

¿Somos más que algoritmos? [IV]. La automatización y sus usos discriminatorios

Por: Maricruz Romero Ugalde. 26/10/2022

“...ver a las personas más allá de su número de cliente o los de su consumo...”

El uso de la tecnología genera gran información sobre nuestros consumos: big data, le llaman. Estos datos pueden ir desde la ubicación de dónde está el dispositivo hasta quién eres en términos de aquello que te identifica, tus datos personales. De ahí, que existan leyes, campañas de protección con infografías para que aprendas a utilizar los candados, bloques algunas funciones de accesibilidad remota, entre otras.

Lo cierto es que así como existe analfabetismo funcional en relación con leer y escribir, comprender información y expresar nuestras ideas con claridad, también vivimos de manera cotidiana y creciente el analfabetismo tecnológico.

¿Puede un algoritmo discriminar? En cuanto operación matemática, claro que no. Su creador, esa persona que resuelve una necesidad a partir de la abstracción generando fórmulas matemáticas para buscar un patrón o generarlo, tiene la virtud de proyectar, analizar, sintetizar y dar una solución. Ahí está la virtud y al mismo tiempo la limitación. Esa persona, como todas, es un cúmulo de búsquedas, experiencias, ideas, sueños, frustraciones. Ser complejo que siente, piensa, crea y cuando es contratado para hacer un algoritmo forma parte de un sistema económico-productivo con reglas, precios, prestaciones o no, etc. Ser persona, trabajar para otras personas, nos hace valiosos y al mismo tiempo, al ser seres humanos en situaciones específicas de desarrollo, podemos trasladar consciente o inconscientemente nuestras características socioculturales a lo que hacemos.

Claro que los algoritmos discriminan información, que primero captan y luego filtran. De ahí que los anuncios, los “me gusta” o “like” se dirijan de acuerdo con las “tendencias” identificadas por nuestro uso.

La discriminación social, incluso puede ser estructural: en la actualidad pareciera que ser un ciudadano requiere de la alfabetización tecnológica, además de

condiciones para acceder a la tecnología para conectarse digitalmente. Sólo pensando en trámites, existen varios supuestos: tienes celular, cuentas con una cuenta de correo electrónico y *whatsapp*.

Nada más lejano a la realidad.

¿Qué pasa con quienes ahora son considerados como personas de la tercera edad, “adultos en plenitud” o “abuelos”? ¿Aquellos a quienes les tocó crecer con la radio, la televisión en blanco y negro, luego a color, el teléfono -primero comunitario y luego domiciliario-, cuando la ventaja de los controles remotos pierde atractivo ante el gran número de botones con pequeñas letras o números a los que sin anteojos o incluso con ellos, se dificulta descifrar, tanto por el tamaño del teclado como por la interactividad entre sus funciones? Personas que pasaron del monopolio de la información donde una o dos compañías dominaban el tipo de contenidos en los diferentes medios, una noticia expresada por una persona en el noticiero de la noche prácticamente era la realidad o bien, los comerciales que introdujeron los productos que facilitan los retos de limpieza, alimentación, salud sustituyen las antiguas prácticas de quita manchas con vinagre o bicarbonato; o aparecen productos como el yogurt que sustituye al jocoque, o en vez de ir a la botica o utilizar la infusión de manzanilla, hierbabuena o gordolobo, se compra la pastilla que sale en la televisión.

Esa población que recibe su apoyo de 70 y más cada dos meses, muchas veces no tiene manera de acceder a las modernas formas de recibir los servicios, y para gozar de lo que han ganado o exigir sus derechos, recurren a buscar al personal encargado en las instituciones que les ofrecen los servicios. En algunas de esas instituciones, después de mucha insistencia, de recibir malos tratos por empleados que no quieren ni verlos, o incluso reciben gritos -que la mayoría ven y oyen con dificultad-, sino esos tonos altisonantes que denotan desesperación, incompreensión y hasta egoísmo porque han sido distraídos de sus funciones o ocupaciones, que a veces poco tienen que ver con el empleo que sustentan. No faltan las expresiones “qué hace en la calle abuelo” o, en ocasiones, también tienen la suerte de encontrarse con la sensibilidad de quien atiende con paciencia amorosa en contra de los tiempos productivos que marca una empresa bancaria, una tienda de autoservicio o hasta el transporte. Sí, hay quienes de manera empática y solidaria les ayudan; son pocos, pero existen.

