trabajadores están acostumbrados al cambio, la ambigüedad, y la organización flexible de la que se hablara posteriormente con los nuevos modelos de producción.

Para ir cerrando este apartado recupero una serie de precisiones para el análisis del trabajo considerando lo antes ya señalado, por lo cual desde la teoría social menciona Enrique De la Garza (2000) el trabajo puede ser abordado también desde dos grades perspectivas: a) la hermenéutica y b) la objetivista.

- a) La primera de ellas que es la hermenéutica, está referida al estudio de la transformación de la naturaleza por el hombre para satisfacer sus necesidades humanas, esto significa entonces que la construcción del sentido del trabajo está basado en una construcción desde la cultura de acuerdo a relaciones de poder. Tal perspectiva explica de la Garza no tiene un carácter objetivo debido a que distintos discursos pueden

alterar y cambiar el sentido del trabajo, y pone un ejemplo en donde menciona que a partir del siglo XIX se habría impuesto el sentido occidental capitalista del trabajo como creador de riqueza, pero en otras sociedades no ocurría así, el concepto de trabajo estaba más ligado a cuestiones de la religión y sus rituales.

- b) La objetivista es en donde el trabajo es considerado como la actividad que transforma de manera consiente la naturaleza y al hombre mismo, independientemente de cómo sea valorado por la sociedad. De esta manera el trabajo sería el medio de creación de riqueza material o inmaterial y de hacerla circular. De la Garza explica que en esta visión existen algunos puntos a considerar ya que puede plantearse que el trabajo tiene componentes objetivos como creador de riqueza por ejemplo, pero que al ser la riqueza valorada socialmente de distintas maneras el trabajo sufre cambios en la perspectiva en la que es tomado. Lo que deja entrever el autor es que no hay acciones totalmente objetivas dentro del trabajo ya que siempre existe una parte subjetiva la cual puede tomar distintas formas, es decir, que el trabajo como una acción concreta involucraría no solo una operación física de rutina sino también tiene que ver con los ideales del trabajador y su entorno en el que se desenvuelve.

Por otra parte el mismo autor explica que se puede distinguir el análisis del trabajo en tres vertientes. La primer vertiente centra su estudio en la *cultura obrera* la cual es estudiada principalmente por la sociología del trabajo, el punto nodal de este tipo de análisis es prestar atención a los cambios recientes en la composición de la clase trabajadora y en los procesos del trabajo, teniendo en cuenta factores como la tecnología, la economía y la política dentro de la dinámica del desarrollo del trabajo. La segunda vertiente está enfocada al concepto de *cultura nacional*, el análisis está dirigido al reconocimiento del carácter general de una nación, es decir al desarrollo de la nación asociándolo principalmente con sus formas

organizacionales, la finalidad es distinguir los determinantes estructurales que limitan o posibilitan la acción organizada dentro de un contexto nacional en específico. La tercera vertiente dirige su estudio a la *cultura corporativa u organizacional*, que se especializa en el análisis de los modelos burocráticos con la finalidad de incidir en la identificación de los miembros con la organización para mejorar el nivel de competitividad.

A partir de lo antes esbozado puedo decir que el concepto de trabajo que se puede percibir hoy en día es muy diferente al de las comunidades primitivas e incluso al propuesto por algunos autores clásicos, ante tal situación mi propuesta es que el trabajo se puede entender como una actividad tanto física, como intelectual con el fin de generar algún tipo de riqueza que le permita a las personas subsistir, en donde cuestiones como las necesidades e intereses juegan un papel importante para determinar la utilidad de la persona en su ambiente laboral, dicha utilidad se ve mediada a través de competencias, creatividad, innovación y manejo de nuevas tecnología que en su conjunto servirán para resolver algún problema.

Como consideraciones finales de este apartado creo que este tipo de elementos que se mencionan ayudarán a comprender la situación tan compleja que es estudiar el concepto del trabajo desde la teoría, como ya se mostró en esta discusión y exposición de ideas de autores existe una cantidad relevante de enfoques a partir de los cuales se puede estudiar un hecho en concreto que involucre el trabajo. Sin embargo, cabe mencionar que la recuperación de todos estos elementos ayudarán a generar los indicadores de la información que se desea obtener del caso en concreto, después de tener en cuenta también como es que se debe de entender el concepto de automatización de lo cual hablaré en el siguiente apartado.

1.2.- Definición y tipos de automatización

El paso que sigue dentro de la investigación es hacer una revisión de lo que significa la automatización y de donde proviene y como se puede entender, así como las tipologías de automatización que hay, es por eso que el primer punto del cual partiré es del concepto de “autómata” que es “aquella clase de máquina en las que una fuente de energía accionaba un mecanismo ingeniosamente combinado, permitiendo imitar los movimientos de los seres animados” (García, 1999, p. 59).

Con el desarrollo de la electricidad y la electrónica, se ha generado la aparición de autómatas capaces de imitar realmente algunas funciones intelectuales y de reproducir ciertos comportamientos del hombre. Es decir, en la actualidad se hace uso de estas máquinas en donde principalmente las industrias las utilizan, estas son denominadas ahora como robots, los cuales son capaces de llevar a cabo manipulaciones. Estas manipulaciones se traducen en operaciones principalmente de montaje y ensamble, lo cual ha facilitado la construcción en masa de ciertos objetos o mercancías, y que poco a poco desplazan la fuerza de trabajo del hombre para incrementar la eficiencia en los procesos del trabajo.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior una definición de automatización que se puede utilizar es que ésta se refiere a un sistema en donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos que tratan de aplicar sistemas mecánicos, electrónicos y de bases computacionales para operar y controlar la producción. La automatización de un proceso industrial consiste en la incorporación de un conjunto de elementos y dispositivos tecnológicos que aseguren el control y el buen funcionamiento de la industria.

Para esto es necesario tener en cuenta que la o los tipos de tecnología se pueden clasificar, según De la Garza (1998), en: a) *Tecnologías de la información*, b) *Tecnologías de manufactura apoyadas por computadora*, c) *Materiales mejorados y nuevos*, por último d) la *Biotecnología*.

- a) La *Tecnología de la información* se refiere específicamente a la combinación de innovaciones basadas principalmente en computadoras, ya sea la microelectrónica y las telecomunicaciones, así pues el hardware, software y redes son aplicadas al procesamiento y presentación de la información y de esta forma permiten almacenar, recuperar, analizar y transmitir información.
- b) Por otra parte, las *Tecnologías de manufactura apoyadas por computadoras*, incluye a los robots, que algunos autores se han referido a estos dándole el nombre de robótica, diseño y manufactura apoyados por computadoras, máquinas-herramientas para el control numérico computarizadas y tecnologías relacionadas. La introducción de estas tecnologías ha tenido impacto significativo dentro de la productividad, disminución de la demanda de fuerzas de trabajo y cambios en los requerimientos ocupacionales.
- c) En tercer lugar, están los *Materiales mejorados y nuevos* los cuales se refieren al desarrollo de nuevos productos, principalmente la cerámica de alta resistencia, la fibra óptica, compuestos no metálicos y otros materiales, que cobran importancia para las industrias como la aeroespacial o de telecomunicaciones. Este tipo de avances también han tenido impacto ya que han impulsado la productividad y modificado el empleo a partir de la sustitución o el mejoramiento de los viejos materiales.

- d) Por último, se encuentra la *Biotecnología* la cual cobra importancia gracias a aplicación integrada del conocimiento y de las técnicas de la bioquímica, de la microbiología, de la genética y de la ingeniería química, con lo cual se ha sacado provecho en el plano tecnológico de las propiedades y capacidades de los microorganismos y del cultivo de tejidos principalmente.

Teniendo en cuenta los tipos de tecnología que hay ahora es necesario hablar sobre las concepciones acerca de esta, con lo cual De la Garza menciona que “es necesario distinguir dos tipos la “tecnología dura” y la “tecnología blanda” (De la Garza, 1998, p. 27). La primera se refiere a la relación estrictamente técnica entre maquinaria, equipo, sistemas de abastecimiento, sistemas de máquinas, características del ensamble, mecanismos de control y flujos de procesos.

Por otro lado, la tecnología blanda se refiere a características organizacionales, que tienen que ver con la distribución de la mano de obra o las fuerzas de trabajo, no sólo en el sentido espacial, sino también en su distribución a partir de los atributos de conocimientos, habilidades, responsabilidades en los procesos de producción. También tienen que ver las características de la organización del trabajo, es decir, cuestiones como la estrategia gerencial de control y asignación de niveles de mando, planeación, supervisión y ejecución, en términos más generales y específicos la gestión de la producción en su conjunto.

Es momento de distinguir entre las cuatro modalidades de la tecnología las cuales distingue De la Garza (1998) en: a) no automatizada, b) automatizada rígida, c) tecnología flexible con base en la mezcla de tecnologías rígidas obsoletas y d) automatización flexible con base en la aplicación de la microelectrónica o automatización adaptable.

- a) No automatizada. Se refiere solamente a la no ocupación de maquinaria.

- b) Automatizada rígida. Esta segunda modalidad de tecnología está basada en maquinaria, equipo y dispositivos herramientales con alto grado de especialización diseñados principalmente para la producción en serie y a grandes escalas.
- c) Tecnología flexible. Tiene que ver con la mezcla de tecnologías rígidas obsoletas. Esta modalidad tiene que ver con las condiciones productivas y su atraso en la maquinaria con las cuales se opera y que tiene más que ver con empresas medianas, pequeñas y micro de un aparato productivo que no generan un alto grado de rendimiento y eficiencia en cuanto a las herramientas o máquinas que se utilizan.
- d) Automatización flexible. Esta referida a la aplicación de la microelectrónica o automatización adaptable. Consiste en que mediante el equipamiento de maquinaria, equipo, dispositivos, sistemas de suministro de insumos, flujos de producción articulados con base en la informática se pueden producir una gama medianamente amplia de bienes en pequeños y medianos lotes de manera eficiente, con elevados niveles de productividad y bajos costos de producción.

Teniendo en cuenta lo anterior la automatización también tiene que ver con otros elementos de los procesos del trabajo como la organización de este mismo, ya que debido a esto se va modificando la forma en que las personas van a trabajar. La organización del trabajo se ha vuelto de suma importancia a partir del siglo XX, ya que esta tiende a ser un aspecto muy fundamental para indicar, junto con otros factores, la eficiencia productiva que se va a generar en la empresa, con lo cual menciona McLuhan:

La fabricación automatizada surgió de la misma relación entre fuerzas económicas e innovaciones técnicas como la división del trabajo, la transferencia de energía y la mecanización de las fábricas y el desarrollo de las máquinas de transferencia y sistema de alimentación. (McLuhan, 1996. P. 33)

Así pues la mecanización del trabajo ha sido la siguiente etapa necesaria para la evolución de la automatización. Esto teniendo en cuenta que el simplificar el trabajo a partir de una nueva división del mismo ha posibilitado el diseño y producción de máquinas que han ido reproduciendo los movimientos del trabajador, dejándolo de lado poco a poco en los procesos productivos.

Para tener en cuenta de lo que se está hablando el ejemplo más significativo se puede vislumbrar a partir del siglo XX con la industria de automóviles mejor conocido como Fordismo cuyo objetivo era producir en masa y reducir costos gracias a su cadena de montaje, y a partir del cual se generarían otros modelos como el Toyotismo.

Muchas industrias han optado por la automatización en alguna etapa de sus actividades, por ejemplo en las comunicaciones, y sobre todo en el sector telefónico, en cuestiones como la marcación, la transmisión y la facturación se realizan automáticamente. Por lo cual la automatización como una disciplina de la ingeniería, tiende a ser más amplia que un mero sistema de control, abarca entonces la instrumentación industrial y que incluye los sensores y transmisores de campo, los sistemas de control y supervisión, los sistemas de transmisión de datos y las aplicaciones de software o simuladores en tiempo real. Para ser más preciso la automatización tiende a ser un proceso industrial (máquina, conjunto o equipo industrial) que consiste en la incorporación de un conjunto de elementos y dispositivos tecnológicos que aseguren su control y buen funcionamiento.

Para terminar esta sección mencionaré algunas de las ventajas que ha generado la automatización al ser implantada en la empresa, la principal es la productividad, ya que se reducen los costes de la producción y mejora la calidad de la misma, por otra parte las condiciones del trabajo cambian al suprimirse ciertos trabajos riesgosos, esto genera seguridad en la industria en la realización de operaciones que no se pueden controlar intelectual o manualmente, también se

tiene una mejor eficiencia ya que las máquinas no toman descansos y se mejora la calidad al tener menos piezas defectuosas y desperdiciadas.

Sin embargo, y a pesar de los beneficios, puede traer consecuencias graves debido a que para su aplicación debe de haber una disposición de todo el cuerpo laboral (gerencial, operativo y administrativo) ya que la implantación de nuevas tecnologías requiere necesariamente de nuevas estructuras organizativas y nuevas formas de comunicación que afectaría principalmente la fuerza laboral no calificada, generando una reducción en la participación de los salarios y en el total de los costos de producción.

1.3.-El paradigma tecnoeconómico e informacional

Cuando se habla de un paradigma⁸ es porque en realidad algo importante está cambiando y de hecho este es el caso, un gran cambio en el paradigma llamado tecnoeconómico e informacional está ocurriendo, a que me refiero con esto, bueno pues si regresamos a la primera revolución industrial la cual fue un proceso de transformación económica social y tecnológica que se inició a mediados del siglo XVIII en Inglaterra y posteriormente en gran parte de Europa occidental y Norteamérica , en donde se generaron significativos cambios principalmente en el modo de producción el cual estaba basado principalmente en una economía rural, en donde la agricultura y el comercio eran la principal fuente de subsistencia de las naciones, pero con el desarrollo de la tecnología y las máquinas la economía tomo un carácter más urbano, es decir se industrializó y mecanizó con lo cual se incrementaría la producción, lo cual marca un momento de importancia en la

⁸ Un paradigma tecnoeconómico es, un modelo de óptima práctica constituido por un conjunto de principios tecnológicos y organizativos, genéricos y ubicuos, el cual representa la forma más efectiva de aplicar la revolución tecnológica y de usarla para modernizar y rejuvenecer el resto de la economía. Cuando su adopción se generaliza, estos principios se convierten en la base del sentido común para la organización de cualquier actividad y reestructuración de cualquier institución. (Pérez, 2004, p.41).

historia debido a que la vida cotidiana se modificó en varios aspectos principalmente el trabajo que es el caso que se trata aquí.

Sin duda la industria se convirtió en el centro de trabajo y en un lugar clave para el desarrollo de la sociedad, claro que esta se basaba en el empleo de máquinas que dentro de los procesos productivos eran fundamentales, aunque éstas en ese momento necesitaban del obrero para ser utilizadas de la mejor manera posible; sin embargo esto no hubiera sido posible sin los antecedentes del capitalismo preindustrial, el cual estaba basado principalmente en dos ejes económicos, el desarrollo de la producción agropecuaria y la expansión del comercio.

Hay que recalcar que gran parte de la producción preindustrial se realizaba en los talleres artesanales, los cuales eran dirigidos por un maestro al cual ayudaban un cierto número de oficiales y algunos aprendices. El trabajo en este tipo de lugares no generaba una gran cantidad de mercancías y aparte de eso tardaban mucho tiempo en estar listas. El cambio entonces se generó con la entrada de la maquinaria dentro del trabajo y el cambio del lugar dentro del trabajo, es decir del taller a la fábrica, la cual se fue especializando poco a poco con el uso de herramientas, técnicas y organización del trabajo, y que para producir necesitaban de suficiente materia prima la cual se subsanó con el desarrollo agropecuario.

Si bien estas máquinas de las que he hablado no eran como las conocemos ahora, tan sofisticadas y con una impresionante cantidad de funciones al grado de ser ahora hasta asistentes de funciones humanas, para ese entonces eran simples y con funciones específicas, en donde los obreros, hacían uso de éstas para acelerar el proceso de producción. Para ese entonces este era un avance significativo y hasta cierto punto innovador en donde el enfoque de la riqueza se centraba principalmente en producir cantidades grandes de productos u artículos, para su venta.

La fábrica se convirtió en un centro importante de creación y transformación de materiales para generar objetos, en donde máquina y hombre interactuaban para llevar a cabo los procesos de trabajo necesarios para consumir la producción, aunque estos ritmos de trabajo para las personas en ese entonces fueran complicados, debido a que trabajaban más de ocho horas y de una manera en algunos casos poco segura.

Cabe recalcar dentro de esta reflexión del paradigma tecnoeconómico e informacional que con el paso del tiempo se fueron mejorando las técnicas y principalmente los métodos de organización del trabajo, después de la primera revolución industrial explicada líneas arriba, la economía de las naciones fue dependiendo de poco en poco del comercio de mercancías, las fabricas ya como un eje de producción en serie se fueron especializando en sus procesos productivos para acrecentar el número de productos y mejorar el tiempo en el que se hacían. Este tipo de situaciones llevo a la planeación de modelos organizativos que ayudarían a mejorar los procesos y ritmos de trabajo con lo cual se habilitó el conocimiento para el mejor uso y aprovechamiento de las máquinas, esto se traduce a dos modelos organizativos que a finales del siglo XIX y principios del XX tendrían su auge, el Taylorismo y el Fordismo que serán explicados con más detenimiento posteriormente.

Estos dos modelos significaron otro gran avance, pero la economía seguía basándose en la producción en masa de artículos u objetos y en la fuerza de trabajo del obrero, es decir el trabajo de alguna forma seguía siendo manual, cabe mencionar que posteriormente otro modelo generaría importancia en el ámbito el cual sería llamado Toyotismo, el cual fue un modelo que habilitaba a los dos anteriores con algunas novedades. Pero ¿en qué momento el paradigma cambia?, la respuesta es sencilla, principalmente con la aparición del ordenador a principios de 1950 y con el desarrollo de la programación y de los software en conjunto

posteriormente con la creación del Internet, lo que dio paso a nuevos tipos de enfoques para llevar a cabo la economía y los procesos de trabajo.

Los ordenadores electrónicos, que se desarrollaron a una velocidad de vértigo después de la segunda guerra mundial, especialmente después de la invención del transistor, tenían una enorme capacidad para hacer simulaciones, lo que hizo mucho más fácil que antes desarrollar modelos mecánicos de las que, hasta entonces, se consideraban las funciones físicas y mentales básicas de los organismos, incluyendo el humano. (Hobsbawm 2014, p. 542)

Como Hobsbawm lo menciona el desarrollo tecnológico fue de tal magnitud al término de la Segunda Guerra Mundial, que se empezó a generar una serie de máquinas complejas en sus funciones, pero a la vez sencillas o codificadas para el uso humano, de alguna manera los científicos también empezaron a poner atención en la neurociencia, principalmente con el hecho de estudiar al cerebro humano como un complejo sistema de procesamiento de información, al cual se le comparaba con los ordenadores especialmente, y dándole gran importancia a la diferenciación entre la inteligencia humana y la inteligencia artificial, lo cual ha dado paso a la interrogante de la programación humana, comparada con la programación de los ordenadores, o como en la actualidad los llaman “dispositivos inteligentes”⁹

Es curioso pero resulta ser que la Segunda Guerra Mundial implicó una serie de avances tecnológicos que cambiarían las dinámicas del mundo al masificarse los inventos desarrollados por dicha problemática que se suscitó entre 1939 y 1946, o por lo menos demostró que las investigaciones realizadas durante ese periodo de tiempo que con una gran concentración de recursos podía resolver los problemas tecnológicos más complejos en un intervalo de tiempo sorprendentemente corto. (Hobsbawm, 2014, p. 521).

⁹ Los dispositivos inteligentes, se pueden entender de varias maneras por eso especificaré cuáles son sus características. Los dispositivos inteligentes se basan principalmente en la tecnología inteligente, en otras palabras al llamarlo dispositivo sólo se refiere al objeto tangible como por ejemplo teléfonos o televisiones, sin embargo lo que le da la importancia a este objeto es, como ya lo mencioné, la tecnología inteligente, la cual se basa en la programación que se le da al objeto para que responda de una manera racional a determinadas acciones codificadas de una manera automática o manual si se desea, con base al parámetro de uso del usuario.

Gran parte de esta tecnología desarrollada demostró tener una aplicación a la vida cotidiana de las personas en diferentes ámbitos y no solo en cuestiones bélicas, aunque estas mismas provocaron que se acelerara la creación de máquinas para ciertas finalidades. Un ejemplo es la aparición del láser en 1960 como un modelo de prueba, que posteriormente para 1980 se convertiría en un aparato de gran importancia para los consumidores de música a la llegada del disco compacto.

Cabe mencionar que el paradigma tecnoeconómico e informacional muestra el hecho de cómo todas estas tecnologías han tenido impacto en la vida cotidiana de las personas y sus actividades principalmente el trabajo, es decir, la ruptura se encuentra en él cómo la tecnología ha creado su propia cultura para su buena o mala utilización.

Para ser más exacto, hay dos tipos de personas que se pueden distinguir ahora, por una parte está el programador o manipulador que le asigna las ordenes y funciones a la máquina según sea la necesidad requerida y, por otra parte se encuentra el usuario, el cual sólo se encarga de aprender o entender los comandos básicos de las máquinas diseñadas para facilitarle el trabajo al usuario.

De lo anterior se deduce que el usuario entonces sólo debería de entender para que sirve cierta combinación de botones o como usar el teclado, ya que la máquina está programada para autocorregir en caso de error, e incluso hasta de mostrarle al usuario las opciones posibles de lo que puede hacer, limitando entonces la inteligencia del humano y facilitándole sus actividades para evitar errores. Un ejemplo de este tipo de situaciones se puede encontrar comúnmente en el método de cobro que se utiliza en algún supermercado, basta con ver a la persona que cobra como pasa los productos por un laser que lee los códigos de barras de los productos y que automáticamente va dictaminando el cobro que se debe de hacer, entre otras y nuevas funciones que tienen estos aparatos como las recargas de crédito a teléfonos celulares.

De esta manera es que se debe de entender que en nuestros días hablar de una cultura de lo digital implica distintas cosas, ya que la normalización de ciertas prácticas cotidianas han generado que dejemos de lado cierto tipo de situaciones de vital importancia, la interacción con nuevos tipos de tecnología presupone que el usuario requiera de una alfabetización digital pensemos por ejemplo:

En el impacto de los SMS (mensajes de texto) en nuestras prácticas lingüísticas o en la tipografía inspirada por el internet (el uso de las mayúsculas, etc.). La alfabetización que hemos adquirido está experimentando lentamente, pero sin ninguna duda, la influencia de las practicas emergentes de la alfabetización digital. (Doueihy, 2010, p.23)

En otras palabras gran parte de lo que se ha mencionado anteriormente que está relacionado con la automatización desemboca en cuestiones principalmente digitales de transferencia y conversión de información que es logrado vía computadora, principalmente a través de la programación, y la creación de software que facilitan el uso de las máquinas al público en general, abriendo un abanico de posibilidades al hacer alguna tarea o trabajo que es lo que nos aqueja en esta investigación.

Sin embargo, todas estas posibilidades tienen su limitante porque como lo mencioné líneas arriba, es necesaria una alfabetización digital, lo que implica el conocer los comandos y el lenguaje diseñado para ciertas máquinas o software dentro de esta cultura de lo digital. Es por eso que dentro de los trabajos siempre hay una capacitación del trabajador para que pueda manipular de la mejor manera posible los comandos o software de las máquinas según sea el caso, por lo cual MiladDoueihy menciona, acerca de la cultura digital, lo siguiente:

La cultura digital está compuesta por modos de comunicación y de intercambio de informaciones que desplazan, redefinen y remodelan el saber en formas y formatos nuevos, y por métodos para adquirir y transmitir dicho saber.(...) La

cultura digital formas nuevas y siempre cambiantes de alfabetización, una alfabetización digital.(Doueihi, 2010, p.35)

Para terminar con esta parte sólo quiero hacer un par de precisiones acerca de lo que se ha mencionado. Entender el paradigma tecnoeconómico e informacional significa entonces, primero que existe una cultura de la tecnología que ha ido permeando en la vida cotidiana de las personas y que está a su vez ha saltado principalmente a bienes de consumo transformados de tecnologías pasadas (como ya se mencionó principalmente de la segunda guerra mundial) generando una economía basada en el consumo de tecnología y principalmente de información. En el caso de la información primero es necesaria su digitalización para que pueda circular con facilidad por cualquier ordenador principalmente usados para la transferencia de datos a través del internet.

Pero estos no son los únicos ejemplos, pensemos también en el caso en particular a tratar, que es Telmex¹⁰, los servicios que ofrece y que serán detallados más adelante están supeditados a la transferencia de datos e información a través de las máquinas, en un principio fueron las redes telefónicas o sea la comunicación a largas distancias en tiempo real, a través de la transmisión de la voz, pero con la llegada del internet y otros software, la empresa se convirtió en una compilación de “servicios” al consumidor, en donde no solo es el “servicio” de la línea telefónica sino también el “servicio” del internet, o más actualmente las videollamadas o las plataformas que almacenan datos de video en forma de series, con esto me refiero a Claro Video¹¹ por ejemplo que es otro de los servicios que pueden ser solicitados dentro del paquete de opciones para el consumidor.

¹⁰Telmex es una compañía de telecomunicaciones en México, donde que se privatizó en 1990, para asegurar el crecimiento y la modernización de su infraestructura, desarrollando así una plataforma tecnológica digital que opera una de las redes de fibra óptica más avanzadas dentro del país. Telmex y sus subsidiarias ofrecen una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, que incluyen transmisión de voz, acceso a Internet y soluciones integrales para todos los segmentos del mercado de las telecomunicaciones; incluyendo la telefonía pública, rural y residencial, servicios especializados para la pequeña y mediana empresa y atención a clientes corporativos nacionales e internacionales.

¹¹Claro Video es una plataforma digital en donde se brinda el servicio de suscripción y renta que ofrece el acceso a películas, series, programas infantiles y documentales. Cabe recalcar que este servicio lo ofrece Telmex pero es proporcionado por un tercero, por lo cual Telmex solamente es el medio de cobro de este servicio.

Todo esto no son más que transferencia de datos e información que se digitaliza y se moviliza a través de las distintas plataformas que generan los programadores para los usuarios y propietarios de “servicios” de Telmex y que han creado una economía curiosa debido a otras competencias en donde el que gana es aquel que ofrece el mejor “servicio” de transferencia de datos, ya sea como imágenes (videollamadas), información (internet) que depende del usuario cual sea su uso, ya sea práctico o académico y, por último y no menos importante, el entretenimiento. La digitalización de la información ha permitido que cierto tipo de plataformas alberguen una gran cantidad de videos, ya sea películas o series de televisión y que están al alcance de cualquiera que disponga de internet, lo cual facilita la transferencia de datos, los cuales ya no tienen que ser rentados de forma física como antes en las franquicias como los Blockbuster¹², en pocas palabras todo esto al alcance de una cierta cantidad de dinero y una computadora.

Pasando a otra situación dentro de este análisis se ha hablado de una manera constante de los procesos del trabajo y su desarrollo dentro de las sociedades capitalistas, pero se ha dejado de lado el papel que juega el trabajador como sujeto dentro de estos procesos del trabajo, si bien es necesario distinguir el tipo de trabajadores que existen ya que podríamos caer en la confusión de que todos son obreros dedicados a laborar en la industria y los cuales utilizan su fuerza de trabajo junto con las máquinas para completar la producción, este tipo de trabajador corresponde al sector industrial, sin embargo esta la otra parte de trabajadores que se dedican al sector servicios los cuales son denominados como “trabajador de oficina”.

Este sector de trabajadores de oficina es un sector que a finales del siglo XIX empezó a crecer y que estaba más enfocado al trabajo intelectual y que es más administrativo. Braverman (1981) explica entonces que este sector no se debe de confundir con los denominados “trabajadores de cuello blanco” de los

¹² Blockbuster fue una cadena de servicios de alquiler de películas principalmente y después videojuegos de forma física con sede en Estados Unidos. Inicialmente las rentas se hacían en la tienda pero posteriormente las rentas se podían hacer por correo. En septiembre del 2010 Blockbuster se declaró en banca rota, debido a la creciente competencia de compañías como Netflix o Redbox las cuales incursionaron en el alquiler en línea de películas, en la actualidad las tiendas de Blockbuster cambiaron su nombre a B-Store.

cuales se hablará más adelante, los trabajadores de oficina entonces describe el autor eran específicamente secretarias, taquígrafas, cajeras, cajeros de banco, oficinistas de archivo, telefonistas, empleados de lista de raya y tomador de tiempo, cartero, recepcionista y empleado de almacén; los cuales podían estar contratados estar empleados en oficinas privadas o de gobierno, en la manufactura, seguros o comercio.

Hacer esta distinción es de ayuda debido a que este tipo de trabajadores se concentrarían la mayor parte en la clase media que se empezaba a distinguir del trabajador de fábrica y que tiene su auge principalmente en sociedades desarrolladas como Estados Unidos y Europa que para ese entonces utilizaban a gran parte de estos trabajadores dentro del sector servicios, tal cambio con los trabajos en la fábrica “se ve enfatizado por cambios fundamentales en dos aspectos más: composición por sexo y salario relativo” (Braverman, 1981, p. 340).

Por otra parte, los trabajos de oficina dentro de sus aspectos más generales para ese entonces incluían la contabilidad y archivo, planeación y esquemas, correspondencia y entrevistas, llenar y copiar formas, este tipo de aspectos cambiarían debido al desarrollo de la moderna compañía, en donde las funciones que se a desempeñar por los trabajadores de oficina se verían diversificadas según las necesidades y especificidades de cada sector al que perteneciese la empresa.

La importancia de los trabajadores de oficina radica entonces en el hecho de que las empresas no solamente se enfocaron a la situación de la creación del producto, sino que también se vieron en la necesidad de crear departamentos separados que tuvieran que ver con la administración de ventas del producto en donde este tipo de trabajadores de oficina se incluían al desarrollo del proceso de trabajo pero de una manera más gerencial que tiene que ver con el control y organización de la empresa, es por eso que “mientras que la clase obrera de la producción es el resultado de varios siglos de desarrollo capitalista, el trabajo de

oficina es en gran parte el producto del periodo del capitalismo monopolista”. (Braverman, 1981, p.400).

Esta situación se fue agudizando con la entrada de los denominados trabajadores de “cuello blanco” los cuales aunque también eran trabajadores de oficina se diferenciaban por el hecho de estar vinculados con haber estado en instancias educativas, es decir haber conseguido alguna profesión, este tipo de situaciones se volvió importante ya que permitiría que los trabajadores pudieran tener movilidad dentro de las empresas es por eso que:

Después de la reorganización de 1920, el reclutamiento del personal al servicio del gobierno estuvo en consonancia con la estructuración educativa. Las categorías administrativas, dirigentes y básicas se fueron cubriendo de forma progresiva con universitarios, bachilleres y personal de formación primaria, respectivamente. Aunque en teoría nunca ha estado cerrado el reclutamiento vertical de las categorías básicas a las dirigentes y de estas a las administrativas, en la realidad la movilidad ha estado restringida de una manera efectiva durante bastante tiempo. (Lockwood, 1962, p. 59)

Una de las características que distinguían a este tipo de trabajadores denominados de “cuello blanco” es entonces la capacidad de movilidad y haber tenido una profesión en donde el trabajo que generaban era intelectual y requería de menos esfuerzo físico, situación que era diferente con los llamados trabajadores de “cuello azul” cuya profesión requería del trabajo manual y el cual era desempeñado principalmente por los obreros en las fábricas.

Siguiendo este tipo de situaciones Rifkin (1996) habla acerca de este proceso y su desarrollo dentro del contexto de Estados Unidos, siguiendo la línea de las características que los trabajadores empezaban a desarrollar a partir de la entrada de la administración científica y de los puestos de oficina, el autor menciona que a partir de la década de los años ochenta del siglo XX y con la entrada de los ordenadores el trabajador cambio.

La situación era la siguiente, los trabajadores de oficina de los cuales se habló anteriormente empezaron a experimentar una serie de situaciones relacionada con el proceso de trabajo, al integrar nuevas tecnologías se integraron también nuevas formas de organización dentro de las practicas del trabajador, si bien para la década correspondiente a 1920 apenas si era necesario contar con una formación académica, para 1960 era necesario tener una profesión.

Estas situaciones van de la mano con la movilidad social y la cuestión de la cualificación del trabajador para poder hacer uso de las herramientas tecnológicas, el autor también menciona que los trabajadores entonces al adherirse a estos nuevos tipos de organización del trabajo que combinan tecnología, necesariamente deben de haber una reconfiguración de las prácticas del trabajador.

Rifkin plantea entonces que esos trabajadores de oficina que conocemos también corren el riesgo de desaparecer junto con los trabajadores de la fábrica los cuales están forzados a competir con la automatización y por otra parte con la misma presión global de otros trabajadores los cuales se inscriben en un contexto de supervivencia económica por lo cual Rifkin menciona que:

En 1985, un tercio de todos los trabajadores representados en los nuevos acuerdos laborales se sometieron a la congelación salarial o a una reducción de los salarios. Con una decreciente influencia de los sindicatos en la masa laboral, los trabajadores americanos se quedaron sin una voz efectiva que representara sus intereses frente a los empresarios. (Rifkin, 1996, p. 204)

Es importante esta situación ya que los sindicatos que en un principio tuvieron grandes concentraciones de trabajadores entre sus filas y que a la vez estos sindicatos tenían la suficiente fuerza para proteger los derechos del trabajador frente a las grandes empresas, para 1980 se empezaban a quedar cortos en sus funciones debido a la creciente tecnología y a los grandes recortes que se estaban produciendo debido a esta, es decir, la inversión que las empresas

antes hacían en la fuerza laboral para ese entonces era menos y tenía una gran repercusión en la sociedad.

Debido a esta reducción de la fuerza laboral en las empresas y a la reingeniería organizacional los sindicatos han tenido también que reajustarse y crear convenios, en donde los contratos colectivos toman importancia para evitar despidos masivos y a la vez se aceptan cada vez más las necesidades de los empresarios que la de los empleados.

Dichos contratos colectivos implicaron restricciones superiores a las de ley para despedir a los trabajadores; limitaciones a la movilidad interna; a las multitareas; al empleo de trabajadores de confianza; a castigos a los trabajadores; al tiempo extraordinario, en descanso obligatorio o en días festivos; el ascenso por antigüedad como criterio principal y el salario según categoría laboral. (De la Garza, 1999, p.33)

La situación del trabajador entonces como se ha planteado ha sido cambiante lo que ha generado que el estudio de los procesos del trabajo sea más complejo y entonces se tengan varias áreas que cubrir dentro de estos estudios, situaciones como la distinción del trabajador, su función dentro del proceso productivo, la objetividad con la que hace su trabajo, la movilidad que se puede producir dentro de la empresa, la situación del trabajador y los sindicatos, los derechos del trabajador y las cuestiones subjetivas que se desarrollan dentro de los sitios de trabajo hacen del tema una situación complicada, en la que no basta solo con conocer estos elementos por lo que en el siguiente capítulo se hablara de los modelos de organización del trabajo y de cómo estos están muy ligados a las practicas del trabajador y de los procesos productivos.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES DE LA AUTOMATIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL TRABAJO

Abriré este apartado mencionando que los modelos de organización tienen su referente obligado en los postulados de Taylor¹³ acerca de la hiperracionalización del mismo, por lo cual es necesario que antes de explicar las bases del Fordismo se dé una explicación de los postulados de Taylor y a la vez de Fayol¹⁴, ya que estos modelos de organización más el Toyotismo fueron en su momento los más difundidos y generales dentro de los procesos de trabajo en las sociedades capitalistas desarrolladas, esto nos permitirá entender la manera en que los modelos clásico han funcionado y posteriormente entender lo que ha cambiado y los ajustes que se han generado a estos modelos.

La importancia de entender tales modelos radica en el hecho de comprender los contextos específicos en donde la administración de las empresas presenta cambios en la manera de generar productividad, a partir de esto se crean estrategias que afectan directamente las actividades y dinámicas de los trabajadores. Estos factores representan un punto de importancia para la investigación de los procesos de trabajo debido a que cada una de las estrategias que se llevaron a cabo tuvo significativas repercusiones dentro del área laboral sobre todo si se presta atención al uso de tecnología. Por lo tanto en este capítulo se expondrán las ideas principales de los autores más representativos sobre los temas relacionados con la organización del trabajo, y a partir de esto se

¹³ Frederick W. Taylor fue un ingeniero industrial estadounidense el cual se dedicó principalmente a estudiar la organización de los procesos del trabajo, y debido a esto fue el promotor de la organización científica del trabajo lo cual lo convirtió en un innovador de la administración científica.

¹⁴ Henri Fayol fue un contribuyente también dentro de los enfoques clásicos de la administración, su principal contribución fue especializarse en los problemas no estudiados por Taylor. Mientras Taylor se concentró en el estudio dentro de la fábrica, Fayol se concentró en el estudio de la dirección de la fábrica y los niveles de administración dentro de ella.

destacaran ciertos conceptos e indicadores que servirán para el análisis de la información, posteriormente se hablará de las políticas neoliberales las cuales han afectado la organización del trabajo debido a su influencia en las dinámicas del mercado y por último se expondrán las características de los nuevos modelos de organización del trabajo que responden a los reajustes en la economía.

2.1.- Modelos de organización del trabajo clásico

Empezaré por explicar el caso de Taylor, en donde cabe mencionar que sus principios de administración fueron postulados en un libro llamando "*Principios de la administración científica*" (1973), en el cual los elementos que se tratan son principalmente, la forma en la que está constituida la organización del trabajo y de la producción, la instauración de reglas, los sistemas contables de medición con el propósito de elevar la productividad del trabajo y los volúmenes de producción, como menciona Hobsbawm:

[...] Desde la revolución industrial la historia de la economía mundial se había caracterizado por un progreso técnico acelerado, por el crecimiento económico continuo, aunque desigual, y por una creciente mundialización, que suponía una división del trabajo, cada vez más compleja a escala planetaria y la creación de una red cada vez más densa de corrientes e intercambios que ligaban a cada una de las partes de la economía mundial con el sistema global. [...] (Hobsbawm, 2014, p. 94)

Bajo este hecho hay que recalcar que en un contexto en donde los cambios tecnológicos y la utilización de máquinas empezaba a ser evidente, se necesitaba también de la generación de método o formas para ejecutar el trabajo. De alguna manera se empezaba a hacer presente la cuestión de la reducción del esfuerzo del trabajador, con lo cual se estaba generando el aumento de la producción y nuevas formas de gestión sobre el trabajo, para ser más específico en las formas administrativas es en donde se genera el auge que le daría científicidad al trabajo

como lo llamaría Taylor junto con Fayol y Henry Ford, quienes generaron una mayor eficiencia en la utilización de los recursos humanos y materiales.

Así pues, el Taylorismo es considerado como un modelo técnico-real dentro de los proceso del trabajo, basado en un sistema de hiperracionalización del quehacer individual del obrero, y en las habilidades, aptitudes y movimientos que componen la tarea específica de cada trabajador.

Los puntos de importancia que se deben de tener en cuenta en la administración del trabajo para Taylor, son los siguientes:

- Hacer un estudio y sistematización en los conocimientos acerca de cada trabajo, con el fin de crear leyes, reglas y formas útiles para que el trabajador pueda conocer y emplear su labor de la mejor manera posible.
- Hacer una selección científica de los trabajadores, en donde se tome en cuenta las aptitudes y capacitación requerida según sea la naturaleza del trabajo.
- Es necesario generar un adiestramiento y una capacitación del trabajador por medio de la enseñanza de métodos científicos para una mejor ejecución en su función
- Generar una colaboración de la dirección de los trabajadores, para asegurar que el trabajo se cumpla de acuerdo a los principios establecidos por la empresa.
- Crear un ambiente de cooperación mutua entre el trabajador y los patrones, esto con la finalidad de que se cumplan todos los objetivos de la empresa.
- Generar una división de responsabilidades entre la dirección y los trabajadores, esto quiere decir que por una parte la dirección se dedicara a dirigir, supervisar, hacer los planes y controlar, mientras que los trabajadores ejecutan y aplican las reglas de la dirección.

- Tener una supervisión especializada, para cada proceso del trabajo, en donde deben intervenir supervisores especialistas de acuerdo a las técnicas de trabajo.

Por otra parte la organización según Fayol (1984) dentro de la teoría administrativa puede ser vista en cinco componentes:

- Previsión, en otras palabras definir un plan de acción, organización referida a la construcción de una estructura dual del trabajo, dirección encauzada hacia los objetivos en común, coordinación para mediar todas las actividades del negocio y control que está referido a la comprobación de los resultados con base en lo planeado. La previsión está referida a calcular el porvenir y prepararlo, se manifiesta a través de un programa de acción el cual se basa en los siguientes puntos: a) recursos de la empresa, b) la naturaleza e importancia de las operaciones en curso y las posibilidades futuras; c) las cuestiones técnicas, comerciales y financieras.
- La organización de los procesos administrativos proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa, se constituye por una estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo.
- La dirección, por otra parte, conduce a la organización; es decir, a su funcionamiento y hacia alcanzar el máximo rendimiento de los empleados en el interés de los aspectos globales. Para esto hay que tener en cuenta lo siguiente: conocer a fondo al personal, eliminar a los incapaces, estar bien informado en cuanto a los acuerdos que obligan al negocio y a sus empleados a trabajar, dar un buen

ejemplo, conducir inspecciones periódicas, y no dejarse absorber por los detalles que surjan durante el proceso de trabajo.

- En el caso de la coordinación, esta es la que dirige todas las actividades del negocio facilita el trabajo y sus resultados, esto implica que debe de haber responsabilidad por parte de los miembros o empleados del negocio.
- La cuestión del control, consiste en una verificación para saber si todo va de acuerdo a lo establecido, con el objetivo de localizar puntos débiles y errores para rectificarlos o evitar su repetición. Se aplica a todas las cosas, las personas y sus actos.

En este sentido, lo primero que hay que tener en cuenta es que la división del trabajo y la jerarquización de los puestos de los trabajadores es de vital importancia, por lo cual aparece remarcado en Taylor y Fayol y es similar, siempre debe de haber rangos en las funciones y a esto se le suma la cuestión de la especialización del que está encargado de cierto trabajo, si bien es cierto los dos autores hacen hincapié en que para que el trabajo salga mejor la persona que lo haga debe de tener las habilidades y aptitudes específicas para que todo salga de acuerdo a lo planeado.

La cuestión de las normas es otro punto en el cual convergen todos los modelos debido a que todo lo que se hace debe de estar especificado en un contrato para que no haya reclamos y todo salga de acuerdo al plan y a los objetivos de la empresa.

Lo que tal vez no es muy asertivo y que sale a relucir, dentro de los puntos expuestos en Taylor y Fayol, es la idea de la fidelidad al cargo en el cual los trabajadores deberían de identificarse con él y que a su vez lo desarrollaran con pasión. Esta idea resulta interesante ya que no todos los cargos se desenvuelven

de la manera más eficiente según sea el personal. Sin embargo, en los autores que se han revisado esto es ajustado por el hecho de la vigilancia en el sentido de que aunque el cargo sea o no del agrado del trabajador lo debe de cumplir para llegar a la eficiencia y cumplimiento de los objetivos, por otra parte la cuestión de los estímulos para que los trabajadores sean más productivos se menciona que es de importancia como una forma eficaz para que el empleado trabaje más ya que será recompensado.

Para terminar, hay que recalcar el hecho de que existen los cargos hereditarios, ejemplo de esto son los que se pasan de padre a hijo por rasgos de parentesco dentro de una empresa, pero estos no son mencionados por Taylor y Fayol en sus propuestas, pero este punto es complicado y real, ya que no puede ser totalmente regulado aunque todos concuerden en la estricta especialización de los cargos. Cabe mencionar que Taylor y Fayol no llevaron a cabo sus postulados de una manera muy precisa en todos los ámbitos, y aunque tengan un rigor metodológico dentro de la teoría administrativa, en la realidad siempre cabe la posibilidad de irregularidades.

A continuación explicaré el Fordismo el cual es un modelo de producción industrial que engloba la cuestión de la tecnología aplicada a procesos reales del acto laboral, no es más que la recuperación de ideas del Taylorismo pero ahora lo que cambia son las herramientas para hacer el trabajo, en otras palabras el uso de máquinas.

Esto es que el Fordismo sigue siendo una modalidad de hiperracionalismo del modo de trabajo individual, pero ahora este es realizado a través de máquinas, en el cual se usaba un sistema mecánico complejo, cuyas pieza clave es: la cadena de montaje y, por otra parte, se usaba también todo un conjunto integrado de máquinas de movimiento y de transporte interno dentro de la fábrica para los objetos de trabajo, compuesto por grúas, deslizadores, vagonetas, y transportadores.

En resumen, se puede contar como elementos centrales del modelo Fordista lo siguiente:

- La producción en serie.
- Aumento en la división del trabajo.
- Dominación de los mercados de masas.
- Uso de la nueva tecnología para la mejora de máquinas que cumplan tareas específicas.
- Rapidez en la producción.
- Tareas especializadas en los trabajadores.
- Aumentar la circulación de la mercancía, para reducir los costos de producción. (Aguirre, 2007, p.30)

Ya que se ha hablado del modelo Taylorista y Fordista es necesario hacer mención del modelo Toyotista, el cual tuvo su origen en Japón en donde se empezaron a producir pequeñas cantidades de muchos modelos de productos principalmente automóviles, esto generó que el sistema fuera competitivo debido a la diversificación, que es la palabra clave de este modelo. El Toyotismo se compone de una serie de medidas técnicas y procedimientos aplicados por japoneses que poco a poco se convirtieron en un modelo de producción.