¿Cómo humanizar los servicios automatizados? ¿Cómo contactar a la gente que

diseña, opera y promueve en las empresas que ofrecen comunicación y conectividad como Telmex, Megacable, Total Play —por mencionar algunas de las más importantes—, para que inviertan en capacitación y atiendan con equidad a esta población que va en aumento?

Telmex, un mal botón de muestra

Me queda claro que por lo menos a Telmex, la empresa que mucho tiempo fue monopolio e inició el cambio tecnológico a fibra óptica, no le interesa atender a esta población si cuenta de manera exclusiva con el servicio básico de la telefonía domiciliaria. He aquí un ejemplo.

Para la población de abuelas y abuelos, un teléfono es más que tecnología: es la posibilidad de comunicarse, para platicar, para escuchar la voz de la familia distante, así oigan poco. Un teléfono se puede convertir en una herramienta de contención emocional, o un instrumento que salva vidas, al utilizarlo para pedir auxilio médico o doméstico.

La pandemia hizo crecer exponencialmente la demanda de conectividad, para tener el servicio de internet y seguir con las actividades productivas, educativas, etcétera.

Quizá por ese exceso de demanda, ahora el sector de los adultos mayores, principal usuario de la telefonía básica, no recibe atención prioritaria para su solicitud de que sea reparada su línea, y después de meses, el servicio automatizado sólo informa que el folio “equis” ya fue atendido.

Si tu número no tiene 10 dígitos entonces te piden agregar un cero al inicio, dice un mensaje el chat en whatsapp diseñado para resolver y atender al usuario. Y resulta que en esos meses has recibido varios folios. Cuando te lo otorgan, en el mejor de los casos se supone que lo resolverán en 72 horas. Tres veces 72 horas, más el horario de atención, de 8 a 16 horas, significa que algo que se resolvería en tres días, puede llegar a extenderse tres semanas o más. No es así. La familia de apoyo hace lo conducente: reportar la línea, dar seguimiento, y como todos trabajan o estudian, se rolan para estar con los abuelos y poder escuchar cuando los de Telmex llegaran a atender la solicitud.

Se tiene al corriente el pago de los últimos tres meses, aun cuando las fallas de la línea se hayan reportado desde los primeros días de septiembre —incluso, creyendo

que el problema estaba en el aparato, les compraron uno nuevo con teclas grandes—. La línea “murió” definitivamente después del temblor del 19 de septiembre. Ya pasó el mes, ninguno de los tres reportes fue atendido, y tampoco resulta eficaz presentar en alguna parte un escrito para demostrar la ineficacia del servicio automatizado. Cambio de compañía, sugieren los vecinos. No hay garantía. Estamos ante la demostración de que somos más que algoritmos, y las compañías que utilizan nuestra información lo saben, para su conveniencia.

Para defendernos como consumidores no son suficientes los entes gubernamentales como Profeco o Cofepris; se requiere que instituciones, empresas y ciudadanos tomemos conciencia de que es fundamental construir nuevos principios éticos que promuevan el cuidado de la vida, y ver a las personas más allá de su número de cliente o los de su consumo. Un cambio de ética.

[\[Ir a ¿Somos más que algoritmos?, III\]](#)

La autora es etnóloga, profesora de la Universidad de Guanajuato adscrita al Departamento de Estudios Sociales, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Campus León e integrante del Cuerpo Académico: Agua, Energía y Cambio climático.

[LEER EL ARTÍCULO ORIGINAL PULSANDO AQUÍ](#)

Fotografía: Universidad de Sevilla

Fecha de creación

2022/10/26