Hay que tener en cuenta que en el modelo Fordista estadounidense se producía en cantidades crecientes y en variedades restringidas, el Toyotismo encontró su punto de importancia en la fabricación a precios menores, pequeños volúmenes de muchos modelos diferentes de producto (automóviles). “El Toyotismo o modelo flexible, también llamado así, responde a un momento en el que el capitalismo se caracteriza por el ascenso de la competencia, por la diferenciación y la calidad” (Aguirre, Bravo y Ramírez, 2010, p.48).

Es entonces que el modelo Toyotista dentro de sus características tuvo como estrategia:

[...] Romper con las rigideces estructurales de una economía que se estableció después de la segunda guerra mundial y que entró en crisis y que ya no aseguraba condiciones de rentabilidad para el mismo capitalismo, representa una reestructuración de las condiciones jurídico-laborales fijadas por el mismo capital para dar paso a otras condiciones en donde la fuerza de trabajo es precarizada y polivalente y está expuesta constantemente a perder sus derechos. (Aguirre, Bravo y Ramírez, 2010, p.48)

Con lo antes mencionado se puede decir que la aplicación del Toyotismo ha tenido su importancia no solo en la industria, sino que también ha tenido gran impacto dentro de las condiciones del trabajador, principalmente con la idea de que el trabajador debe de ser capaz de desarrollar varios conocimientos con el fin de que no sola cumpla con un cargo, sino que pueda cubrir dos o más cargos y a la vez este lo suficientemente capacitado. Esto hace que el trabajador deba de prepararse de una manera más especializada y a la vez genera que sus ritmos de trabajo cambien debido al modelo antes mencionado.

Por otra parte el Toyotismo tiene como arma principal el concepto de *just in time* (justo a tiempo), que es la herramienta para acabar con los stocks¹⁵(inventarios), y que permite producir la cantidad justa, en el momento preciso, en otras palabras una producción sobre pedido que acabe con el desperdicio de tiempo y sobrante de mercancías, esto se suscitó debido a una serie de características que Benjamin Coriat señala:

1. Creación de una “sociedad de distribución” autónoma y distinta de la sociedad de producción de los vehículos de motor: de esa manera, en Toyota se impuso el principio de la separación de la fabricación y la distribución.
2. Reducción importante del personal.

¹⁵ Los stocks son, en pocas palabras, la mercancía que queda en reserva, aquella que se guarda y no sale a la venta, debido a situaciones diversas, o por otro lado puede ser guardada para venderse posteriormente. Aun así, este tipo de cosas se trata de evitar en las empresas ya que no asegura ganancias.

3. Ajuste de las cantidades de automóviles producidos con las efectivamente vendidas por la sociedad de distribución. (Coriat, 1992, p.34)

Otro punto que conviene resaltar es el de los círculos de calidad, los cuales propician la “competencia entre los mismos trabajadores. En la producción de autopartes se organiza a los trabajadores, ya no en líneas de producción, sino en celdas, cuadrillas, equipos, células: los círculos de calidad”. (Aguirre, Bravo y Ramírez, 2010, p. 53). Estos círculos de calidad se utilizan para fragmentar la producción y facilitar la competencia entre los trabajadores. Junto con esto se relaciona también el sistema de las famosas recompensas o bonos, los cuales complementan el salario gracias a un esfuerzo extra al que se somete al trabajador y, por último, la flexibilidad del trabajador, como una estrategia principalmente usada para intensificar los ritmos de trabajo.

El Toyotismo apareció por primera vez en la fabricación de automóviles, pero lo que hace diferente al Toyotismo del Fordismo, en la industria automotriz, es la creación de cadenas globales de fábricas de producción y de distribución las cuales estaban separadas, o lo que llamaría Castells (2000) la “empresas red”. Ya por último, para terminar con la descripción de los modelos, lo que se requiere en estas “empresas red”, es que haya una estructura descentralizada de la producción, esto significa que se deben generar fábricas satélite independientes a la ensambladora, en donde se fabriquen de manera independiente los demás componentes del automóvil, como lo son por ejemplo el motor, la dirección, la tracción, la suspensión, la carrocería o el sistema eléctrico. Esta descentralización de los procesos de trabajo genera subcontratación de los servicios y productos de otras empresas, además de que afecta las condiciones laborales, lo cual impacta directamente en la forma de producción.

Para cerrar este apartado creo que es necesario hacer una serie de acotaciones sobre lo antes explicado acerca de los modelos de organización del

trabajo ya que se puede interpretar que el análisis que se hizo aquí es meramente administrativo, sin embargo lejos de serlo ayuda a comprender de mejor manera el análisis de los procesos de trabajo ya que estos modelos organizativos son la fuente para visualizar la adaptación que tiene el trabajador a los modos de producción capitalista, por lo cual Braverman explica:

La necesidad de ajustar al obrero al trabajo en su forma capitalista, para superar la resistencia natural intensificada por los rápidos cambios de la tecnología, las relaciones sociales antagónicas y la sucesión de las generaciones, no termina por tanto con la “organización científica del trabajo”, sino se convierte en un rasgo permanente de la sociedad capitalista.(Braverman, 1981, p. 168-169)

Si bien es cierto los modelos de organización están situados en determinados contextos como se ha explicado líneas arriba, y cada uno de estos ha servido para la implementación de técnicas para acelerar el proceso de producción de una manera objetiva, Braverman (1981) hace una mención acerca de la forma en la que se estudia el proceso de trabajo en sociología y psicología, en donde la gran parte de los estudios están orientados hacia las condiciones bajo las cuales el obrero puede ser llevado más fácilmente a cooperar dentro de un esquema de trabajo organizado, en pocas palabras el autor menciona que los estudios se habían centrado en la satisfacción o insatisfacción del obrero dentro de las rutinas del trabajo.

A partir de esto se menciona que el problema con ese tipo de estudios, que solo se dirigen hacia la parte subjetiva del obrero como individuo no son suficientes para abordar los problemas correspondientes al trabajo, esto es debido a que en una sociedad evolutiva los procesos del trabajo cambian de una manera organizacional también y esto afecta de manera directa el pensamiento del obrero dentro de las prácticas laborales. Sólo para ilustrar la situación pondré un breve ejemplo sobre el caso del Fordismo, en donde a partir de la implementación de la cadena de montaje se generaron cambios considerables en la forma de hacer el trabajo y de concebir las funciones del obrero, en donde Ford aplicó una serie de

medidas conforme los años avanzaban ya que se fue dando cuenta de que se deben de hacer ajustes conforme la tecnología se empieza a incorporar al proceso del trabajo.

Por lo cual describe Braverman (1981) que el elemento clave de esta organización del trabajo fue la cadena de montaje o banda conductora en donde los carros eran transportados y se detenían para que los obreros ejecutaran operaciones simples de ensamblaje. A partir de esto el autor rescata un punto interesante el cual gira entorno a que antes de que se introdujera la cadena de montaje en la empresa se daban bonos para estimular la producción, pero al entrar la cadena de montaje los bonos desaparecieron y se estandarizo el salario por hora. Este hecho entonces provoco insatisfacción en los obreros por la creciente tecnología y aumento de máquinas, por lo cual los trabajadores se sindicalizaron con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y mejorar el aumento en los salarios.

Este tipo de situaciones provocaron entonces otro ajuste dentro de la organización del trabajo en donde al crearse conflicto, se debió actuar rápido para generar una negociación de los elementos y poder llevar a cabo la producción, es por eso que poner atención a los modelos de organización del trabajo es importante dentro de este estudio debido a que son una fuente de información que arrojan indicadores de importancia para el estudio de los procesos del trabajo los cuales influyen dentro de las practicas del trabajador.

2.2.-Políticas neoliberales y su influencia en el trabajo

Para ir dando cause a este punto es necesario hablar un poco acerca del contexto que se ha generado en torno al trabajo y las políticas neoliberales, el cual es

importante saber para darle pie a la explicación de la influencia, consecuencias y cambios que se han presentado en torno a estas políticas y el trabajo.

A partir de la culminación de la segunda guerra mundial y del surgimiento del nuevo orden, los mercados laborales se organizaron dentro de un sistema de Estado-nación. Esto de alguna manera significó ser independiente y aislado de cualquier competencia internacional que otros mercados laborales pudieran ofertar por lo que Casais menciona que:

[...] los Estado-nación pudieron diseñar sus propias políticas y éstas estuvieron en mayor o menor medida influenciadas por los sindicatos y partidos políticos de izquierda. Este orden social relativamente favorable al desarrollo económico y a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores se mantuvo hasta que se liberaron las restricciones internacionales impuestas a los flujos comerciales y de capital (Casais, 2013, p. 108)

Es importante señalar que dentro del contexto internacional se generaron una serie de acuerdos que cambiarían las economías de los países, como ya se había mencionado antes, la segunda guerra mundial represento un nuevo orden, si bien es cierto muchos de los Estados-Nación que pasaban por un estado de depresión económica en 1930 muchos gobiernos tomaron la decisión de protegerse creando una estrategia de proteccionismo en cuanto al comercio exterior, la manera en que se logró esto fue a partir de aranceles elevados, control de cambios de productos y contingentes de importación.

Pero durante la segunda guerra mundial se suscitó un problema en dicho proteccionismo de la economía, debido a que muchas de las naciones se encontraban mal paradas económicamente frente a la culminación de la guerra, algunas destruidas debido al gran daño que causó dicho enfrentamiento, por lo cual “necesitaban adquirir bienes de consumo e insumos en los mercados internacionales, pues dadas sus particulares circunstancias, difícilmente podían producir los satisfactores que requerían”. (Witker, 2011, p. 51).

Por estos motivos en 1948 se crea el Acuerdo general sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), tal acuerdo surge como un instrumento para la regulación de los intercambios mundiales, en esencia lo que promovía era propiciar que los intercambios se hicieran libres de trabas y obstáculos. Ya como una organización formal lo que promueve el GATT es promover los intercambios entre sus miembros, “con base en la eliminación de restricciones, la reducción de aranceles aduaneros y la aplicación general y obligatoria de la cláusula de la nación más favorecida para todos”. (Witker, 2011, 53).

Es importante también mencionar que durante el tiempo en que la organización estuvo vigente se llevaron a cabo una serie de rondas, en total ocho rondas en las cuales se establecían el tipo de negociaciones comerciales multilaterales que debían seguir los países que ya estaban asociados al GATT, la última de ellas denominada la ronda Uruguay¹⁶ sale a relucir debido a que fue de las más ambiciosas debido a las propuestas que presentaba.

Tales propuestas estaban dirigidas para generar nuevos acuerdos, los cuales estarían dirigidos a otras cuestiones que no sólo eran los aranceles es por eso que:

Además de aranceles las negociaciones incluyeron temas como la propiedad intelectual, comercio de servicios y aspectos relacionados con la inversión, así como la renegociación de temas sobre barreras no arancelarias que ya habían sido tratadas en la ronda Tokio. También por primera vez, se pretendían eliminar los subsidios a los productos agrícolas. (Veytia, 1995, p.430)

¹⁶ La ronda Uruguay que tiene por nombre el país de su sede, fue la última de las rondas en total se establecieron ocho rondas en distintos países las cuales son: Ronda Ginebra (1947), Ronda Annecy (1947), Ronda Torquay (1950-1951), Ronda Ginebra (1955-1956), Ronda Dillon (1960-1961), Ronda Kennedy (1964-1967), Ronda Tokio (1973-1979) y Ronda Uruguay (1986).

Siendo esta la más importante los objetivos que se plantearon fueron:

- Liberalizar y expandir el comercio internacional en beneficio de todos los países, especialmente para las naciones subdesarrolladas.
- Mejorar el sistema multilateral de comercio basado en los principios y normas del GATT y regular, las transacciones internacionales con base en disciplinas multilaterales convenidas.
- Expandir la capacidad de respuesta del sistema del GATT ante los cambios del escenario económico internacional.
- Fomentar la cooperación en nivel nacional e internacional para fortalecer la interrelación de las políticas comerciales y otras políticas comerciales que afectan el crecimiento de la economía mundial. (Veytia, 1995, p.429).

Esta serie de nuevos elementos que se añadían en la ronda Uruguay estaban permitiendo que se generara un cambio principalmente una la especialización de los mercados lo cual tendría repercusiones en los procesos productivos de las naciones inscritas en dichos acuerdos, sobre todo con la conexión entre países desarrollados y subdesarrollados.

Por otra parte para 1994 y bajo las premisas de la ronda Uruguay, el GATT sería sustituido por la Organización Mundial del Comercio (OMC) la cual tendría una visión diferente debido a que ya no se presenta como un acuerdo sino como una institución internacional la cual tenía por objetivos:

- Elevar los niveles de vida y pleno empleo
- Aumento de ingresos reales y demanda efectiva
- Acrecentar la producción y el comercio de bienes y servicios
- Utilización óptima de recursos mundiales de conformidad con el objetivo de un desarrollo sostenible.
- Proteger y preservar el medio ambiente
- Incrementar los medios para hacer todo lo anterior de manera compatible con sus respectivas necesidades e intereses según los diferentes niveles de desarrollo económico. (Witker, 2011, 67)

En resumidas cuentas la OMC al incluir entre sus filas aparte de los países desarrollados, a los países en desarrollo y países menos adelantados, categorías que serían manejadas por dicha institución con la finalidad de distinguir entre quién necesitaba apoyo y quién no, prestaba atención de manera concreta en los acuerdos que abarcaban bienes, los servicios y la propiedad intelectual. Al dar prioridad a este tipo de situaciones se provocaría una liberalización de la economía a una escala que llegaría a permeear distintos ámbitos de los procesos productivos, principalmente por el hecho de que los países en vías de desarrollo empezarían a consumir tecnología de otros países que junto con ello también afectaría los procesos del trabajo.

El ejemplo que posteriormente se analizará es el caso de Telmex que dentro del marco de servicios de telecomunicaciones se vería afectado con la modernización y digitalización de la empresa al adquirir nuevas tecnologías para poder competir a nivel internacional, parte del contexto del GATT y la OMC inciden de manera muy específica en los mercados, y teniendo en cuenta que México se adhirió a tales organismos en 1986 facilitó de cierta manera la adquisición de nuevas tecnologías al inscribirse en programas de promoción industrial.

Este hecho llegó a ser un gran problema, debido a que con el paso del tiempo las economías en caso de querer obtener mayores ganancias, tendrían que adaptarse a la llamada “estrategia neoliberal” la cual detonó como un modelo en el cual los capitales internacionales se organizarían para tratar de cambiar aquel orden proteccionista de los Estados-nación. Por lo cual hay tres factores determinantes que permitieron al capital internacional mejorar sus tasas de ganancias:

- La flexibilización laboral
- La liberalización comercial y aduanera (globalización comercial)
- La desregulación financiera (globalización financiera). (Casais, 2013, p. 107)

En el caso de la flexibilización laboral se buscó deteriorar las condiciones del trabajo, principalmente la cuestión del poder adquisitivo de los salarios y la protección social de los trabajadores. Por otro lado, con la liberalización comercial y la desregulación financiera, se aceleró al primer punto que es la flexibilización, todo esto a partir del mecanismo por el que la globalización influye sobre los mercados laborales el cual se manifiesta a partir de la competencia internacional.

Esta competencia internacional incita a los trabajadores a competir por aquellos trabajos aun disponibles dentro de la escala global debido a que cualquier bien se puede producir, como se discutió anteriormente con la “empresa

red”, en el lugar que sea más beneficioso para el capital, es por eso que Casais menciona que:

[...] La globalización comercial y financiera es un elemento clave para imponer una mayor disciplina en las políticas fiscales y laborales de los Estado-nación ya que a partir de este momento, los capitales pueden moverse libremente y aprovechar los excedentes mundiales de trabajo a través de la deslocalización. (Casais, 2013, p. 109)

Es así que hay que remontarse a la década de 1970 que es en donde las principales economías capitalistas presentan crisis de rentabilidad, lo cual contribuyó a que el capital internacional buscara alternativas de rendimiento como ya se vio con el GATT y la OMC.

La manera en que se hace esto es con una serie de reformas en los mercados laborales con el objetivo de maximizar las tasas de ganancia. Estas estrategias se han generado principalmente en Estados Unidos, y fue rápidamente secundada por gobiernos latinoamericanos y Reino Unido.

Así de esta manera Estados Unidos se convierte en el principal promotor y ejemplo del neoliberalismo a través de su gobierno y de sus empresas transnacionales, que empezaron a penetrar en diversos sectores de aquellas naciones que fueron y han sido elegidas como objeto de su interés, llenándolas inteligentemente de productos y servicios.

Por esta razón es necesario mencionar ahora cuales son las principales creencias de este modelo neoliberal, las cuales explica Enrique Casais Padilla:

1. El gobierno no debe de intervenir, sino aproximarse en la medida de lo posible al “Estado mínimo”.
2. El mercado no es solo sustituto del Estado, sino la alternativa preferente, porque actúa mejor.

3. La asignación y la utilización de los recursos han de sustentarse en los precios del mercado, que deberán ser lo más parecidos posibles a los internacionales.
4. Los objetivos de la política nacional, los problemas económicos internos y las fronteras nacionales no deben de actuar como obstáculos. (Casais, 2013, p. 111)

Este deseo por adquirir riquezas y bienes materiales se ha extendido a través de la globalización y sus políticas inteligentes, estas a su vez, junto con los medios de comunicación, han logrado penetrar casi en cualquier ámbito de la vida, ya sea individual, familiar, laboral o gubernamental, ya que con el desarrollo de las telecomunicaciones y con su expansión sistemática de las relaciones capitalistas de producción más allá de las fronteras nacionales, el mundo entero se sumerge una nueva era con características muy complejas y elementos dinámicos, por lo cual menciona Salazar que:

A la globalización se le percibe como la nueva fase histórica del capitalismo: en el ámbito económico se concreta en la mundialización de los mercados financieros y en la regionalización; políticamente, se traduce en el debilitamiento del Estado de Bienestar con la privatización y la desregulación; productivamente, se manifiesta con el reemplazo de la rigidez fordista por la producción flexible. (Salazar, 2004, p. 2)

La globalización como ya se ha revisado comprende entonces una serie de significativos cambios que impactan diversos ámbitos del desarrollo de la sociedad, para el caso que es analizado la producción se ha visto rebasada por las nuevas tecnologías al grado de dejar de lado el modelo Fordista y mirar hacia nuevos modelos productivos, lo cual es el caso de la flexibilización, este tipo de cuestiones se manifiestan directamente en el trabajo y en las nuevas características que deben de tener los trabajadores.

Cabe recalcar entonces que globalización se puede caracterizar por:

1. La desregulación estatal.
2. Inéditas tecnologías como la microelectrónica, la biotecnología y los nuevos materiales.
3. La producción flexible.
4. La mundialización de los mercados financieros (capital especulativo).
5. Transformación de los organismos internacionales (FMI, BM) quienes, al diseñar políticas restrictivas, debilitan la capacidad soberana de los Estados–nación.
6. El desmantelamiento del Estado de Bienestar.
7. La hegemonía de las empresas multinacionales.
8. El fin de la polaridad con el derrumbe del bloque socialista.(Salazar, 2004, p. 2)

Para el caso de América Latina, las propuestas para la salida de las crisis a finales de la década de 1970 se han inscrito en un contexto específico, ya que las medidas conocidas como “políticas de ajuste estructural de la economía”¹⁷ promovidas por los organismos financieros internacionales y han sido puestas en práctica por casi la totalidad de países del área” (Jaua 1997, p. 99). Este tipo de políticas tienen como objetivo entonces generar la apertura de los mercados nacionales a la competencia internacional, es por eso que se crea una “redefinición del papel del Estado en la economía y la adecuación de la estructura productiva” (Jaua, 1997, p. 99).

En el marco de estas medidas aparece el discurso de la flexibilidad en el trabajo, tanto en las formas de contratación como en el uso de la fuerza de trabajo. Este discurso al parecer más que una necesidad real se ha convertido en una propaganda para atraer la inversión extranjera, finalmente el contexto económico

¹⁷ Conjunto de medidas de política económica basadas en la austeridad y en la liberalización de la economía para posibilitar el saneamiento financiero y un futuro crecimiento económico. Normalmente, un Programa de Ajuste Estructural (PAE) es la condición impuesta por el FMI o el Banco Mundial a un país para otorgarle respaldo financiero destinado a afrontar un grave problema de pagos internacionales. Se trata de una receta única y de pretendida validez universal que se aplica con independencia de la situación particular de cada país. Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo (2016).

en el cual aparece la flexibilidad tiene su origen a partir del derrumbe del Estado de Bienestar, lo cual nos conduce a examinar en el siguiente apartado con más detalle la situación de la reestructuración en los procesos de trabajo en donde se expondrá un panorama general de algunos autores que han estudiado este proceso y posteriormente se maneja el contexto en el que se han inscrito dichos procesos.

2.3.- Hacia una reestructuración, los nuevos modelos de organización del trabajo.

Antes de empezar a exponer parte del contexto en el cual se inscribe la reestructuración de los procesos del trabajo es conveniente presentar una serie de elementos acerca de cómo es que se debe de estudiar estos temas por lo cual empezaré por presentar algunas de las visiones con las que se estudia la reestructuración para después enlazar este tipo de características con un contexto en específico.

La discusión que se genera en torno a la reestructuración del trabajo es complicada aparte de que existen distintas interpretaciones, es por eso que si partimos de lo que Elena Hernández (2006) explica acerca de este tema podemos encontrar lo siguiente: la reestructuración se puede visualizar en las explicaciones a nivel del proceso productivo, este a su vez se divide en dos perspectivas a) la primera que es en donde se pone atención a las características del uso de las tecnologías duras, es decir los sistemas de máquinas y el alcance de sus funciones dentro de la productividad y calidad; b) esta segunda perspectiva plantea el estudio con base a la organización del trabajo en donde se pone en duda la potencialidad del Taylorismo como un modelo de organización vigente.

La autora también menciona que existen una serie de explicaciones más globalizadoras sobre el problema de la reestructuración las cuales se dividen en dos tipos: las que exponen de manera global lo que la crisis de la reestructuración, como el regulacionismo y, por otra parte, las que se enfocan a este problema prestando atención a los cambios a nivel internacional, principalmente las relaciones entre países industrializados y en desarrollo.

Para la década de los setentas del siglo XX se generó una teoría que trataba sobre la nueva división internacional del trabajo, esta teoría es descrita por Frobél (1981) en su libro llamado "*La nueva división internacional del trabajo*" en donde el autor hace un estudio el cual contempla las nuevas situaciones que se empezaban a vislumbrar en los países subdesarrollados, en concreto se centra en la relocalización de las empresas transnacionales en el mercado internacional hacia el tercer mundo, es decir la importancia del estudio esta situada en la fragmentación de los procesos del trabajo en donde se mira a los países subdesarrollados como una fuente de fuerza de trabajo barata.

Frobél menciona en su teoría que los países subdesarrollados se convierten en sede de industrias de transformación en donde la producción debe de ser competitiva dentro del mercado mundial, es decir que los países subdesarrollados se convierten en proveedores de mano de obra la cual servirá para aumentar el nivel de producción para el mercado mundial, en forma rentable, a gran escala y con un volumen creciente, a este cambio Frobél lo llama "nueva división internacional del trabajo" en donde al mismo tiempo se ha creado un nuevo tipo de factoría por lo cual menciona:

Aquellos centros de producción que se erigen (en el marco de una organización transnacional de la producción) fundamentalmente para el aprovechamiento de la fuerza de trabajo en un lugar determinado. Integradas generalmente de forma vertical en una organización empresarial transnacional, producen, terminan o montan aquellos productos semielaborados o mercancías terminadas para los cuales puede utilizarse de una forma más rentable la fuerza de trabajo de cada emplazamiento. (Frobél, 1981, p.427)

El autor menciona que hubo tres cuestiones decisivas para que se dieran estas condiciones las cuales son:

- El desarrollo de un potencial casi inagotable de fuerza de trabajo. En donde la fuerza de trabajo cumple con la cualidad de que es barata y puede ser movilizadada en cualquier momento del año para la producción.
- Una fragmentación dentro del proceso productivo, que llevada a sus últimas consecuencias, puede provocar que la mayor parte de las fases de la producción puedan ser realizadas por una fuerza de trabajo muy poco cualificada.
- El desarrollo de la tecnología de los transportes y comunicaciones el cual hace posible realizar producción completa o parcial en cualquier parte del mundo.

Con esto Frobel expone una manera de concebir a la industria de forma global en donde las fuerzas productivas al ser fragmentadas funcionan de una manera distinta, esto quiere decir que garantizar la subsistencia de una empresa no basta solo con la racionalización de un modelo organizativo o de mejorar la maquinaria y reducir el número y la cualificación de la mano de obra, sino que depende de llevar la producción hacia otras zonas en donde se pueda conseguir mano de obra barata.

Siguiendo con los planteamientos de la división internacional del trabajo en la década de los ochentas Immanuel Wallerstein (1990), introdujo al debate el concepto de “economía mundo” el cual está referido a que sólo hay una economía y no muchas, dicha economía está relacionada con el hecho de una división internacional del trabajo, y lo que diferencia a esta economía con relación a otras de siglos pasados en que ha logrado transformarse en un imperio mundial.

Wallerstein menciona entonces que la economía mundo se basa en el modo de producción capitalista, en donde la producción se rige por la obtención de beneficios, y el fin a conseguir de dicho sistema es la acumulación del excedente en forma de capital. Hay que denotar entonces el papel del mercado el cual controla la competencia entre las diversas unidades de producción.

En este sistema que expone Wallerstein es necesario vender más barato, por lo cual se debe de acabar con las unidades de trabajo menos eficaces. Es por eso que el autor explica que en la economía mundo, se distinguen los Estados de centro, áreas periféricas y áreas semiperiféricas, en otras palabras el centro representa a los países desarrollados, mientras que el caso de la periferia se refiere a los países subdesarrollados y la semiperifería a países en vías de desarrollo. Es conveniente mencionar la observación que hace Hernández (2006) sobre este punto:

Para este autor el espacio por sí mismo no tiene un carácter de centro o periferia, sino que son los procesos llamados de igual manera los que estructuran el espacio. Los procesos de centro consisten en relaciones que combinan salarios relativamente altos, tecnología moderna y un tipo de producción diversificada. Los procesos de periferia son una combinación de salarios bajos, tecnología más bien rudimentaria y un tipo de producción simple, mientras que el de la semiperifería combina de una forma particular ambos procesos. (Hernández, 2006, p. 28)

Con este punto aclarado Wallerstein entonces presta atención a los países centrales, siendo estos los industrializados y con más posibilidades de acaparar la economía, mientras que en los países de la periferia y semiperifería solamente son explotados por el centro principalmente con materias primas y, por lo tanto, el intercambio entre estos países es desigual.

Para terminar con esta exposición de ideas relacionadas con la reestructuración cabe hacer mención sobre el planteamiento que se dedica a la discusión sobre la flexibilidad, la cual se inicia a nivel internacional por el año de 1980, esta discusión tiene que ver con la crisis del capitalismo y la

reestructuración como una salida viable a los problemas que dicho sistema ha traído consigo. Es por eso que “también se vincula con el paso, de las visiones economicistas acerca de la productividad, a las socioeconómicas y al espacio de la empresa como campo de lucha por el poder entre actores diversos” (Covarrubias, 1992, p. 45).

Para contextualizar mejor lo anterior hay que partir de lo siguiente, a partir de los años 70 del siglo XX, el capitalismo entró en una crisis estructural que se expresó principalmente en el modelo organizativo característico de la “producción en masa del Fordismo y de la cuarta revolución tecnológica basada en el motor de explosión interna y en el uso del petróleo” (Trejo, 2012, p.21). En contraposición a esto el capital ha generado ciertas transformaciones que han dado lugar a elementos como los siguientes:

El paradigma tecnológico de la informática y de las telecomunicaciones; un nuevo patrón de dominación y organización flexible de la fuerza de trabajo; la empresa red, cuyo sector de punta está enfocado en la producción de alto valor; una competencia intercapitalista centrada en la producción de conocimientos, marcas, diseños, bienes intangibles y principalmente en las ganancias extraordinarias generadas por las innovaciones tecnológicas; el impulso de la propiedad privada como relación social que garantice el adecuado desarrollo de los negocios materiales e intangibles y, medularmente, de la propiedad intelectual. (Trejo, 2012, p. 21)

Este tipo de elementos van vislumbrando un panorama en el cual se han ido generando cambios estructurales en diferentes ámbitos, a lo cual Toffler en su libro titulado “*El cambio del poder*”, hace un análisis acerca de las formas de concebir el poder debido a que este tipo de características hacen que los sistemas para la creación de riqueza que han sido utilizados sean remplazados por otros nuevos, de manera que es necesario poner atención al papel que juegan las nuevas tecnologías, la existencia de nuevas formas de organización dentro de la empresa y del trabajo, y la función del conocimiento y la relevancia de los bienes intangibles.

Así pues, es conveniente mencionar un poco de lo que Toffler expresa sobre las tres formas de obtener poder. En una primera instancia se encuentra la “*fuerza*”, por otra parte está la “*riqueza*” y, por último, el “*conocimiento*”. Toffler hace la distinción en que cada una de estas formas tiene un diferente rango de calidad para la obtención del poder, el caso de la “*fuerza*” o la violencia conlleva a cumplir cosas de una manera omnipotente en la cual sólo se cumple la voluntad de alguien, el problema de este tipo de obtención de poder, es que puede ser eficiente pero por otra parte se puede generar resistencia, por lo cual la principal debilidad de la fuerza es la inflexibilidad lo cual tiende a ser una forma de poder de mala calidad. En el caso de la “*riqueza*”, ésta tiende a ser más flexible en el sentido de que en lugar de amenazar e imponer se pueden ofrecer recompensas en forma de pagos o detalles en dinero lo que mantendría las tensiones, esta puede ser utilizada de forma positiva o negativa, por lo tanto tiende a ser una forma de poder de mediana calidad. Por último, se encuentra el “*conocimiento*” que es la forma de obtener poder de mejor calidad, esto implica eficiencia, usar el mínimo de recursos del poder para alcanzar una meta, por lo cual se deduce que con los conocimientos necesarios para cierta situación, se pueden sortear las situaciones peligrosas y evitar el gasto de fuerzas y de riquezas, ya que a su vez el conocimiento también sirve como multiplicador de fuerza y riqueza.

Con lo antes mencionado las economías se han transformado de cierta manera ya que los medios para producir riqueza ya no son los mismos. La importancia de estas formas de adquirir el poder resulta de gran importancia para este caso, debido a que las economías se están volcando hacia dos palabras clave: flexibilidad y el supersimbolismo.

Este nuevo sistema para crear riqueza depende entonces ahora de la comunicación y de la distribución instantánea de datos, ideas, símbolos y simbolismos. Con lo cual se va más allá de las viejas formas de producción en masa como el Fordismo, hacia una creciente adaptación a las necesidades del cliente, o como también es llamado en nuestros días: usuario.

Este tipo de cuestiones tienen un antecedente que es necesario mencionar pues a partir de 1970 el Fordismo y el Keynesianismo empezaron a mostrarse incapaces de contrarrestar las contradicciones del capital, es decir de poder impedir que llegara a su fin la denominada edad de oro del capitalismo. La clase capitalista y el Estado tuvieron que emprender ciertas medidas para poder remontar la crisis. En el plano estructural, se dieron cambios dentro del paradigma tecnológico y organizativo con el fin de imponer un nuevo patrón de dominio sobre el trabajo, para ser más específico incrementar la productividad y la tasa de ganancia al menor precio, todo esto a partir de cambios dentro de la estructura organizacional que dejarían de lado los viejos modelos, por lo cual al final de la década de los setentas la legitimidad del Taylorismo y del Fordismo serían rebasadas.

La opción se volcó entonces hacia los modelos flexibles, la flexibilidad que caracteriza a las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) les permite reconfigurarse, reprogramarse y reequiparse, lo que genera y facilita la transformación de las organizaciones y de la producción de las instituciones. La flexibilidad de las TIC impacta de una manera muy significativa el cambio de los paradigmas organizativos Taylorista y Fordista, por lo cual el paradigma informacional genera un nuevo paradigma organizativo, que se extiende desde la organización de la producción, la estructura de las empresas y el espacio geopolítico y social.

Por otra parte las compañías que surgieron a principios de 1980, experimentaron avances significativos debido a las tecnología de la información que surgieron posteriormente en la década de noventa, dándole importancia a la digitalización de la red de telecomunicaciones, la banda ancha y el incremento de las computadoras conectadas por la red, debido a esto, la colaboración y el control entre empresas y sus unidades productivas se potenciaron, generando así lo que llama Castells (2000) una vez más la “empresa red”.

Esta empresa red es flexible y tiende a incorporar una serie de cambios tecnológicos y organizativos con la finalidad de incrementar la productividad y la competitividad principalmente. De esta manera es necesario tener en cuenta algunos puntos acerca de la flexibilidad, ya que al hablar de esta se deben de distinguir dos dimensiones, Trejo (2012) menciona que por una parte se encuentra la dimensión “*externa*”, y por otra parte la “*interna*”.

La *flexibilidad externa* está asociada con la sumersión de las actividades y la subcontratación. Esta a su vez puede adoptar dos formas: la subcontratación de piezas y servicios y la descentralización de parte del proceso productivo, la primera crea una estructura empresarial de tipo satélite en que pequeñas unidades productivas realizan las tareas que otra mayor les encarga; la segunda genera una organización productiva difusa en la que distintas unidades producen un bien o un servicio generalmente coordinadas por una empresa central especializándose cada unidad en una fase del proceso productivo.(Trejo, 2012, p.33-34)

En la dimensión de la *flexibilidad interna* se distinguen cuatro áreas, “la flexibilidad funcional, la numérica, la salarial y la que afecta al proceso del trabajo. La funcional la polivalencia¹⁸ y la movilidad en tareas y puestos son los rasgos más relevantes” (Trejo, 2012 p.34). La numérica se basa en contratos atípicos, es decir trabajadores de tiempo parcial, o en otras palabras subcontrataciones, las cuales le permiten a la empresa ajustar a su manera el número de trabajadores y los horarios. La flexibilidad salarial por su parte vincula los salarios con los méritos, el rendimiento y los objetivos establecidos por la empresa, los que provocan que se afecte a los contratos colectivos y se debilita políticamente a los asalariados. La flexibilidad en los procesos de trabajo reúne entonces tres características: la introducción de tecnología multiuso, el enriquecimiento de las tareas y el sistema de trabajo *just in time*. Ya, por último, la flexibilidad del tiempo está referida al indicador de las horas extra.

¹⁸ La polivalencia laboral no es más que la habilidad o capacidad de un trabajador para llevar a cabo un puesto de trabajo que no es el suyo, es decir la capacidad del trabajador para ser multitareas, ya sea por necesidad de la empresa o porque está capacitado para poder solventar actividades de otros puestos diferentes.

Esto quiere decir que las grandes empresas han cambiado significativamente, las compañías líderes ya no son aquellas que concentraban “altos volúmenes de producción de bienes y servicios, ni las que realizan costosas inversiones en activos tangibles, ni las que concentran grandes masas de trabajadores en sus plantas productivas” (Trejo, 2012, p. 35). Ese tipo de características en estos tiempos son obsoletas y de los tiempos de las chimeneas, las características de las empresas hegemónicas de estos tiempos están más enfocadas a las siguientes características: en una primera instancia están constituidas por “una multitud de unidades y subunidades descentralizadas que se alían permanentemente con otros grupos similarmente descentralizados en todo el mundo” (Reich, 1993, p. 88); en segundo lugar se pasa de la “producción de alto volumen a los bienes de alto valor, y finalmente, desarrollan una fabricación flexible de bienes y servicios para satisfacer las heterogéneas exigencias del consumo” (Trejo, 2012, p.35) con lo cual menciona Toffler:

Hay un sentido mucho mayor en el que los cambios en el conocimiento están causando enormes cambios en el poder, o contribuyendo a ellos. El acontecimiento económico más importante ha sido el nacimiento de un nuevo sistema para crear riqueza que no se basa ya en la fuerza sino en la mente. El trabajo en la economía avanzada no consiste en trabajar en cosas, sino en hombres y mujeres que actúan sobre hombres y mujeres, o personas que actúan sobre la información y la información que actúa sobre las personas. (Toffler, 1990, p. 31)

En efecto la economía mundial se está fundamentando en los conocimientos de alto valor antes que en el capital o el trabajo rutinario, y los productos son el resultado de procesos internacionales, es decir procesos que tienen que ver con las redes mundiales de la economía. Por lo tanto lo que resalta en las empresas de alto valor es su personal altamente capacitado y experimentado en contraparte a los bienes que pueden ser vendidos o comprados, ya que lo importante aquí es la adquisición de las patentes, derechos de autor y marcas registradas.

Teniendo en cuenta lo que Rifkin propone en su libro “*El fin del trabajo*” (1996), la acumulación informático-flexible se fundamenta en el nuevo paradigma tecno-económico y organizativo y en la transformación de lo que conocemos como trabajo. Esto es debido a que la economía informática ha convertido al trabajo intangible en la forma predominante de la mercancía fuerza de trabajo, es así que los nuevos bienes inmateriales como los servicios, los conocimientos la información, los afectos y la comunicación son generados por el trabajo intangible. Es así que existen tres tipos de trabajo inmaterial según Lazzarato y Negri (2001), el primero es el que se desarrolla en el ámbito de la economía industrial informatizada y tiende a combinar el trabajo material en un servicio, en segundo lugar el trabajo inmaterial de la informática y las comunicaciones, que está vinculado con los servicios simbólico-analíticos, y tercero el trabajo inmaterial afectivo, que se dedica a la creación y manipulación de afectos la interacción y el contacto humano, por ejemplo la salud y el conocimiento.

De esta manera como menciona Rubén Trejo, “gracias a las redes globales de producción la burguesía puede gestionar su capital, transferirlo a cualquier parte del mundo y dirigir la explotación del trabajo manual e intangible en todo el planeta en tiempo real” (Trejo, 2012: 42). Con lo cual se puede distinguir que el conocimiento, la información, la flexibilización, la empresa red, y el supersimbolismo son las técnicas del nuevo sistema de producción de riqueza dentro del escenario mundial.

Con el análisis que se ha hecho en este apartado acerca de la reestructuración y el modelo de flexibilización dentro del contexto internacional, pasaré ahora a la explicación de la situación nacional pero haciendo énfasis en el caso a tratar que es Telmex en donde expondré la situación de la empresa dentro contexto general acerca de su historia y eventos de importancia para después explicar lo que orientó a la empresa a la reestructuración y la flexibilización.

CAPÍTULO III

LA AUTOMATIZACIÓN EN EL CONTEXTO MEXICANO

En el capítulo anterior se hizo un análisis sobre la reestructuración de los procesos de trabajo haciendo hincapié en las características que definen los nuevos cambios en la manera de trabajar, se hizo una exposición de elementos que se deben de considerar para el estudio de la reestructuración y se presentó el contexto a nivel internacional en donde se ha afectado la estructura de distintas áreas del trabajo y que tales características están sirviendo o han servido de modelos para distintas naciones, por lo cual en este apartado trataré el contexto de México.

Dicho apartado estará enfocado a la situación en concreto de Telmex, pero antes de entrar de lleno al tema de la empresa en específico, explicaré de una manera breve la situación de la privatización como marco de referencia para entender en que momento hay un cambio en la estrategia tanto económica como política que afectará la manera en que se reconfiguren ciertas esferas del mundo del trabajo, situación que produjo cambios en diversas empresas, para posteriormente hacer un análisis más completo y detallado de Telmex a través de su historia destacando sus momentos coyunturales que la orientaron a un mercado de competencia, renovación, modernización y adquisición de nuevas tecnologías, mostrando así un panorama diferente para los trabajadores.

Es por eso que tal vez el punto de partida que conviene analizar para este caso como referente de cambio de estrategia en las empresas es la fecha de mayo de 1984 en donde menciona Trejo que:

Los hombres más ricos del país convocaron a formar una compañía denominada Libre Empresa, S.A de C.V., (...) con la finalidad de comprar todas las empresas públicas. Inicialmente los socios aportarían 25 millones de pesos cada uno. Entre los convocantes se encontraba Emilio "El tigre" Azcárraga, Carlos Slim Helú, Roberto Servitje, Abel Vázquez Raña, Antonio del Valle, Antonio Madero, Carlos Autrey, José Luis Ballesteros y Juan Diego Gutiérrez Cortina. (Trejo, 2012, p.151)

El objetivo fundamental de dicha convocatoria era comprar las empresas paraestatales y al hacer esto se generaría el desmantelamiento de la intervención económica del Estado, la idea era entonces que la República Mexicana se convirtiera en una nación que debía de estar asociada con el capital multinacional, una idea neoliberal la cual respondía a las demandas y exigencias de los organismos internacionales, sobre todo en el sector de la iniciativa privada.

De lo anterior cabe recalcar que gran parte de estos acontecimientos se suscitaron dentro del mandato de la tecnocracia¹⁹ priísta la cual facilitó el interés por la compra de la riqueza nacional. Esto permitió que la élite económica de mediados de los ochentas se fortaleciera con la privatización, ya que empezó a acumular más riqueza al adquirir las empresas paraestatales y consolidar los grupos industriales financieros. "Entre 1982 y 2010, estos grupos se transformaron en dueños de empresas de telecomunicaciones, casas de bolsa, puertos, aeropuertos, bancos, ferrocarriles, minas, carreteras, satélites de comunicación, etc." (Trejo, 2012, p.151). Este tipo de situaciones deja a la vista el aprovechamiento de los empresarios para enriquecerse con instancias públicas que fueron vendidas por los gobiernos que ya tenían introyectadas las ideas neoliberales, lo cual permitió que ciertos personajes como Emilio Azcárraga adquiriera las concesiones para usar el espacio aéreo y por otra parte Carlos Slim privatizara una de las grandes empresas paraestatales de importancia en el país, la cual sería Telmex.

¹⁹ Al hablar de tecnocracia me refiero a las personas que gobiernan o tienen control sobre un país, a través de cargos públicos los cuales no son necesariamente políticos sino que son especialistas en sectores productivos o de conocimiento. En este caso sólo me refiero a las personas que incidieron en la compra de concesiones y empresas paraestatales durante el período de Salinas de Gortari.

Con base en lo anterior el capital privado nacional de tener una función secundaria, pasó a desempeñar un papel protagónico en la orientación de la dinámica de la acumulación bajo una participación más activa y organizada en la vida política nacional. De esta manera, la respuesta del Estado mexicano a la crisis económica y al cambio de paradigma tecno-económico de la acumulación capitalista mundial que transformó el industrialismo en informacionalimo global fue la reforma estructural de la economía, y la privatización de varias empresas a favor del capital oligárquico nacional. Bajo este contexto internacional de globalización, la propiedad pública fue sustituida por propiedad privada nacional, teniendo como mayor representante al que fue presidente de la República Mexicana en ese entonces Carlos Salinas de Gortari.

Ya dentro del tema a tratar que es Telmex se puede situar la fecha del 18 de septiembre de 1989 que es cuando Salinas de Gortari en una asamblea del sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, anuncia la oferta de dicha empresa a la iniciativa privada, lo cual desembocó para 1990 que grupo Carso²⁰ adquiriera dicha empresa con el empresario Carlos Slim a la cabeza de tal grupo.

Tiempo después la última fase de la privatización se completó el 11 de septiembre de 1994 cuando el gobierno federal a través de la Nacional Financiera (Nafin) concluyó la colocación de bonos de conversión obligatorios en acciones de Telmex, menciona Pérez y Tunal que:

Para 1992 y sin interrumpir el servicio, Telmex inició la sustitución total de centrales análogas por centrales digitales provocando efectos significativos en la organización del trabajo de dicha empresa y en las relaciones que se daban al interior de esta. Lo anterior nos hace pensar en los alcances estructurales y estratégicos, aunque no determinísticos, los cuales pueden llegar a modificar, diluir o dar origen a una nueva identidad ocupacional de los trabajadores teniendo como eje el trabajo en grupo y una mayor cualificación en éstos. (Pérez y Tunal, 2003, p. 58)

²⁰ Grupo Carso es un conglomerado que controla y opera gran variedad de empresas dentro de los ramos del comercio, la industria, infraestructura y construcción. A su vez se divide en cinco grupos los cuales son: Grupo ConduMex, Grupo Sanborns, Carso Infraestructura y Construcción, América Móvil, Aeronáutica. Para el caso que se está tratando Telmex pertenece al grupo de América Móvil.

Este tipo de cambios se inscriben dentro de un marco de modernización que es relevante para el mundo del trabajo y en el que constantemente se deben de actualizar las empresas en la cuestión de tecnologías debido a la gran cantidad de competencia que hay a una escala global.

Estos cambios técnicos en la base tecnológica y organizativa en los procesos de trabajo, han generado un conjunto de cambios que han afectado los perfiles ocupacionales, las relaciones de los trabajadores con sus instrumentos, con su forma de organización, y en general su forma de trabajo y de vida. Es por eso que el caso de Telmex es importante ya que los trabajadores de esta empresa mayoritariamente fueron contratados durante los años setenta o principios de los ochenta, tiempo en el que dicha empresa era pública y monopolio de las telecomunicaciones en México, lo cual permitió mayor estabilidad en el empleo.

Pero esta realidad se ha visto cambiada debido al desarrollo de las telecomunicaciones a nivel mundial, por la globalización, la economía, la política gubernamental reduccionista alentadora de las privatizaciones, lo cual ha dejado a Telmex en un contexto difícil para sobrevivir entre el cambio y la modernización.

3.1.- El caso de Telmex

La empresa de Teléfonos de México (Telmex) es uno de los consorcios dedicado a las telecomunicaciones más grandes que existe dentro del país y a su vez es la compañía dominante dentro del mercado en México. Es así que Telmex es un negocio dedicado a las telecomunicaciones, y proporciona principalmente servicios de voz, datos, video e internet, tales servicios han sido lo suficientemente rentable que lo han hecho llegar hasta poblaciones rurales, con la idea de generar una comunicación global de la mejor manera posible.

Sin embargo, Telmex tiene una historia de sucesos que conviene mencionar para entender mejor su desarrollo y como ha crecido de esta manera, para llegar a convertirse en lo que es ahora, ya que su importancia radica en una serie de eventos y decisiones tomadas que la han catapultado a ser de importancia.

Conviene hacer alusión a la fecha de 1926 que es el punto de partida oficialmente para las telecomunicaciones en México, en esta fecha es cuando se instala en México la Central Roma, esta central fue la primera en proporcionar servicios automáticos y con tecnología electromagnética en funcionar dentro del país, esto en cuanto a la telefonía. Para ese entonces había dos empresas de renombre que se dedicaban a este tipo de servicios Mextel y Teleindustria Ericsson.

Posteriormente para el tiempo en que Lázaro Cárdenas gobernaba (1934-1940) se generó una serie de presiones para que se diera un mejor servicio en las líneas telefónicas, lo que se proponía es que todas estuvieran enlazadas, lo cual implicó que las dos empresas de importancia en este rubro que eran Mextel y Ericsson se coordinaran para hacer esto posible. Esto significó la creación de una nueva empresa debido a que las compañías no podían trabajar por separado en consecuencia de la inversión e infraestructura que se necesitaban para lograr el enlace de todas las líneas, por lo cual para 1947 se fusionan Mextel y Ericsson y se crea Telmex.

No hay que dejar de lado un detalle la cuestión de los sindicatos ya que al crearse Telmex se generó también una creciente, inclusión de trabajadores en términos laborales y políticos, es decir que bajo este contexto el sindicato que sobresalió fue el de la compañía Ericsson el cual tenía por nombre Sindicato Nacional de Trabajadores Telefonistas (Sinatel). Este sindicato al empezar a funcionar Telmex fungió como la organización que representaría a los trabajadores ante la situación de ese momento con la fusión de las compañías.

Para 1949 se consolidó un contrato que representaría el liderazgo de la empresa en México, el cual concentraba la consolidación del “gobierno de México el cual “era representado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), la American Telephone and Telegraph (AT&T), Warner Green, y el grupo Ericsson” (Pérez y Tunal, 2003, p. 56), lo importante de este contrato fue que se establecieron los lineamientos de cooperación del gobierno con las empresas antes mencionadas, este fue el comienzo de un cambio en la telefonía de México ya que a partir de este suceso posteriormente se entraría en un proceso de modernización.

Ahora bien con lo antes expuesto y al generarse dicha consolidación quedaba un sindicato de importancia que todavía no estaba bien definido su futuro, este era el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana (SNTTTM) en donde estaban organizados una gran cantidad de trabajadores telefonistas de la Compañía Mexicana. Este sindicato era muy parecido al Sinatel por lo cual en 1950 se fusionan los dos sindicatos y se crea el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), de esta manera se creó una nueva organización con respecto a los trabajadores de telecomunicaciones y quedo constituido como un sindicato de corte nacional.

Por otra parte, para 1958 el Estado mexicano para disminuir la cantidad de acciones transnacionales que estaban principalmente en el poder de AT&T y Ericsson otorgó facilidades para que empresarios mexicanos adquirieran tales acciones y desplazaran a dichas compañías para que el capital nacional lograra así controlar a Telmex. Por otra parte bajo el contexto internacional en esas fechas menciona Medina:

Las comunicaciones a nivel mundial, en esa época, sufrieron una reestructuración con la inversión en la telecomunicación por satélite. Fue la etapa de la introducción de equipos automáticos que desplazaron a los equipos de batería local. Las transnacionales fueron dejando la telefonía a través del cable para intervenir en la nueva tecnología de los satélites. (Medina, 1995, p.135)

Este tipo de sucesos a nivel internacional afectarían posteriormente a Telmex, ya que su gran importancia radicaría en la dirección que fue tomando a través de las siguientes décadas, es decir la forma en la que se desarrolló, cabe recalcar entonces que a partir de 1970 en México hubo una creciente instalación de centrales de tecnología de coordenada o análoga debido a que con el crecimiento industrial y de la misma ciudad se generó una mayor necesidad del servicio telefónico.

Esto junto con la adquisición del 51 por ciento de las acciones de Telmex durante el gobierno de Luis Echeverría Álvarez catapultaría a la empresa a ser la más importante dentro del negocio de las Telecomunicaciones ya que por una parte absorbió a otras más pequeñas y por otra quedaría bajo la rectoría económica del Estado.

Para finales de los setentas del siglo XX dentro de Telmex menciona Pérez y Tunal (2003) “ocurrió la introducción de la tecnología digital basada en el uso de fibra óptica como elemento múltiple de transmisión en sustitución de los cables de cobre”. Es a partir de este momento en el que la empresa voltea a ver hacia las nuevas tecnologías utilizadas a nivel internacional, y en donde emprende un proceso de modernización a través de la digitalización de la información, de esta manera para 1980 Telmex tomo la decisión de invertir en la tecnología digital la cual sería proporcionada por empresas como Ericsson e Indetel.

La digitalización de la empresa se llevó a cabo de una manera lenta lo cual produjo cierto tipo de conflictos ya que había un creciente número de usuarios que se estaban integrando a dichas redes telefónicas, y Telmex no contaba con la infraestructura necesaria para poder otorgar un buen servicio debido a la rapidez con que se integraban los usuarios. Esto también se produjo por la insuficiencia de capital para poder seguir modernizando a la empresa con la tecnología digital, el

motivo era que el Estado no estaba proporcionando el capital necesario para poder llevar a cabo la modernización de una manera completa.

Es necesario precisar que al digitalizarse la empresa ocurrieron una serie de cambios que afectaron a los trabajadores, es en este punto en donde la reestructuración del trabajo empieza a tomar importancia debido a que hubo un desplazamiento de estos por lo cual Gutiérrez menciona:

El desplazamiento de los trabajadores sindicalizados se ha acentuado con la llegada de la nueva tecnología, dado que para estos equipos y labores, la empresa ha sido más persistente en contratar terceros, generalmente a los proveedores; así vemos que la fibra óptica, las centrales digitales y el equipo de transmisión PCM, los instalan ellos invariablemente, incluso con personal extranjero en la dirección de los trabajos [...] (Gutiérrez, 1989, p.139)

Si bien como se ha mencionado a través del análisis presentado en este trabajo, la reestructuración e implementación de nuevas tecnologías traen consigo ciertas consecuencias, para el caso de Telmex hubo un gran problema al transitar por su modernización el cual está enfocado principalmente con los trabajadores y el sindicato que para ese entonces ya era el STRM.

Para 1980 como ya se había mencionado la modernización de Telmex empezaba a tomar partida, el principal factor de esta renovación era que el servicio era malo y muy caro, los principales problemas que existían para ese entonces era que pasaba mucho tiempo para que contestaran las personas, se atendían pocas quejas que tenían que ver con la reparación de equipos, las personas se quejaban de las llamadas de larga distancia que eran abonadas a ciertas cuentas y esos usuarios no las reconocían como suyas, interferencias en las llamadas, que tenían que ver con sonidos o con otras conversaciones y por último una gran cantidad de teléfonos en vía pública que no funcionaban.

Esto provocó grandes inconformidades en los usuarios y que la empresa volteara a ver al sindicato “la empresa señalaba que la rígida relación laboral y

problemas de corrupción en el sindicato causaban el mal servicio telefónico” (Medina, 1995, p.141). Esto sólo significó para Telmex tener un pretexto para empezar o intentar reducir al sindicato, la idea era desprestigiarlo y ponerlo como el culpable haciendo énfasis en la situación de que los trabajadores no estaban cumpliendo con la demanda de trabajo que se veía reflejada en las quejas de los usuarios hacia la empresa.

La importancia de este hecho es porque la digitalización de la empresa representó un cambio en las labores de los trabajadores y en los procesos del trabajo ya que Telmex exigía una reconversión como empresa líder en telecomunicaciones. Es así que se obligó al sindicato a negociar un contrato colectivo frente a la modernización que se estaba llevando por lo cual menciona Medina que:

El STRM propuso la creación de la comisión de modernización en 1985 y pudo luego plasmar en el contrato colectivo de 1986 la importante cláusula 193, en la que la empresa se comprometió a programar junto con el sindicato las fases de la modernización telefónica y a no despedir al personal. (Medina, 1995, p. 142)

Esta estrategia deja ver en sí que el sindicato negoció sólo para que no se generara una pérdida de empleos debido a las nuevas condiciones que se exigían, por otra parte esto también significó que el sindicato tendría que capacitar a su personal para hacer eficiente la resolución de los problemas de los cuales se quejaban los usuarios, ya que al entrar nueva tecnología se necesitaban también nuevas especialidades, de no haberse concretado un convenio del sindicato hacia la modernización éste hubiera dejado de existir.

Por otra parte, para 1989 se culminaría con las negociaciones entre Telmex y el STRM con la firma del “Convenio de Concertación” para la modernización y mejoramiento del servicio telefónico donde se flexibilizó el contrato colectivo, de las cuales ciertas cláusulas cambiaron y lo más destacado del Convenio se condensa en los siguientes puntos:

- Los trabajadores se obligan a cumplir con los perfiles de puesto que sustituyen los 57 convenios departamentales; desaparecieron 585 categorías de puestos de trabajo y niveles salariales para llegar a 134 categorías y 31 especialidades.
- Contratación de nuevo personal solo de acuerdo a la productividad y necesidades del servicio.
- Movilidad permanente o temporal de los trabajadores entre departamentos o traslados a otros puntos del país de acuerdo a las necesidades de producción.
- Creación de la Comisión Mixta de Productividad en las tareas de capacitación y adiestramiento.
- La obligación de la empresa a informar al sindicato sobre los cambios tecnológicos sólo para efectos de difusión y capacitación, asumiendo ella la responsabilidad de los diagnósticos, programas y medidas en el mejoramiento del servicio.
- Se señala la obligación de los sindicalizados de obedecer las disposiciones y las cargas de trabajo que dicte el personal de confianza, quien supervisara todas las labores. (Medina, 1995, p. 143-144)

La situación del trabajador para ese entonces y con los puntos antes mencionados se vería afectada en cuanto a la situación de los puestos principalmente y también de la capacitación y especialidad del personal, obligándolo a ritmos de trabajo diferentes y en donde los trabajadores tendrían que cubrir otros cargos, sin dejar de lado la situación de que quedaban obligados a satisfacer las demandas de la empresa que estaban vinculadas con la modernización lo cual les obligaba a muchos a actualizar su conocimiento sobre las nuevas tecnologías que también estaban relacionadas con la productividad de la empresa, si bien el logro más grande del sindicato y de los puntos antes

mencionados fue que no se generara un despido masivo de personal y que muchas personas de la planta de trabajo conservara sus empleos.

Esto deja entrever la direccionalidad de la empresa y su cambio en los procesos de trabajo, desde el primer punto se nota el cambio hacia la flexibilización del trabajo y de los servicios, cabe mencionar que la direccionalidad de la empresa estaba enfocada en los grandes usuarios, es decir, dentro del contexto del modelo económico nacional que para ese entonces se estaba suscitando en donde había una apertura comercial y también estaba basado en la atracción de capital extranjero se empezaba a exigir una mayor eficiencia en los servicios, estos servicios que se demandaban eran principalmente para satisfacer las necesidades de “los sistemas de banca y crédito, la industria maquiladora, y en general, las grandes industrias exportadoras” (Pérez y Tunal, 2003, p.58), dejando de lado al usuario ordinario que no representaba grandes problemas.

Es aquí donde a principios de la década de los noventa del siglo XX se plantea la idea de la privatización de Telmex, esto empieza a tomar forma durante el gobierno de Carlos Salinas de Gortari (1988-1994), y así Telmex se privatiza otorgando la concesión para explotar el servicio telefónico y actividades afines en el año de 1990, adherido a esto Rubén Trejo (2012) menciona que tales actividades tienen una vigencia hasta el 2026 y la posibilidad de una renovación por quince años más. Esta empresa ha transitado de ser un negocio de telefonía convencional a un proveedor de servicios de telecomunicaciones diversos, por lo cual Rubén Trejo menciona:

Telmex se convirtió en una privatización estratégica del capitalismo nacional porque -al estar ubicado en el sector de telecomunicaciones y ofrecer un servicio integral- construyo la infraestructura informacional que permite la conectividad en tiempo real del capital mexicano con el mercado mundial. El hecho económico de que Teléfonos de México posea en monopolio la infraestructura informacional a través de la más completa red de fibra óptica, la telecomunicación digital, el acceso a internet y la transmisión de datos, así como la telefonía móvil, convierte a dicha empresa en la locomotora de las comunicaciones que hace posible la conectividad global del capitalismo mexicano. (Trejo, 2012, p.304)

Telmex se convirtió en una de las privatizaciones más estratégicas e importantes que resaltan dentro del país, la venta de Telmex “represento el 40% del total de los ingresos de las 399 empresas privatizadas durante el sexenio de Carlos Salinas de Gortari” (Martínez, 2002, p. 204). Pero esto no solo ocurrió así de simple, se generó también de una ingeniería financiera diferente para poder obtener inversiones de otras agrupaciones como los fueron ex banqueros, grandes empresarios mexicanos e inversionistas extranjeros.

Para ese entonces se generaron reformas estructurales que transformaron poco a poco el control, la propiedad y la administración existente sobre el capital nacional a través de los distintos grupos industriales y financieros. Es así que Telmex fue comprado por Grupo Carso, Southwestern Bell y France Telecom. Esta compra se debió a que en la crisis de los ochentas al gobierno se le imposibilitó invertir 10 millones de dólares que requería Telmex para su modernización, mejorar sus servicios y crecer al ritmo que demandaba la sociedad para el contexto de ese tiempo, en consecuencia esto implicó la necesidad de que el gobierno al no poder solventar la empresa se viera en la necesidad de venderla, por lo cual menciona Rogozinski:

Los objetivos de la privatización fueron “expandir en forma sostenida” el sistema telefónico, “garantizar el control mayoritario de los mexicanos”, incrementar la calidad del servicio, “garantizar los derechos de los trabajadores y darles participación en la empresa”, así como “fortalecer la investigación y el desarrollo tecnológico.” (Rogozinski, 1993, p. 72)

Esto generó que se diseñara un esquema de venta en el cual se incluyeran aspectos referentes a la reestructuración de la empresa, la actualización de título de concesión y la modificación de la estructura del capital, todo esto para que no hubiera duda de que la finalidad era que se vendiera.

Entre lo que cabe resaltar sobre estas modificaciones con respecto a la reestructuración se encuentran los ajustes fiscales, las operaciones financieras, la modificación de las tarifas y el convenio con el sindicato para introducir la

flexibilidad laboral (Trejo, 2012, p. 305). De esta manera la administración salinista vendió la empresa y a cambio se generaron altos beneficios y una creciente tasa de expansión de líneas telefónicas. Cabe destacar la importancia de las modificaciones al título de concesión ya que gracias a estas se creó el medio institucional para controlar el mercado de las telecomunicaciones y ampliar los negocios del capital invertido.

Lo más importante de esta privatización no sólo fue la cuestión del servicio telefónico que aumentó en gran medida, sino el título de concesión, el cual abría las puertas para los negocios informáticos y de telecomunicaciones de punta. Esta situación generó ciertas ventajas, como permitir la transmisión de datos e imágenes, la posibilidad de fabricar nuevo equipo y, por otro lado, el servicio de telefonía celular. Se fijó entonces el objetivo principalmente de lograr un servicio universal, de acceso a cualquier persona, por lo menos en sus servicios de telefonía básica.

Los nuevos negocios fueron el “pilón” que el gobierno proporcionó por la compra de la compañía; agregados que han hecho de Telmex el eslabón de telecomunicaciones más importante del capitalismo mexicano, y sin pagar un solo peso por ello.” (Trejo, 2012, p. 305)

Ahora es necesario hablar acerca de Telmex como un negocio en tiempo real, en particular al tipo de servicios que han ido cambiando a través del tiempo y que tiene que ver con la automatización y la introducción de las nuevas tecnologías dentro de la empresa, por lo cual es necesario considerar ciertos puntos acerca de los servicios que Telmex ha ido desarrollando a través del tiempo.

Uno de los cambios que se generó a través de la informática es la digitalización del lenguaje analógico antes utilizado en varios medios de comunicación, para este caso el teléfono. “La digitalización de la red local era de 31% y la de la red de larga distancia de 23% en 1990. Una década después

ambas estaban digitalizadas en su totalidad". (Trejo, 2012, p. 312). Este tipo de transformación posibilitó la integración del teléfono con los nuevos medios de comunicación digitales y la integración también de los servicios de voz, imagen y datos e Internet, así como su incorporación a la economía en tiempo real, la cual ha incorporado nuevos sectores de trabajadores.

Debido a la gran demanda e integración de miles de poblaciones a los servicios telefónicos e informáticos, Telmex de alguna manera ha generado que la incorporación de la economía en tiempo real y a la llamada cultura digital, sean punto de partida para la alteración de los patrones de comunicación de todas esas poblaciones, la manera en que se ha hecho esto es a través de la instalación de servicios de telecomunicaciones en miles de localidades, que ahora ya pueden vincularse en tiempo real a las redes de la comunicación mundial, obligando de poco en poco a sumar más usuarios al mercado de estos servicios.

Cabe mencionar que en los servicios locales es de donde Telmex obtiene más ingresos ya que este tipo de servicios, está integrado por la instalación de líneas, la renta mensual básica de la línea, más el servicio medido con base al número de llamadas y los servicios digitales (Internet). De esta manera la telefonía local se ha convertido en una parte fundamental de estos servicios de voz, datos y video, los cuales lejos de desplazar al antiguo servicio lo han hecho más diverso, es decir que se ha hecho flexible. Para esto Telmex ha trabajado en dos direcciones: primero expandir los servicios básicos de telecomunicación y segundo incrementar los tipos de servicios que se pueden ofrecer al cliente, con la finalidad de que las líneas proporcionen diversas funciones que les permitan ser más productivas, es el ejemplo de los paquetes de Telmex los cuales al contratar tu línea te ofrecen distintos servicios y cada paquete con un precio diferente, según los servicios que uno desee.

Por otra parte cabe mencionar que Telmex ha encontrado un gran negocio en la cuestión de la informática por lo cual Trejo menciona:

Los nuevos negocios de Telmex están asociados a los cambios que la informática ha generado en las telecomunicaciones. La transmisión de voz, propia del teléfono analógico, se digitalizó y convergió con las nuevas tecnologías. La empresa incursionó exitosamente en los nuevos servicios informacionales, específicamente en la transmisión de datos e Internet, lo que le ha permitido participar en las nuevas cadenas de valor de las telecomunicaciones, asociadas a la transmisión convergente de imágenes, voz y datos. (Trejo, 2012, p. 318)

Esta transformación de Telmex ha sido la más estratégica y relevante dentro de la empresa ya que ha sido su conversión de una empresa telefónica convencional de transmisión de voz a una compañía que ahora se dedica a proporcionar opciones de multimedia a través y principalmente del internet. Este internet es ofrecido por marcación o por conexión de banda ancha. Este servicio de banda ancha es conocido popularmente como Ininitum, y de igual manera Prodigy Móvil, que es un servicio inalámbrico de alta velocidad.

Cabe mencionar que este tipo de servicios no sólo se le ofrece a la población en general sino que también son parte del mercado de pequeñas y medianas empresas, así como a los corporativos nacionales y transnacionales. Claro que para este tipo de mercados los paquetes ofrecidos son distintos a los que se presentan al público en general, estos paquetes son:

[...] multiservicio como el Paquete Telmex Negocio sin Límites (acceso de ancho de banda, cuentas de correo, un dominio personalizado para sus cuentas de correo y su página Web); Paquete Súper Negocio (conexión a Internet Ininitum, 200 llamadas locales, LDN con tarifas preferenciales, la renta de la línea y todos los servicios digitales). Así mismo la compañía posee la plataforma del Internet Directo Empresarial, Para el comercio electrónico de las medianas empresas que ofrece Seguridad Internet (contra virus y amenazas electrónicas) y Respaldo Computadoras (que guarda la información crítica de los negocios en forma automática y segura en el centro de datos Telmex). (Trejo, 2012, p.320-321)

Toda esta cantidad de cuentas y servicios de acceso a la red y la extensión de su cobertura hacen que Telmex sea el proveedor de servicios de Internet líder dentro de México. De esta manera Telmex se ha concentrado en mantener su

crecimiento y sus ventajas competitivas tanto en sus paquetes de servicios comunicacionales como en la diferenciación de los productos que ofrece, es decir, que su habilidad para seguir en crecimiento radica en el hecho de brindar servicios más que se presume son baratos y únicos con respecto a sus competidores.

3.2.-Las nuevas características en los procesos del trabajo en México

En este último apartado se presentará la información recabada correspondiente al caso de Telmex, para ello se utilizó una metodología de corte cualitativo. Dicha metodología está dirigida al análisis de información subjetiva e individual, de tal manera que la investigación tiene una función interpretativa y referida a una situación en particular.

De esta manera, se hace notorio que dentro de los trabajos cualitativos es necesario comenzar con la observación detallada y próxima a los hechos, de donde se busca lo específico lo cual puede revelar o no determinados patrones, es por eso que se le da importancia al comportamiento de los individuos en las actividades que ellos realizan, dentro de un contexto en específico, debido a que el mundo de la cotidianidad se muestra como un marco de referencia en donde se plantean problemáticas de interés para la investigación.

No obstante hay que tener también en cuenta la importancia del espacio y tiempo en los que se inscriben los fenómenos sociales que determinarán el enfoque de la investigación y los indicadores para abordar el fenómeno en concreto por lo que menciona Ruiz:

La investigación tiene que descubrir la estructura, no imponerla, reconociendo los significados y los contextos en los que sus actos resultan situacionalmente relevantes. No existe ni un orden social natural o fundamental que no deba de ser explicado como resultado arbitrario de la costumbre, las circunstancias concretas o la interacción social. (Ruiz, 2012, p.22)

Bajo este hecho se puede decir que el enfoque cualitativo “persigue un análisis en profundidad de un número más reducido de casos, con el propósito de explorar determinados procesos o contextos de forma detallada” (Izcarra, 2007, p. 12). A partir de esta explicación de cómo visualizar los trabajos de corte cualitativo es necesario explicar qué tipo de instrumento fue utilizado para recabar la información en esta tesis.

El instrumento empleado para recabar la información fue la entrevista semiestructurada²¹, la cual se caracteriza por la flexibilidad que pueden tener las preguntas abiertas. Este tipo de entrevista, en donde se lleva una guía de los temas a cubrir, términos a usar y un orden en las preguntas, también permite que se generen nuevas preguntas que no estaban contempladas desde un inicio, pero debido a los datos que el informante suele presentar en ocasiones es necesario profundizar en algunos temas para esclarecer dudas u obtener más información respecto a algún tema.

La forma en que se realizó la selección de los informantes fue a partir del muestreo intencional en donde “la selección de los entrevistados se fundamenta en el conocimiento y aptitud de estos para informar sobre un tema en específico” (Anduiza, 2009, p.83). El muestreo intencional (no probabilístico) se usa bajo la lógica de la selección de casos ricos en cierto tipo de información de donde se pueden obtener datos valiosos en torno a los propósitos de la investigación.

Para esto se utilizó la tipología del “muestreo intencional según determinados criterios”, el cual menciona Izcarra (2007) los informantes son

²¹ Para ahondar en el tipo y estructura de las entrevistas pueden verse los trabajos de: Acevedo, Alejandro & López Florencia (1990); Ander-Egg, Ezequiel (2003); Blanchet, Alain, Ghiglione, Rodolphe, Massonnat, Jean & Trognon, Alain (1989); González, María (1997); Ibarrola, Javier (1986).

seleccionados a partir de los casos que cumplan con uno o varios criterios específicos, los cuales toman importancia debido a la relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. Por lo tanto el perfil de los informantes se basó en tres criterios, primero que fuera trabajadores de la empresa Telmex, segundo que trabajaran en una área diferente cada uno y tercero que cumplieran con haber estado dentro de la empresa antes o durante su privatización y después de la privatización también con el objetivo de evidenciar los cambios a partir de la modernización de la empresa.

Por último, la técnica que se utilizó para analizar la información, fue el análisis del discurso²² a partir de la información recabada por las entrevistas semiestructuradas, de donde se incluyeron fragmentos de dichas entrevistas. El análisis del discurso es una técnica de interpretación y comprensión de textos (escritos, orales, filmados, transcripciones de entrevistas y observaciones, documentos) es decir, “todo tipo de registro teniendo en cuenta el contexto en el que se produce tanto lo manifiesto como lo latente de los discursos, y posible de realizar análisis tanto cuanti como cualitativo.” (Schettini & Cortazzo, 2015, p.45).

El análisis del discurso se centra entonces “en cómo se utiliza el lenguaje. El foco está en qué versión específica del mundo, que identidad o que significado se produce describiendo algo de una manera con preferencia a otra” (Rapley, 2014, p. 22). Tales discursos emanan del lenguaje que es una forma de producción y reproducción del mundo social, lo cual lo convierte en una herramienta para el análisis de los esquemas interpretativos y de sentido de las palabras. Tal situación hace del lenguaje un mediador entre el análisis y la interpretación de las pruebas textuales, al poder captar la perspectiva de los sujetos y sus definiciones sobre algún tema en específico, por lo cual mencionan Hammersley y Atkinson:

Las palabras reales que usa la gente pueden ser de considerable importancia analítica. Los <vocabularios locales> nos proporcionan valiosas informaciones sobre la forma en que los miembros de una determinada cultura organizan sus

²² Para profundizar en el tema relacionado con el análisis del discurso es recomendable revisar: Beltrán, Mariana (Coord.) (2006); Campos Hernández, Miguel (2009); Iñiguez Rueda, Lupicino (2003); Renkema, Jan (1999); Van Dijk, Teun (Comp.) (2000).

percepciones del mundo y forman la <construcción social de la realidad.
(Hammersley & Atkinson, 1994, p170)

Teniendo en cuenta lo antes mencionado el análisis del discurso se realizará a partir de la información obtenida de las entrevistas, el objetivo de tal análisis radica en descubrir cuáles son las características de los procesos del trabajo con respecto a la automatización. Para esto se realizó la selección de la muestra de los informantes como ya fue mencionado por el muestreo intencional según determinados criterios, a partir de lo cual las entrevistas semiestructuradas se hicieron durante el mes de marzo y abril del 2016 a cuatro trabajadores cara a cara, tres de ellos todavía activos en la empresa y uno jubilado, dos de los trabajadores fueron entrevistados en sus oficinas y el resto en su hogar. Los informantes corresponden a un rango de edad de los 24 años a los 57 años. La información será presentada a partir de extractos de las entrevistas que respondan a la dimensionalidad y categorías de análisis establecidas en la Tabla 2, de esta manera se podrá hacer la inferencia correspondiente a cada indicador propuesto.

Tabla 2
Indicadores para el análisis de la información

Dimensionalidad	Categorías	Subcategorías
Fuerza de trabajo	Sociodemográficas Laborales Contratación	Edad Escolaridad Antigüedad Capacitación Calificación Salariales
Organización del trabajo	Taylorista-Fordista Toyotista Nuevos modelos de organización	Tareas rutinarias Tareas fragmentadas Tareas estandarizadas Trabajo en equipo Sistema de justo a tiempo Rotación de puestos Sistemas de control de Tareas multi-habilidad
Relaciones laborales	Intervención de los trabajadores en: Cambio en la organización del trabajo Cambio tecnológico Proceso de trabajo Política de empleo	Normas de trabajo Mecanismos Formales e informales Niveles de jerarquías Interacción dentro del trabajo
Tecnología	Tipo de Tecnología	Tecnología de la información Tecnologías de manufactura apoyadas por computadoras Materiales mejorados y nuevos Biotecnología

Fuente: Elaboración propia

La tabla es una guía que permite hacer la inferencia de los fragmentos de entrevista, se maneja a partir de cuatro dimensionalidades generales correspondientes a la información que me interesa destacar sobre los procesos de trabajo que son: a) **Fuerza de trabajo**, b) **Organización de Trabajo** c) **Relaciones laborales** y, d) **Tecnología**. Cada una de estas dimensionalidades se dividen en categorías y subcategorías, menos la dimensionalidad de fuerza de trabajo, el objetivo de estas categorías y subcategorías fue profundizar en ciertos temas y recabar la mayor cantidad de información posible para tener un espectro amplio de la situación que aqueja en la empresa de Telmex y su modernización. La información entonces se presentará por rubros correspondientes a las dimensionalidades presentadas en la tabla 2.

3.2.1.- Fuerza de Trabajo

En este primer rubro dedicado a la **Fuerza de trabajo** se presentará la información correspondiente con los perfiles de los informantes de donde distinguiremos ciertas situaciones con respecto a los entrevistados, en primer lugar el rango de edad que se tiene es variado, ya que va desde los 24 años hasta los 57 años, por otra parte hay una diversidad en los puestos ya que se trató de tener un panorama amplio de las distintas áreas de operación de la empresa, como última acotación por privacidad de los informantes no se mencionaran sus nombres por lo cual se les etiquetara con la leyenda de “informante A” u otra letra según sea el caso ya que se presentarán algunos fragmentos de la entrevista, es así que se tiene lo siguiente:

Tabla 3
Perfil de los Informantes

Informante	Nombramiento	Edad	Escolaridad	Antigüedad laboral	Status
A ²³	Técnico universal de planta exterior ²⁴	57	Preparatoria	28	Jubilado
B ²⁵	Técnico de 3ª de larga distancia mantenimiento	46	Licenciatura	23	Activo
C ²⁶	Empleado de segunda del área Comercial	34	Licenciatura	9	Activo
D ²⁷	Promotor de Telmex (Subcontratado)	24	Preparatoria	2	Activo

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al análisis acerca de la situación de los trabajadores entrevistados uno de los puntos medulares teniendo en cuenta la dimensión de la fuerza de trabajo fue el tema relacionado con la situación del salario haciendo hincapié en la cuestión de los bonos de productividad, los cuales salen a relucir por distintas cuestiones que mencionan los empleados.

El “informante B”, proporcionó información sobre la empresa y el sindicato referente a la renovación en distintas ocasiones del *Programa de incentivos a la calidad y a la productividad*²⁸ dicho programa tiene como principales puntos a tratar: el cumplimiento de las metas corporativas, el alza de la productividad, el trabajo en equipo y la mejora en los ingresos del personal.

²³ Las actividades principales de este perfil de trabajador son: ejecutar rutinas de localización, prueba, arreglo y liquidación de daños en la planta exterior y sus medios de transmisión (entre otros fibra óptica), y ejecutar trabajos de instalación y mantenimiento sustitución de unidades terminales de red.

²⁴ La ubicación de los puestos según el área del trabajador se puede ubicar en la Tabla 4 en la página 118 y 119 en la sección de anexos.

²⁵ Las actividades principales de este perfil de trabajador son: efectuar labores generales de operación y mantenimiento a equipos y sistemas de transmisión analógicos de cualquier capacidad y digitales.

²⁶ Las actividades principales de este perfil de trabajador son: promocionar los productos y servicios dentro de una sucursal y proporcionar los estados de cuenta e informar de manera general de los diferentes productos y servicios contratados.

²⁷ Las actividades principales de este perfil de trabajador son: Promocionar los servicios que ofrece Telmex visitando ciertas localidades y llegando hasta los hogares, el trabajo es fuera de las sucursales.

²⁸ Este programa es un instrumento que fomenta el desarrollo de la empresa, a partir del cual se refuerzan los mecanismos de evaluación de los avances y desviaciones y de la orientación de los esfuerzos hacia acciones en corto y mediano plazo, con el propósito de mejorar los servicios de la empresa, en la eficiencia operativa y en la rentabilidad financiera.

Este programa cobra importancia ya que surge bajo un contexto determinado por la competencia telefónica y para el mantenimiento de la aceptación de la clientela sobre los servicios de la empresa. El programa promueve una bolsa de incentivos para los trabajadores, de la cual sólo se benefician aquellos que cumplan con los márgenes de productividad fijados a partir de los resultados logrados por cada trabajador. La existencia de este tipo de programas denota un sistema de competencias a partir de la necesidad del trabajador por ganar más dinero, los bonos entonces sirven para estimular el desarrollo de las actividades del trabajador con el fin de que tales actividades se lleven a cabo de una manera mas rápida y sin errores, con la idea de que al final se recibirá una recompensa.

Es a partir de las metas en cuanto a competitividad propuestas por la empresa, que cuestiones como la retención y minutos facturados de los clientes a larga distancia, las nuevas líneas en servicio y el número de llamadas sirven para evaluar el desarrollo de los resultados en las actividades del trabajador. Uno de los principales puntos en donde la empresa presta atención a los trabajadores es con la situación de las “quejas” principalmente al mantenimiento de las líneas telefónicas o problemas con la configuración del servicio de Internet, el “informante B” menciona que:

“Estos *cuates*²⁹ nos tienen bien *checaditos*³⁰, nos miden casi todo los desgraciados. [...] esta medición se divide en quejas por cada cien líneas, verifican la situación de las reincidencias en quejas de alguna línea, verifican la reparación de líneas por día en lapsos de cuatro horas de órdenes de servicio en tiempo; y por si eso no fuera suficiente llaman a los usuarios para verificar la calidad de servicio que se les dio [...]” (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

Esta situación de los bonos estimula la producción de los trabajadores referente a los círculos de calidad de la empresa con respecto a sus actividades, este hecho genera en el trabajador hacer un esfuerzo extra para conseguir un

²⁹ El informante con la expresión de “estos cuates”, hace referencia a sus jefes inmediatos que son los que supervisan las actividades desarrolladas por el trabajador.

³⁰ La palabra “checaditos” se emplea como sinónimo de supervisados.

complemento dentro de su salario, esta estrategia permite a la empresa intensificar los ritmos de trabajo a costa de las necesidades del trabajador por mejorar su calidad de vida.

Este tipo de ambientes puede llegar a producir hostilidades o inconformidad entre los mismos empleados a causa de la dinámica de competitividad, al buscar obtener los mejores resultados para obtener más ganancias, de esta manera el “informante C” menciona que “algunos en verdad nos esforzamos más que otros para ganarnos esos incentivos y estar bien con el sindicato pero otros solo están ahí como parásitos y no entienden la situación tan inestable de estos días en la empresa” (comunicación personal, 2 de abril de 2016). Por otra parte la situación es más complicada aun para los trabajadores que están en ventas y que son subcontratados los cuales salen a ofrecer el servicio a las distintas locaciones que se les asigne, la competitividad aumenta y esta se ve reflejada en la cantidad de usuarios que puedan convencer de adquieran el servicio, a partir de esto explica el “Informante D” que:

“Pues a nosotros nos toca ganarnos la *chuleta*³¹ día a día, hay que ir por locación y casa por casa para convencer a los usuarios de obtener su servicio con Telmex, nosotros no gozamos de prestaciones ni de un salario muy regular y a veces estamos más tiempo del necesario en la calle, aquí lo que cuenta es convencer a la gente de que nuestro servicio es el mejor y de cobrar comisión por cada persona que acepta los paquetes que se les ofrecen”. (Comunicación personal, 3 de abril de 2016)

El ofrecer el servicio de casa en casa representa un esfuerzo y desgaste físico aun mayor para este tipo de trabajador, que depende de las ventas que logre generar al día, y que al final no tiene un sueldo base bien establecido, ni los privilegios que un sindicalizado como las prestaciones o la jubilación.

Pasando a otro punto de interés, la capacitación y la calificación de los empleados toma un sentido muy importante cuando se habla de adiestramiento

³¹ La palabra “chuleta” hace referencia al dinero que el trabajador busca obtener al ofrecer los servicios de Telmex.

hacia el trabajador, la lógica de la competitividad y el uso de nuevas tecnologías genera una constatación de reconversión en el conocimiento y las prácticas laborales. La enseñanza de nuevos conocimientos hacia los trabajadores para una mejor ejecución de su función toma importancia a partir de la productividad y rendimiento de las actividades que realiza, a partir de esto se rescata el siguiente fragmento de información correspondiente al “Informante B”:

“La capacitación es anual y va conforme a los avances de la tecnología en comunicaciones así como la adquisición de ésta, por parte de la empresa. De acuerdo a los equipos que va adquiriendo, se capacita a la gente [...]. Se da la capacitación, para que haya un mejor aprovechamiento por parte del trabajador, anteriormente se daban talleres que no se aplicaban en el trabajo diario, ahora de acuerdo a la necesidad como técnico se da esta capacitación la cual puede ser presencial o a distancia.” (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

De igual manera el “Informante D” menciona lo siguiente:

“Si en cuanto entras recibes una capacitación acerca de los paquetes de Telmex que debes de ofrecer, la capacitación la hacen en grupos de cinco personas y de manera presencial durante una semana”. (Comunicación personal, 3 de abril de 2016)

Este tipo de situaciones dejan entrever que el elemento de adiestramiento juega un papel importante dentro de las prácticas laborales, podemos encontrar dos niveles diferentes de acuerdo a la información obtenida, ya que en el “informante D” la capacitación es simple y sólo tiene que ver con conocimientos generales de la empresa, mientras que en el caso del “informante B” la capacitación a partir de cursos es importante debido a los cambios tecnológicos y a la especialización de su área de trabajo por lo cual su formación es más compleja y debe de estar en constante actualización de conocimientos.

Un aspecto que también quisiera rescatar es el correspondiente a la manera en que los trabajadores de Telmex entran a laborar ahí. El “informante C” mencionó que:

“En Telmex, no es por platicas, solo es cuando se abren plazas y no entras ahí dejando el currículum y listo, un trabajador de ahí te tiene que recomendar pero para hacer examen no para entrar ahí fácilmente, el examen lo hacen todas aquellas personas recomendadas. Primero es un examen de sindicato y los que pasen ese examen, hacen después el examen de la empresa y el que lo pase es el que se queda, pero ojo si pasan más de uno el examen de la empresa, no se van por el que tuvo mayor calificación, sino se basan en quien los recomendó, y se queda aquella persona recomendada por el trabajador que tenga más años trabajando en esa empresa³²” (Comunicación personal, 2 de abril de 2016)

De este fragmento se puede inferir que existe una situación de desigualdad en la correspondiente a la asignación de plazas a personas que no tienen algún familiar o conocido dentro de la empresa sobre todo con el sindicato. Entrar por recomendación a la empresa puede ser un método un tanto informal ya que se privilegia a las personas que tienen ciertos contactos dentro de la empresa y se deja de lado la capacidad y conocimientos del solicitante que intenta entrar por medios propios. Cabe destacar que el “informante C” no entra en el contrato colectivo, sino que él tiene un contrato individual el cual se maneja de manera diferente, dicho contrato está ligado a las situaciones que se cambiaron a partir de la década de los noventa del siglo XX, en donde debido a la flexibilización los contratos se empezaron a establecer entre empresa y trabajador directamente, dejando de lado al sindicato.

Como balance general acerca del punto de la fuerza de trabajo se tiene que hay una diferencia bien marcada entre los trabajadores que están afiliados al sindicato y los que no pertenecen a éste. De donde salen a relucir cuestiones como los incentivos y la manera de contratación del personal, hay que dejar claro que los trabajadores que están dentro del sindicato se mantienen en el marco del

³² La situación correspondiente a las recomendaciones no tiene que ver con el contrato colectivo. El contrato colectivo en el capítulo VII el cual lleva por nombre *Escalafón* dentro de la cláusula 27, especifica los derechos de antigüedad de los trabajadores sindicalizados, por lo cual correspondiente a la cuestión referente a la vacante en las plazas, en ningún momento se menciona que algún trabajador por más antigüedad que tenga pueda incidir en la selección de algún solicitante de plaza, ni que la empresa se base en esta situación para seleccionar a los participantes que quieren entrar a laborar en la Telmex. El derecho de antigüedad en las vacantes sólo aplica para el personal ya sindicalizado y que al abrirse una vacante permanente por promoción, la empresa hace de manera más estricta una selección por derechos de antigüedad.

contrato colectivo y cuentan con ventajas tales como los incentivos, las prestaciones y hasta la cuestión de la jubilación.

Mientras que por la otra parte los empleados que no están dentro del sindicato, no cuentan con las ventajas antes descritas y menos los que son subcontratados, los cuales se encuentran directamente relacionados con otro tipo de dinámica, que es el trabajo a destajo y que se ve más marcado en este sector de empleados en sus actividades de su jornada laboral.

3.2.2.- Organización del trabajo

Pasando al siguiente rubro que es el relacionado con la Organización del trabajo es necesario destacar que el modelo en el que se basa el trabajo de los empleados en Telmex es desarrollado conforme al Toyotismo³³ sobre la lógica de la flexibilización laboral. Cabe destacar que tal flexibilización se ve reflejada en las condiciones de la fuerza de trabajo, ya que las características que sobresalen son la precariedad laboral³⁴ y la polivalencia³⁵ de actividades, por lo que se rescata la siguiente información emitida por el “informante A”

“La situación es la siguiente joven, si nos remontamos antes de 1989 le puedo decir que todo era más fácil, porque las labores que teníamos estaban bien definidas. Había lo que llamábamos cables uno, cables dos y cables tres, reparaciones, líneas e instalaciones. Ahora todo lo que le acabo de mencionar se encuentra en un área llamada “planta exterior”, cuando yo trabaje ahí aprendí con los años a mejorar mi técnica de reparación en el área en la que yo trabajaba, pero a partir de la privatización era necesario estar actualizado y entrar en constantes capacitaciones dentro de los procesos de las nuevas áreas. Déjame decirte que antes el *jodido*³⁶ sindicato tenía peso nos hacía valer, cuando algún jefe

³³ El Toyotismo es un modelo de producción que tiene como característica principal la flexibilización laboral a través del aumento de la productividad con respecto a la inclusión de círculos de calidad, los cuales están vinculados a la gestión y organización de las empresas, para maximizar los resultados, de ahí la idea del *just in time* (justo a tiempo).

³⁴ La precariedad laboral está referida a la situación del trabajador con respecto a la inseguridad, incertidumbre y falta de garantía sobre las condiciones de su trabajo.

³⁵ La polivalencia laboral es la capacidad del trabajador para llevar a cabo actividades multitareas, es decir, que tienen que ver con distintos conocimientos o actividades diferentes a su cargo de labores original.

³⁶ La expresión “jodido” está referida a una situación de fastidio o disgusto.

inmediato quería asignarme tareas que no correspondían a mi puesto, iba de volada a ver al delegado y arreglábamos el asunto.” (Comunicación personal, 26 de marzo de 2016)

La flexibilización laboral al entrar a la organización de la empresa provocó que la rutina de tareas de los trabajadores del día a día dentro de un área de trabajo en específico cambiara, como se aprecia en la información del fragmento anterior la polivalencia empezó por disminuir ciertas áreas y juntarlas en una general, en la cual los trabajadores se verían obligados a desarrollar otro tipo de tareas que originalmente no tenían asignadas. Esto fue parte de los convenios que se pactaron en 1989 .entre empresa y sindicato como lo menciona Medina (1995), en donde a partir de este convenio se pactaba una alianza entre empresa y sindicato para lograr una modernización y mejoramiento del servicio de manera óptima, evitando así que la empresa despidiera trabajadores, por lo que uno de los acuerdos fue la reducción de los convenios departamentales, los cuales fueron sustituidos por perfiles de puesto, lo cual provoco que a los trabajadores se les asignaran otras actividades. Estas situaciones propiciaron una ruptura en su ritmo de trabajo con el que habían iniciado al entrar a la empresa y los forzó a especializarse en otras labores para las que no estaban capacitados, de esta manera el “informante A” agrega lo siguiente:

“Hubo un tiempo en donde se asignaban de dos a tres tareas al día, a partir de los cambios que implementaron con la privatización y con sus dichosos ajustes nos pedían que realizáramos más tareas de las que estábamos acostumbrados a hacer, lo cual estaba *cabrón*³⁷ porque había algunas actividades que no sabíamos cómo hacer. De repente me tocaba realizar actividades que no me correspondían; a raíz de la privatización si no teníamos que hacer algún trabajo en telefonía pública, nos mandaban a hacer alguna reparación o a instalar algún cable y cuidado si protestábamos porque lo primero que hacían era marcarte como un incumplido.” (Comunicación personal, 26 de marzo de 2016)

A partir de esto la flexibilización también significó el debilitamiento del sindicato que de ser un agente que delimitaba las tareas de sus afiliados, pasó a

³⁷ La expresión “cabrón” es sinónimo de complicado o difícil.

ser un elemento que en coordinación con la empresa y sus objetivos se alinearon para mejorar los círculos de calidad a partir de la estrategia de asignar más tareas al empleado, esto denota que el sindicato a su vez tuvo que emprender un proceso acelerado de capacitación para el personal que no dominaba ciertas actividades nuevas. Esto va de la mano con la idea de las competencias laborales las cuales se empezaron a integrar para mejorar las actividades específicas de los trabajadores para optimizar sus habilidades, destrezas y conocimientos, ejemplo de estas son el trabajo en equipo, la creatividad, el liderazgo y la toma de decisiones.

Por otra parte, la movilidad en los puestos cobra importancia dentro de esta lógica de la flexibilización, en primer lugar, los ascensos dependen de la capacitación desarrollo y productividad del trabajador, aunque como comentaron algunos informantes se necesita de “contactos” para poder acelerar esos procesos de promoción³⁸. En segundo lugar, la movilidad también implica otro problema que surgió a partir de la privatización, los trabajadores universales, quienes cubren ciertas actividades sin una paga extra, por lo cual el “informante A” mencionó que:

“[...] cuando algún compañero se ausentaba y no hacia su trabajo, se le cubría y la empresa te pagaba un dinerito extra por cubrirlo, pero después de que se implementó el nuevo sistema, era nuestra obligación cubrir sus actividades a cambio de nada” (Comunicación personal, 26 de marzo de 2016)

Esto derivó entonces en un incremento en las tareas multi-habilidad que requieren que dichos trabajadores universales puedan cubrir más cargos y, a su vez, este tipo de hechos generan incertidumbre entre el personal restante al sentir que pueden ser desplazados de sus puestos de trabajo por no cumplir con los estándares establecidos de competencia y productividad. Uno de los factores determinantes de esta incertidumbre, como en el caso del “Informante C” es

³⁸ Sobre la cuestión de los ascensos es necesario precisar que en el contrato colectivo en el capítulo VII el cual lleva por nombre *Escalafón*, se menciona que dichos ascensos dependerán directamente de la antigüedad del trabajador y no de otras capacidades, sin embargo la información que se obtuvo de los informantes muestra otro panorama de las situaciones que se desenvuelven dentro de la empresa.

desproteger a su familia por ser reemplazado o despedido, lo cual obliga a mantener su trabajo sin quejarse y cumplirlo de la mejor manera posible, no es el único caso dentro de la empresa pero él señaló que:

“[...] había actividades que se asignaban a cinco o seis personas pero creo que a partir de la privatización varias actividades se condensaron para que las realizara una sola persona. Cada año estamos al pendiente de la situación porque de repente se generan despidos. El hecho de que haya incrementado la competencia en la contratación de servicios tanto de teléfono, internet y televisión por cable, hace que nuestros trabajos estén en riesgo debido a la competitividad que se debe generar dentro de la empresa, si queremos mantener a nuestras familias, no queda de otra más que trabajar lo suficiente [...]” (Comunicación personal, 2 de abril de 2016)

En este sentido el “Informante B” aporta lo siguiente con respecto a la productividad y su situación dentro de su entorno laboral:

“Eso de que el trabajo deba de hacerse de buena manera puede que sea favorable para la empresa, esta cuestión de la calidad es puro cuento. Presiento que en unos cuantos años más van a generarse varios despidos, la verdad en estos tiempos no te puedes confiar de nada.” (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

El “informante B” destaca en este fragmento de información su incertidumbre con respecto a su jubilación, la cuestión es que como el entra en el contrato colectivo, todavía tiene el derecho a esta. Cabe también recalcar por otra parte que el “informante D” que se encuentra en otras condiciones de trabajo, también reitera la incertidumbre que se genera con respecto a sus actividades del día:

“Las tareas que desempeñamos nosotros van de la mano con la cantidad de personas que se logren convencer al día de contratar el servicio, en esta área de ventas es muy común ver la entrada y salida de personal, la verdad es que son pocos los que aguantan hacer estas actividades por mucho tiempo ya que no tienes nada asegurado durante el día de trabajo.” (Comunicación personal, 3 de abril de 2016)

Para finalizar este rubro dedicado a la organización del trabajo se puede inferir que la flexibilización laboral extraída del modelo de organización Toyotista, ha generado en las empresas una estrategia de maximización de logros a partir de la especialización de los trabajadores debido a un incremento de capacitaciones para agilizar la productividad en el caso del personal que está dentro de la planta de la empresa; mientras que la situación para los subcontratados como es el caso del “informante D” es más complicada debido a que por las condiciones de trabajo el personal es desechado muy fácilmente por no cumplir con las metas de ventas al día. Esto a la vez ha generado un ambiente de incertidumbre en la mayoría de los empleados al hacerles sentir que en cualquier momento pueden ser reemplazados tanto por otro miembro del personal como por las nuevas tecnologías que al no saber utilizarlas algún miembro de la empresa puede ser descartado por obsoleto, consecuencia de la flexibilidad laboral.

3.2.3.- Relaciones laborales

Pasando al siguiente rubro, las Relaciones laborales, cabe destacar la situación correspondiente a la interacción de los trabajadores dentro de su entorno laboral, el personal se desenvuelve de manera diferente según el área donde se encuentre. De esta manera es necesario precisar la situación de los trabajadores correspondiente a la llegada y uso de nuevas tecnologías dentro de su ambiente laboral, de acuerdo al “informante A”, puedo rescatar el siguiente fragmento de información con respecto a su experiencia con la llegada de la modernización:

“[...] Yo te puedo comentar que después de la privatización yo seguía haciendo algunas cosas de manera manual, aunque también te puedo comentar que a partir de la modernización de Telmex se incrementó el uso de las computadoras sobre todo en los ámbitos de la medición y el diagnóstico. El uso de la computadora fue principalmente para mejorar las bases de datos y la fluidez para realizarlas, con lo cual se eliminó el papeleo, ahora todo hasta los reportes son a computadora [...]”
(Comunicación personal, 26 de marzo de 2016)

Por otra parte mientras que para el “informante A” la modernización significó valerse de otras herramientas en su entorno laboral, para el “Informante B” la situación fue diferente:

“[...] En mi caso no he visto gran diferencia a partir de la modernización, mi trabajo creo sigue siendo el mismo montar postes, arreglar cables y tender cables. En realidad creo que lo único que cambió fue el marco contractual, simplemente me siento más presionado debido a que cuando entré realizaba ciertas actividades, y ahora según estos marcos debería hacer más de lo que hacía antes³⁹; pero te voy a ser sincero no siempre hago todas las actividades que me asignan [...]” (Comunicación personal, 26 de marzo de 2016)

La lógica de la implementación de nuevas tecnologías al entorno laboral al modernizarse Telmex estaba dirigida a la eficiencia y productividad de las actividades del personal; sin embargo, lo que se puede inferir a partir de estos dos fragmentos de entrevista es que el proceso llevado por la empresa ha sido continuo pero uniforme según sea el área de la empresa. Si bien el trabajo físico sigue siendo un elemento que persiste dentro de las actividades del personal, lo que ha cambiado son algunas de las herramientas que usan los trabajadores para agilizar sus actividades como las computadoras, pero en el caso de los técnicos lo que ha cambiado es el material con el que trabajan sobre todo el cableado y la fibra óptica.

No obstante, la fibra óptica⁴⁰, es un material mejorado y nuevo que ha sido utilizado por otras empresas en telecomunicaciones a nivel internacional. Es evidente que todavía no ha llegado el tiempo en donde máquinas hagan el trabajo del personal de una manera total, no existen robots que estén desplazando como tal la mano de obra física, sin embargo el aspecto del conocimiento en estas nuevas herramientas tecnológicas si es de importancia, ya que a partir de éstas se genera una reconfiguración de las prácticas laborales en algunos casos.

³⁹ Este fragmento podría resultar un poco confuso debido a que el informante por un lado menciona no percibir ningún cambio en sus labores, pero después un poco más en su argumento da indicios de que si se ha generado un cambio. Lo que se pretende resaltar de este caso es como el proceso de modernización no ha incidido de una manera total en todas las áreas de trabajo en cuanto a tecnología, pero si en cuanto a la flexibilización laboral en cuanto a la productividad del trabajador.

⁴⁰ Para más información revisar página 22, correspondiente a la clasificación de tipos de tecnología.

Cabe mencionar que cuando se habla del cambio tecnológico los informantes lo perciben más en el uso de las computadoras, que en los materiales que utilizan para la instalación que también es otro tipo de tecnología que los obliga a estar capacitados para saber cómo se debe de instalar tal material o como es que se debe utilizar y esto afecta directamente su entorno laboral y es parte de la competitividad el estar actualizado en el conocimiento específico de los materiales o herramientas que se utilizan.

De esta manera, el uso de tecnología juega un doble papel por una parte facilita o agiliza las actividades o tareas de una jornada laboral pero a la vez se incrementa el número de tareas, ocasionado entonces que a nivel de las relaciones laborales se reestructuren también las técnicas del control de los empleados en cuanto a sus funciones para mejorar el servicio al cliente, por lo cual comenta el “Informante B”:

“Esto es así de fácil, la empresa nos pone filtros para saber qué es lo que estamos haciendo y si en verdad lo hacemos bien, telefonar a los clientes no es más que un pretexto para *negrearnos*⁴¹ más, y que pensemos que se nos va a pagar más por trabajar bien, normalmente le preguntan al cliente, a qué hora se dio el servicio, cuantos días pasaron para que atendiéramos el problema, si se le dio una buena atención al cliente y que calificación nos pondrían. Es más para calificarnos tienen un rango del cinco al diez, siendo el cinco la calificación más baja y el diez la más alta [...]” (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

Este proceso de evaluación del personal sobre la calidad del servicio se relaciona con otro argumento que proporcionó el “informante B” y que conviene rescatar:

“La situación de la productividad se resume sinceramente en la atención que se le da al cliente entre más rápido mejor, liquidar las ordenes de las altas e instalar nuevas líneas en mi caso. Cuanto más rápido se atiendan las problemáticas de los usuarios es mayor nuestra productividad y en esencia nos pagan más [...] Antes de las privatización las quejas eran bastantes, en serio bastantes hablamos de

⁴¹ La palabra “negrearnos”, hace referencia a que los supervisores que emplean ciertas técnicas para hacer que el personal trabaje de una forma más eficiente y por más tiempo.

miles de quejas que se generaban, pero ahora las quejas normalmente están entre las cien y doscientas. Cabe mencionar que el trámite para el pago antes era burocrático, pero ahora se maneja de manera automática en el momento de sellar se informa a la central.” (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

En este sentido se contempla que el uso de filtros para evaluar los círculos de calidad ha provocado un cierto descontento en las rutinas del personal, estas rutinas cambiaron a partir de la presión a la que se somete al trabajador para poder cumplir de la mejor manera sus actividades con la garantía de que al final habrá una recompensa de un pago extra por su buen desempeño, de esta manera las relaciones laborales se desarrollan entonces en un marco de competitividad continua que afecta la relaciones personales de los trabajadores tanto con sus compañeros de área como con sus jefes inmediatos.

La privatización ha significado, para Telmex un control de manera sustanciosa en los ritmos y tiempos de trabajo de los empleados que afecta su entorno laboral, la empresa dentro de esta lógica de la flexibilización ha implementado una estrategia de filtros para mantener una supervisión minuciosa de la calidad con que se atiende a los usuarios. Es importante destacar esto ya que teniendo en cuenta que hay más empresas que ofrecen servicios de telefonía, televisión por cable e Internet el mercado se vuelve dinámico y las quejas de usuarios son un foco rojo que puede anunciar la perdida de interesados en contratar los servicios de Telmex.

Es por esa misma razón que la empresa ha visto en la subcontratación una salida a los problemas que resultan de la competencia, la siguiente información del “informante D” muestra un panorama de esta situación: “nosotros trabajamos por comisión y prácticamente ofrecemos lo mismo que en la sucursal sólo que nosotros vamos de casa en casa convenciendo a la gente de que adquiera lo que ofrecemos” (comunicación personal, 3 de abril de 2016). Los trabajadores que se encuentran dentro de esta dinámica son parte de una estrategia en la que la precarización laboral es muy latente al no estar sindicalizados, y la incertidumbre

en cuanto a las ganancias que pueden producir es un factor que los obliga a maximizar su fuerza de trabajo.

Sin embargo, en algunos casos sobre todo con esta lógica del que “trabaja más, gana más”, algunos sindicalizados buscan métodos opcionales para ganarse los bonos de productividad, por lo que el “informante B” proporcionó la siguiente información:

“Por día normalmente hacemos dos o tres reparaciones o por lo menos eso es lo que yo hago, pero creo que es interesante mencionar que a partir de la obtención de bonos algunos compañeros milagrosamente se avientan más reparaciones de las que yo puedo hacer. Hasta donde tengo entendido hay compañeros que se avientan varias reparaciones porque son mañosos, la táctica que utilizan es que salen desde temprano en los carros y pasan por algún familiar o conocido y se lo llevan para que les ayude, esto es algo que se ha discutido varias veces en las juntas del sindicato y que hasta la fecha no se ha regulado. La finalidad de estos compañeros es que les ayuden a terminar rápido su trabajo y en mayor proporción. Al final de todo esta situación, a la persona que les ayuda le dan una cantidad de dinero miserable, comparado con lo que ganan ellos al cobrar su dinero por productividad, pero pues como todo en la vida cada quien tiene su forma de sobrevivir.” (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

De esta información se infiere que dentro de las relaciones laborales de los trabajadores de la empresa existe un sistema de subcontratación alternativo al que se lleva a cabo por la administración de la compañía, los empleados entonces al verse influenciados por esta cuestión de la productividad, buscan maneras alternativas de agilizar sus actividades del día y maximizar sus logros, lo que ha desencadenado un fenómeno de subcontratación de trabajador a trabajador.

Reforzando lo antes tratado con respecto a maximizar ganancias conviene rescatar la información proporcionada por el “informante C”, que presenta rasgos de una cultura laboral en donde se ha introyectado la competitividad de una manera en la que el trabajador no se queje de su situación laboral:

“Creo que no miento al decirte que la mayoría trabajamos por un dinero extra, y a partir de eso es que pretendemos ser más productivos y evitar la reincidencia de fallas y quejas a toda costa [...]. Entre más trabajo con calidad y rapidez hagamos,

pues se nos paga una buena *lana*, yo no me quejo.” (Comunicación personal, 2 de abril de 2016)

Para finalizar este apartado y rescatando el fragmento anterior creo que es evidente que existe una situación muy específica en las relaciones laborales ligada con los bonos y la productividad, ya que por una parte lo que provocan es descontento e incertidumbre en algunos trabajadores, pero por otra parte hay algunos otros que no se muestran inconformes con estos tipo de métodos que los obligan a adoptar una cultura laboral de competencia al hacer un esfuerzo extra por una cantidad de dinero que complementa sus sueldos. Esto a la vez provoca que por incertidumbre o convicción la empresa pueda mantener a sus trabajadores en un estado de pasividad, en el sentido de que aunque son obligados a trabajar más, éstos no toman medidas radicales que afecten el funcionamiento de la empresa.

3.2.4.-Tecnología

Pasando al rubro de **Tecnología**, Telmex como ya lo había mencionado a finales de los sesentas del siglo XX empezó a introducir tecnología digital, ahora bien la información recabada de los entrevistados versa sobre la inclusión de la fibra óptica como un elemento de importancia que llegó para sustituir la transmisión por conductor metálico, principalmente la sustitución de cables de cobre por fibra óptica. A partir de esto se recupera el siguiente fragmento emitido por el “informante A”:

“Pues con la entrada de la fibra óptica lo que se generó fue que en cierta medida se agilizará la velocidad y precisión de la transmisión, se logró también que varios usuarios estuvieran conectados a un mismo circuito, a partir de esto y como usted ya ha visto se empezaron a diversificar los servicios aparte de la transmisión de voz. Se redujo el volumen para los equipos, ya no se producen tantos cortos circuitos y creo que también hubo una reducción del personal significativamente en algunas áreas.” (Comunicación personal, 26 de marzo de 2016)

La información muestra que el cambio es significativo ya que la tecnología se mueve en dos planos, por una parte se introdujo para mejorar, agilizar y diversificar los servicios y por la otra también se ha producido un fenómeno de reducción de personal. Cabe recalcar la importancia de que la cultura digital es un proceso que está permeando distintas áreas de las actividades de las personas, en este caso tanto los servicios como el trabajo para generarlos, van de la mano y muestran que la reconversión de conocimientos y herramientas tecnológicas son de vital importancia en la competencia del mercado en telecomunicaciones.

En este sentido recupero el siguiente fragmento de información proporcionado por el “informante B”:

“Las herramientas que se utilizan para la transmisión de voz, al cual se le llama voz IP y satelital cabe recalcar, funcionan así: la voz IP; son teléfonos que tienen IP esto significa que para su transmisión usan el internet, y la comunicación satelital es a base de antenas que mandan las señales a un satélite y este las dirige a otra antena hasta que la señal llega a su destino”. (Comunicación personal, 30 de marzo de 2016)

En esta lógica de las herramientas tecnológicas el “informante C” proporcionó lo siguiente:

“Creo que la única herramienta tecnológica que utilizo yo en gran parte de mi trabajo durante el día, es la computadora para hacer registros.” (Comunicación personal, 2 de abril de 2016)

De los anteriores fragmentos se infiere que el proceso de la digitalización del servicio ha promovido la creación de herramientas especializadas para estas operaciones de transmisión de datos, por lo cual la programación es un conocimiento de importancia para la manipulación de las nuevas herramientas, lo cual me remite a la importancia de la alfabetización digital y el proceso para

someter a los trabajadores a estos cambios. Es evidente entonces que la tecnología en Telmex se mueve en dos vertientes, por una parte la tecnología de la información que está reflejada en el uso de las computadoras hardware, software y redes, las cuales permiten almacenar, recuperar, analizar y transmitir información y por otra parte la tecnología basada en materiales nuevos y mejorados que se ejemplifica por el uso de la fibra óptica y la transmisión de datos por satélite.

Sin embargo mientras que esto aplica al personal que trabaja formalmente de la empresa la situación que viven los subcontratados es otra. Prácticamente su trabajo es manual y depende del nivel de convencimiento que tengan hacia las personas objetivo a las cuales deben ofrecerles los servicios de Telmex, por lo que se recupera del “informante D” el siguiente fragmento:

“Nosotros no usamos ninguna herramienta tecnológica, ni siquiera hacemos bases de datos, solo llenamos los formularios con los datos del usuario que quiera unirse al servicio y estos se los damos a los supervisores que se encargan de lo demás [...] después de eso sólo esperamos a que el usuario concrete la compra del servicio para que nos paguen por esa venta.” (Comunicación personal, 3 de abril de 2016)

La reflexión en torno a la situación de los trabajadores subcontratados es diferente ya que su trabajo es meramente manual y físico, y no utilizan ninguna herramienta o soporte tecnológico. El personal de esta área muestra un panorama diferente relacionado con la productividad en donde la modernización más que ayudar fomenta este tipo de prácticas de subcontratación y también fomenta que los empleados no consigan tener derechos laborales como las prestaciones y la jubilación, cuestiones que son de vital importancia en los sindicalizados.

Para finalizar hay que entender también que existe una brecha generacional del personal que entro antes de la privatización y que sufrió el proceso de modernización, ya que la entrada de las nuevas tecnologías significo una ruptura con las funciones que los trabajadores ya tenían dominadas, y a partir de esta

reestructuración de actividades que dependían de las nuevas herramientas tecnológicas algunos trabajadores se vieron perjudicados por no entender o querer adaptarse a la nueva cultura del conocimiento digital. La situación se tornó de distinta manera para los que entraron después ya que la capacitación es un elemento obligatorio, para asegurar que los nuevos trabajadores se vinculen de manera más eficaz y rápida con el manejo de las nuevas tecnologías.

Conclusiones

Para cerrar la investigación me parece pertinente hacer una serie de consideraciones generales acerca de la información y datos obtenidos durante este trabajo. En primer lugar quiero destacar que los estudios de trabajo son complicados debido a la gran cantidad de indicadores y enfoques a estudiar, las situaciones y categorías que pueden ser contempladas para el estudio de una empresa o grupo de trabajadores en específico puede abarcar muchos ámbitos. Es por esto que el mundo laboral es demasiado complejo en su totalidad, lo cual me lleva a contemplar que en la presente investigación se pudieron aplicar otras técnicas para obtener y analizar más información a parte de la entrevista semiestructurada y el análisis del discurso. Sin embargo, como se mencionó en la introducción de la investigación ésta es de corte exploratorio donde el mayor peso se concentró en la parte documental y una parte significativa en el caso empírico el cual cumple bien con ser un acercamiento al problema planteado, además se contemplaron de manera general la mayoría de los indicadores que resultan de importancia para abordar los procesos de trabajo y el hacer uso de las entrevistas semiestructuradas corrobora que esta técnica permite recolectar información que no se podría obtener de otra manera, ya que permite al entrevistador hacer más preguntas de ser necesario o aclarar dudas que se presenten en el momento y que no estaban contempladas anteriormente.

En segundo lugar, dentro de la hipótesis planteada acerca de que la mano de obra está siendo desplazada por las nuevas tecnologías, en específico por máquinas y robots, debo decir que es complicado de asegurar que está sucediendo de una manera total, en primer lugar por la cantidad de casos abordados y en segundo lugar porque la intención de la tesis era hacer una indagación exploratoria sobre el tema. Por lo cual es pertinente contemplar este proceso de automatización con mucha atención debido a que en el sector servicios en México y sobre todo el caso de Telmex nos muestra que existen

rasgos, que por una parte han permitido una modernización de la empresa a partir de la introducción de nuevas tecnologías pero por otra parte deja ver que las negociaciones entre el sindicato y la empresa han permitido que los trabajadores mantengan su empleo.

Ante lo mencionado, parte importante de esta investigación me permite destacar que al hacer estudios enfocados al trabajo es necesario entender y ahondar en la historia de la formación de las empresas y en sus organismos que las rodean debido a que este tipo de características revelan la orientación del cambio o no que pueda suscitarse dentro de una empresa.

Es por eso que Telmex se encuentra entonces en una situación de modernización en donde el trabajo es industrial enfocado a los servicios, lo cual conlleva a que su fuerza de trabajo este en constante capacitación y sometida a evaluación en esta lógica de las competencias laborales, producto de la organización del trabajo flexible con la particularidad de que las relaciones laborales se dan en dos sentidos: sindicato-trabajadores en relación con el contrato colectivo y empresa-trabajadores en relación con los contratos individuales, teniendo entonces como último punto que Telmex usa tecnología de la información y hace uso de materiales nuevos y mejorados, principalmente la fibra óptica.

Como balance final de la información destaco lo siguiente, en México es evidente que con la implementación del neoliberalismo se suscitaron cambios de vital importancia debido a que muchas empresas se vieron asediadas por las competencias internacionales, lo que ha orillado entonces a modificar el entorno de los trabajadores con respecto a distintas situaciones y no sólo a la cuestión de la entrada de nuevas tecnologías y máquinas para acelerar el ritmo del trabajo. Esto ha derivado en estrategias muy específicas de cada empresa para responder a los embates del contexto actual con respecto a las dinámicas del mercado. Ahora bien, hablando del sector servicios en específico en telecomunicaciones, la

experiencia de estudiar a Telmex demuestra que el paso por la privatización y la implementación de nuevos sistemas tanto a nivel operativo, como de maquinaria, tecnológico y de organización permitió a la empresa seguir siendo competitiva sin eliminar una gran cantidad de trabajadores debido a la estrategia y negociación que el sindicato llevo a cabo para poder seguir funcionando dentro de esta lógica de la flexibilización y que se percibió en el contrato colectivo.

Si bien lo que quiero evidenciar aquí es que este proceso es muy específico de la empresa y de la negociación que se suscitó con el sindicato para modernizar a Telmex, lo cual rompe con el sentido de que las máquinas están sustituyendo de una manera muy rápida la mano de obra en México. La situación es gradual y el uso de personal humano todavía es necesario y más en el sector servicios, el proceso de modernización en México en realidad es lento, y se ve afectado en algunos casos por diferentes factores internos que aquejan a la empresa en particular, el hecho de utilizar nuevas tecnologías está generando limitantes en las contrataciones o diferentes tipos de contrataciones como el outsourcing.

Este tipo de cuestiones implica que los trabajadores se inscriban en una lógica de competitividad continua que poco a poco se presenta como una forma de sobrevivir concebida como normal, la mayoría de ellos se enfoca en el día a día y en mantener su empleo a toda costa debido a las dificultades con las que se puede conseguir una plaza dentro de la empresa. Un factor de este comportamiento del trabajador por mantener su empleo a toda costa es la incertidumbre, la empresa con esta idea de reestructuración en los procesos de trabajo y al debilitar de cierta manera al sindicato ha creado esta atmósfera de miedo en el trabajador por ser reemplazado y perder su empleo.

Si bien algo que en los últimos años ha causando problemas dentro de la empresa es la apertura de la competencia dentro del mercado de los servicios, esta competencia ha generado los círculos de calidad y de supervisión más rígidos sobre el personal, debido a que la competencia por los usuarios, se trasladó a la

eficiencia y diversidad de servicios que se puedan ofrecer. Sobre todo por el hecho de que otras empresas están jugando con los famosos paquetes que ofrecen telefonía, Internet y televisión por cable situación conocida también como *triple play*, lo cual ha provocado una diversificación de usuarios para la contratación de los servicios.

Es curioso pero el hecho de perder usuarios afecta también la situación del trabajador debido a que si la empresa se queda sin ventas habría un recorte de personal por eso es tan importante la productividad del empleado, lo cual le permite mantener su trabajo.

Si bien un factor que también conviene rescatar con este tipo de situaciones de los servicios es la manera en que el trabajador se ha tenido que acoplar a estos cambios en la cultura digital y de las nuevas tecnologías, ya que la privatización también significó una ruptura con una brecha generacional que no estaba adiestrada para los nuevos soportes y herramientas tecnológicas. A partir de esto cobra mucha importancia el conocimiento y el mantener en capacitación continua al personal, lo cual les infringe de cierto modo una presión extra para sus rutinas y dinámicas de trabajo

Creo que también es necesario prestar atención a un fenómeno que arrojó la investigación y que corresponde a prácticas como la subcontratación pero no por parte de la empresa sino por parte de los mismos trabajadores con el fin de acrecentar su productividad y ganarse los bonos, han caído en prácticas que van más allá de lo que la empresa tiene estipulado para sus labores.

Ya para finalizar la automatización en los procesos del trabajo es un escenario que de poco en poco se va suscitando, pero que tiene que ver con muchas situaciones que afectan tanto al trabajador como a la empresa. Si bien el escenario que se prevé para Telmex es que se desaparezca al sindicato y que la dinámica de la empresa gire en torno totalmente a la terciarización de los

trabajadores, y que sólo las personas que dominen las tecnologías de última generación tengan un lugar privilegiado dentro de la corporación. Por otra parte, el otro escenario es que Telmex siga teniendo un sindicato que regule la situación de los trabajadores que con el tiempo se torna cada vez más complicada, pero el mercado de los servicios no tardará en cambiar sobre todo con la entrada de la realidad virtual que cambiará la experiencia de los usuarios con respecto a los servicios dedicados al entretenimiento. Lo que sí es un hecho es que hay una incertidumbre muy fuerte hacia lo que le espera al trabajador en los siguientes años y me refiero a todos los sectores ya que la tecnología avanza rápidamente y las empresas cambian también sus estrategias, el mercado cada vez es más dinámico y exigente por lo cual requerirá de trabajadores más especializados y en menos proporción o maquinaria que en verdad sustituya la fuerza de trabajo humana de manera total.

Lista de Referencias

- Acevedo, Alejandro & López Florencia (1990) *El proceso de la entrevista conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Ander-Egg, Ezequiel (2003). *Métodos y técnicas de investigación IV. Técnicas para la recogida de datos e información*. México: Lumen.
- Anduiza Perea, Eva; Crespo Martínez, Ismael & Méndez Lago, Mónica (2009) *Cuadernos metodológicos. Metodología de la ciencia política*. Madrid: CIS.
- Beltrán, Mariana (Coord.) (2006). *Sociosemiótica. Análisis de los discursos sociales*. Argentina: Brujas.
- Bergson, Henri (1985). *La evolución creadora*. Barcelona: Planeta-Agostini.
- Blanchet, Alain, Ghiglione, Rodolphe, Massonnat, Jean & Trognon, Alain (1989) *Técnicas de investigación en ciencias sociales. Datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea
- Braverman, Harry (1981). *Trabajo y capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX*. México: Nuestro Tiempo, S.A.
- Campos Hernández, Miguel (2009). *Discurso, construcción de conocimiento y enseñanza*. Mexico: Plaza y Valdés.
- Castells, Manuel (1999). *La era de la información*. México, Siglo XXI.
- Castells, Manuel (2000). *La era de la información. Vol. 1: La sociedad red*. México: Siglo XXI.
- Coriat, Benjamín (1992). *Pensar al revés, trabajo y organización de la empresa japonesa*. México: Siglo XXI.
- Covarrubias, Alejandro (1992). *La flexibilidad laboral en Sonora*. México: El colegio de sonora/Fundación Friedrich Ebert.
- De la Garza Enrique (1998). *Modelos de industrialización en México*. México: Ediciones y Gráficos Eón.
- De la Garza, Enrique (Coord.) (2000). *Tratado latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: FCE.
- De la Garza, Enrique y Bouzas, Jose Alfonso (Coord.) (1999). *Cambios en las relaciones laborales. Enfoque sectorial y regional. Volumen 1*. México: UAM

- Doueih, Milad (2010). *La gran conversión digital*. FCE. México.
- Durkheim, Émile (1993). *La división del trabajo social*. México: Colofón.
- Fayol, Henri (1984). *Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, organización, mando*. Buenos Aires; México: Ateneo.
- Frobel, Folker (1981). *La nueva división internacional del trabajo. Paro industrial en los países industrializados e industrialización de los países en desarrollo*. México: Siglo XXI.
- García, E. (1999). *Automatización de procesos industriales: robótica y automática*. Editorial Univ. Politécnica Valencia.
- González, María (1997). *Metodología de la investigación social. Técnicas de recolección de datos*. España: Aguaclara.
- Gorz, André (1997). *Metamorfosis del trabajo, búsqueda del sentido: crítica de la razón económica*. Madrid: Sistema.
- Guerra P. (2001). *Sociología del trabajo*. Uruguay: Fundación de Cultura Universitaria.
- Gutiérrez Garza, Esthela (Coord.) (1989). *Reconversión industrial y lucha sindical*. Venezuela: Nueva Sociedad
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de Investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Hernández, Elena (2006). *Estrategias de reestructuración productiva de los empresarios tapatíos de la industria del calzado*. México: Universidad de Guadalajara.
- Hobsbawm, Erick (2014). *Historia del siglo XX*. México: Paidós.
- Ibarrola, Javier (1986). *La entrevista*. México: Gernika.
- Iñiguez Rueda, Lupicino (2003). *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: UOC.
- Izcara Palacios, Simón Pedro (2007). *Introducción al muestreo*. México: Porrúa
- Lockwood, David (1962). *El trabajador de la clase media*. Madrid: Aguilar.
- Martínez, José (2002). *Carlos Slim: retrato inédito*. México: Océano
- McLuhan, Marshall (1996). *Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano*. Barcelona: Paidós.

- Montes, Pablo (1996). *El desorden neoliberal*. Madrid: Trotta.
- Offe, Claus (1992). *La sociedad del trabajo: problemas estructurales y perspectivas de futuro*. Madrid: Alianza.
- Pérez, Carlota (2004). *Revoluciones tecnológicas y capital financiero*. México: Siglo XXI.
- Rapley, Tim (2014). *Los análisis de la conversación, del discurso, del discurso y de documentos en investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Reich, Robert (1993). *El trabajo de las naciones*. Buenos Aires, Javier Vergara.
- Renkema, Jan (1999). *Introducción a los estudios sobre el discurso*. España: Gedisa.
- Rifkin, Jeremy (1996). *El fin del trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Rogozinski, Jacques. (1993). *La privatización de empresas paraestatales*. México: FCE.
- Ruiz Olabuénaga, José Ignacio (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto.
- Rumney, Judah (1978). Spencer. México: FCE.
- Schettini, Patricia & Cortazzo, Inés (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Buenos Aires: Edulp.
- Schmitter, Philippe (1985). Neocorporativismo y Estado. *REIS*, 31, pp. 47-78.
- Taylor, Frederick (1973). *Principios de la administración científica: Administración industrial y general*. Buenos Aires: Ateneo.
- Toffler, Alvin (1985). *Avances y Premisas*. México: Edivisión.
- Toffler, Alvin (1990). *El cambio del poder*. Barcelona: Plaza Janés.
- Trejo, Rubén (2012). *Despojo Capitalista y privatización en México, 1982-2010*. México: Itaca.
- Van Dijk, Teun (Compilador). (2000). *El discurso como estructura y proceso*. España: Gedisa.
- Wallerstein, Immanuel (1990). *El moderno sistema mundial*. Tomo I y II. México: Siglo XXI.
- Weber, Max (1969). *Economía y sociedad*. México: FCE.

Mesografía

- Aguirre, Beatriz, Bravo, Sara & Ramírez Alejandra. (2010). La aceleración de la pesadilla en el trabajo: Toyotismo o modelo flexible de producción. *Revista Rebeldía*, 66, pp. 46-58. Disponible en línea desde: <http://revistarebeldia.org/revistas/numero71/09toyotismo.pdf>
- Aguirre, Carlos. (2007). Los procesos de trabajo taylorista y fordista. Notas sobre la hiperracionalización del trabajo y la caída de la tasa de ganancia. *Revista Mundo Siglo XXI*, 11, (3), pp. 23-43. Disponible en línea desde: <http://www.mundsigloxxi.ciecas.ipn.mx/pdf/v03/11/03.pdf>
- Blog oficial de Telmex (17 de Abril de 2016). Organigrama. Disponible desde: <http://telmexinformacion.blogspot.mx/2013/04/organigrama.html>
- Casais Padilla, Enrique. (2013). Consecuencias de las políticas neoliberales en los mercados laborales de Estados Unidos y Alemania. *Estudios Fronterizos, Nueva época*, 28, (14), pp. 107-129. Disponible en línea desde: <http://ref.uabc.mx/ojs/index.php/ref/article/view/67/87>
- Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo (7 de Marzo 2016). Programa de ajuste estructural. Disponible desde: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/178>
- Jaua Milano, Elías (1997). Del fordismo a la flexibilidad laboral: Supuestos, crisis y realidades de la regulación social. *Revista venezolana de economía y ciencias sociales*. (2), pp. 84-112. Disponible desde: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/faces/problemas_sociales_contemporaneos/CESOC/ABRIL_SEPTIEMBRE_23_1977_VIOLENCIA_EN_VENEZUELA_Y_AMERICA_LATINA.pdf
- Lazzarato, Mauricio & Negri, Antonio (2001). *Trabajo inmaterial: Formas de vida y subjetividad*. Río de Janeiro: DP&A editora. Disponible desde: <http://www.rebellion.org/docs/121986.pdf>
- Medina, Ignacio (1995). Teléfonos de México: Modernización, privatización y nuevas relaciones laborales. En *Espiral, estudios sobre Estado y sociedad*,

- Universidad de Guadalajara, México, pp.133-153. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13810307>
- Pereira, Lourdes (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Gaceta labora*, 1, (14), pp. 81-101. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/336/33614104.pdf>
- Pérez, Gabriel & Tunal, Gerardo (2003). Modernización productiva y flexibilidad laboral en Telmex. *Contaduría y Administración*, 208, UNAM, México, pp. 53-82. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520804>
- Salazar, Francisco (2004). Globalización y política neoliberal en México. *El cotidiano*, 126, (20), pp. 1-9. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32512604>
- STRM (15 de Abril 2016). Perfiles de puesto. Disponible desde: <http://www.strm.org.mx/docs/perfiles.htm>
- Veytia Palomino, Hernany (1995). Del GATT a la OMC. En Biblioteca virtual Instituto de Investigaciones Jurídicas, 13, UNAM, México, pp. 427-438. Disponible desde: <http://biblio.juridicas.unam.mx/revistas/resulart.htm>
- Witker Velásquez, Jorge Alberto (2011). *Derecho del comercio exterior*. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México. Disponible desde: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=2951>

Lista de siglas y acrónimos

AT&T	American Telephone and Telegraph
BM	Banco Mundial
FMI	Fondo Monetario Internacional
GATT	Acuerdo general sobre Aranceles Aduaneros y Comercio
Nafin	Nacional Financiera
OMC	Organización Mundial del Comercio
S.A de C.V	Sociedad Anónima de Capital Variable
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Sinatel	Sindicato Nacional de Trabajadores Telefonistas
SMS	Mensajes de Texto
SNTTTM	Sindicato Nacional de Trabajadores de la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana
STRM	Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana
Telmex	Teléfonos de México
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

Anexos

Guía de entrevista

Con el objetivo de conocer de manera más profunda la situación de Telmex, me propongo a entrevistar a el trabajador (nombre del informante), con la finalidad de expandir el conocimiento de la situación laboral que acontece dentro de la empresa, y la mejor manera de hacerlo es escuchando la experiencia propia del personal que trabaja ahí, la información obtenida en esta entrevista será de uso exclusivo para elaborar mi tesis y tiene una finalidad académica, por lo cual se respetaran las observaciones que realice el entrevistado con respecto a la información que me facilite.

Información correspondiente al apartado de Fuerza de trabajo

Edad

Escolaridad

Antigüedad laboral en Telmex

¿Qué cargo o cargos ha desempeñado dentro de Telmex?

¿Qué habilidades o conocimientos considera que se debe de tener para trabajar en el área que usted desempeña?

Desde que ingresó a la empresa ¿Ha recibido capacitación correspondiente a su área de trabajo, independientemente de sus estudios?

¿Las habilidades que utiliza para desarrollar su trabajo las adquirió antes o durante su estancia en la empresa?

¿Usted recibe un salario fijo o depende de la manera en que desarrolla sus actividades?

¿Recibe bonos de productividad?

Información correspondiente al apartado de Organización del trabajo

¿Cuántos días de la semana trabaja dentro de la empresa?

¿Cuántas horas laborales tiene durante el día?

¿Hay flexibilidad de horario en las actividades que realiza?

¿Hay algún reglamento para su cargo?

¿La estructura organizativa para poder desarrollar sus labores en su área de trabajo es rígida o flexible? ¿Por qué?

Dentro de su área laboral usted suele ¿Trabajar de manera individual o grupal?

¿La empresa le permite convivir con sus compañeros de trabajo durante su jornada laboral?

Desde su perspectiva ¿En qué área se observa mayor rotación de personal?

¿Desempeña alguna otra tarea a parte de la que está a cargo? O ¿Cumple con otro cargo?

Información correspondiente al apartado de Relaciones Laborales

¿Cómo trabajador de Telmex, usted es tomado en cuenta para las decisiones dentro de la empresa? ¿De qué manera?

¿Cómo es su relación con otros trabajadores dentro de la empresa?

Dentro del área en que labora ¿Ha notado alguna estrategia en particular para generar competencia entre usted y sus compañeros?

¿Está asociado a algún sindicato?

¿El ambiente de trabajo dentro de su área laboral genera algún peligro para su salud?

Dentro de su área laboral ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

¿Cómo son las relaciones con sus jefes dentro del área en la que labora?

¿Los mandos superiores son accesibles dentro de las dinámicas del trabajo o solo se dedican a supervisar lo que hace usted en su jornada laboral?

¿Hay algún cambio que perciba dentro de Telmex desde que entro a trabajar?

¿Qué tipo de cambio?

¿Considera que las condiciones de trabajo dentro de la empresa son las necesarias para poder desempeñar sus labores día con día?

¿El puesto que ocupa es de plaza o de confianza?

¿Conoce a fondo las políticas y objetivos de la empresa?

¿Ante la privatización de Telmex, qué tipo de actitud ha adoptado en el desempeño de sus labores?

¿Considera que la privatización de Telmex ha sido benéfica para usted?

¿Considera que hubo un cambio en la institución a raíz de la privatización?

Hemos concluido con la entrevista, de antemano le agradezco su tiempo y dedicación para facilitarme la información, muchas gracias por su colaboración.

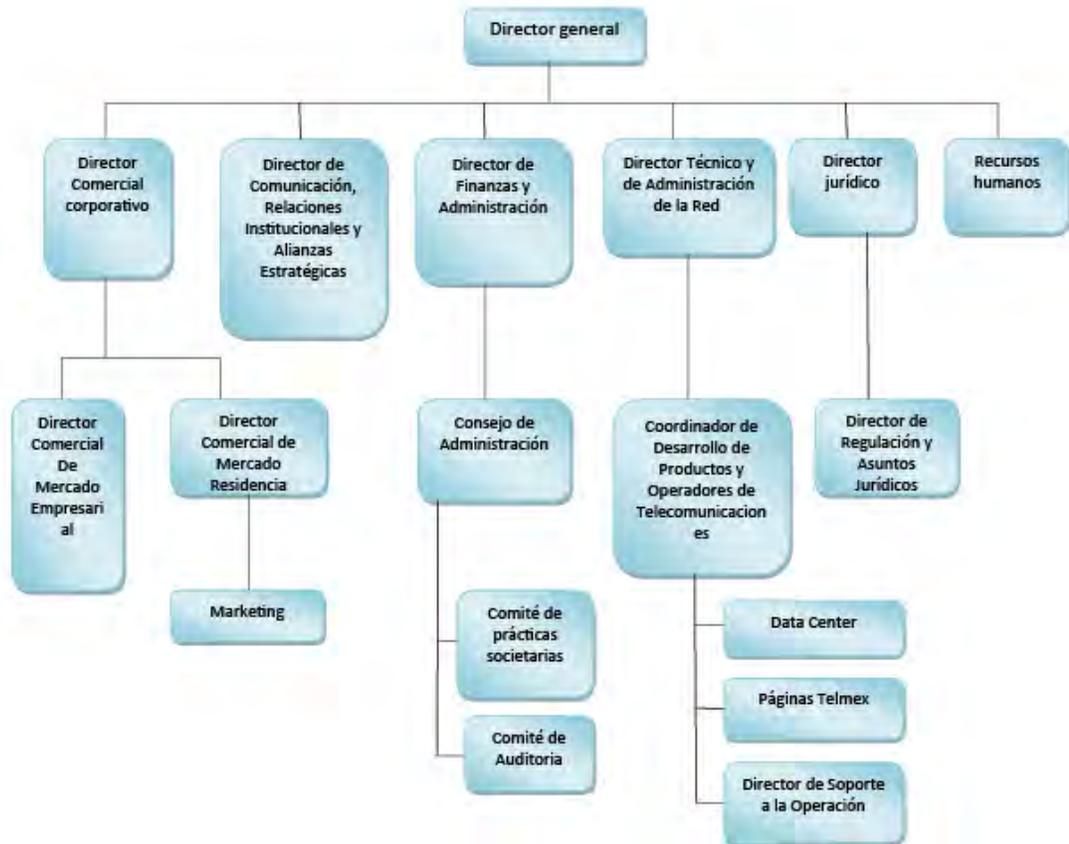
Información correspondiente al apartado de Tecnología

¿Dentro de su estancia se ha generado algún tipo de cambio en el uso de herramientas tecnológicas? (entendidas como ordenadores, máquinas en particular del área, software o plataformas).

¿En el área en la que labora utiliza algún tipo de herramienta tecnológica para el desarrollo de sus actividades laborales?

Cuadro 1

Organigrama general de direcciones de la empresa Telmex



Fuente: Tomado del Blog oficial de Telmex, (2016).

Tabla 4

Áreas Generales de la empresa Telmex y sus puestos

Área	Puestos
Almacenes	Auxiliar de jefe de almacenes. Encargado de almacén. Despachador recibidor. Auxiliar de almacén.
Centrales Mantenimiento	S/D
Choferes	S/D
Comercial	Auxiliar comercial. Empleado de primera. Empleado de segunda.
Especialistas Administrativos	Auxiliar de jefe. Especialista administrativo.
Finanzas	S/D
Guarderías	S/D
Ingeniería Proyectos Equipo	Proyectista especial a de ingeniería y proyectos de equipo. Proyectista especial b de ingeniería y proyectos de equipo. Proyectista de primera de ingeniería y proyectos de equipo. Proyectista de segunda de ingeniería y proyectos de equipo. Proyectista de tercera de ingeniería y proyectos de equipo. Practicante de ingeniería y proyectos de equipo.
Ingeniería Proyectos Redes	Auxiliar de jefe de ingeniería proyectos redes. Proyectista de 1ª de ingeniería proyectos redes. Proyectista de 2ª de ingeniería proyectos redes. Proyectista de 3ª de ingeniería proyectos redes.
L.D. Mantenimiento	Técnico en telecomunicaciones cx-tx. Técnico especial larga distancia mantenimiento. Técnico de 1ª de larga distancia mantenimiento. Técnico de 2ª de larga distancia mantenimiento. Técnico de 3ª de larga distancia mantenimiento.
Líneas L.D. Mantenimiento	S/D
Planta Exterior	Técnico especial de planta exterior. Técnico universal de planta exterior. Técnico integral de planta exterior.

	Técnico de planta exterior. Ayudante.
Servicios a Clientes	S/D
Supervisión de la Construcción de Redes	Técnico supervisor de 1ª de construcción de la planta exterior. Técnico supervisor de 2ª de construcción de la planta exterior. Técnico supervisor de 3ª de construcción de la planta exterior.
Tráfico	Auxiliar de jefe servicio internacional. Auxiliar de jefe servicio nacional. Profesora de tráfico p.b.x. servicio internacional Profesora de tráfico p.b.x. servicio nacional. Profesora de tráfico servicio internacional. Profesora de tráfico servicio nacional. Operadora investigadora servicio internacional. Operadora investigadora servicio nacional. Empleada calificada servicio nacional. Operadora calificada multifuncional internacional. Operadora calificada multifuncional nacional. Operadora servicio internacional. Operadora servicio nacional.

Fuente: Elaboración propia con base en el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), correspondiente a los perfiles de los puestos del personal (2016).