

Las operadoras del departamento de tráfico de Teléfonos de México ante la tecnología digital

Ma. Elena del Villar *

El terremoto de septiembre de 1985 destruyó parte considerable de las instalaciones de larga distancia que enlazaban la ciudad de México con otras ciudades y otros países. La destrucción fue tan vasta que obligó a la empresa a acelerar el proceso de introducción de tecnología digital para aliviar los daños causados por el sismo. Unos ocho meses después ponía en operación cuatro grandes centrales digitales en la ciudad de México: Central Estrella, Morales, Vallejo y San Juan, interconectadas de tal manera que en caso de que hubiera un nuevo terremoto que destruyera alguna, las otras podrían sustituirla.

Muchas compañeras operadoras pensaban que el proceso de digitalización apenas se iba a iniciar, cuando la verdad era que ya, desde 1969, la empresa había dado los primeros pasos en esta dirección, al introducir los equipos PCM (modificación de impulsos codificados), que toman una muestra de la señal analógica, la cuantifican y la codifican para su transmisión. Además, en 1979 había instalado en Tláhuac la primera central digital de América Latina, sin que estos acontecimientos hubieran causado el menor impacto entre las operadoras.

Por ejemplo, es muy común entre las compañeras operadoras la idea de que la digitalización es un salto abrupto entre lo que tenemos y lo que va a haber, cuando en realidad es un largo proceso que en México ya lleva una buena cantidad de años funcionando.

Así tenemos, que para 1971 la empresa había introducido el sistema de larga distancia automática de persona a persona (lada 92) en donde una operadora estaba al pendiente de la comunicación.

Esto representaba un cambio total en el sistema de trabajo pues ya no se usaban clavijas ni se hacían anotaciones. La

empresa escogió al personal que haría las pruebas de servicio por "bonitas" o por "simpáticas", les dio un uniforme especial y, en general, presentó los cambios como un privilegio.

En el caso del departamento de larga distancia 02 éste no sólo no protestó por la pérdida de la materia de trabajo sino que lo recibió de buena gana. Esta concepción, equivocada, se sustenta en el desconocimiento de las modificaciones técnicas y en la falta de información sobre éstas que el Sindicato debería estar proporcionando pero que no lo hace. También se da porque la empresa ha tenido buen cuidado de no alarmar a algunos de los departamentos más numerosos y que en el futuro serán los más afectados por el cambio tecnológico como son los departamentos de Tráfico y Redes (los compañeros que trabajan en la calle revisando las instalaciones, haciéndolas, dándoles mantenimiento, etc.).

A diferencia del Sindicato, que ha enfrentado el problema del cambio tecnológico de manera aislada y fragmentaria, la empresa cuenta con un proyecto global que abarca aspectos técnicos, administrativos y laborales. Eso le ha permitido ir introduciendo cambios de manera paulatina, preparando el terreno para la generalización de la tecnología digital sin encontrar resistencia suficiente en los departamentos afectados. De un tiempo a la fecha, han sido eliminadas funciones establecidas en los convenios departamentales de Tráfico como, por ejemplo, el recuento de las llamadas que hacían las auxiliares (o supervisoras) así como la revisión de las mismas. O bien, ha modificado otras utilizando como pretexto los cambios que se tuvieron que hacer por el terremoto (ahora trabajamos en instalaciones provisionales en semanas alternadas) *sin que haya habido apenas protestas*. Las modificaciones administrativas tratan de preparar el terreno indiferenciando las labores que se realizan dentro de los departamentos. Dicho en otras palabras: todas las modificaciones buscan imponer la costumbre de que las operadoras hagan de todo, cuando y cómo la

empresa lo solicite, pasando así por encima de los límites establecidos en los convenios.

La lucha por convenios que reglamentarán las labores del departamento de Tráfico (Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Servicios Especiales -04-, Secciones Foráneas y Auxiliares de Jefe) fue larga y difícil. Hubo presiones, despidos, etc., hasta que en 1979, después de 2 huelgas, la empresa los aceptó.

A partir de entonces ha tratado de reducir sus alcances, quitando funciones a las operadoras y limitando la injerencia sindical en la administración del personal.

Por ejemplo, los convenios establecen ciertas labores específicas que reciben el nombre de "comisiones", entre otras, la de checar los daños a los circuitos, la operadora comisionada debe llevar el recuento de la producción y la productividad. Estas comisiones se designan por escalafón ya que tienen ventajas como el horario fijo y el descanso de sábado y domingo, muy apreciados, si se toma en cuenta que la mayoría del personal, aún después de siete u ocho meses de servicios —y a veces hasta más— "rola" turnos y descansos semanalmente.

Para la empresa, algunas de estas comisiones ya no son útiles, además de que le representa más puestos de trabajo. Por eso trata de que una operadora cubra varios puestos mientras logra imponer nuevos sistemas de trabajo, más simplificados, donde el propio equipo telefónico realizará muchas de estas funciones. Nosotras sabemos que es imposible impedir el avance tecnológico, pero lo que sí podemos hacer es luchar porque de éste se obtengan ventajas como la reducción de la jornada de trabajo, la posibilidad de tener más capacitación para realizar labores de mayor interés como el mantenimiento del equipo, o bien, la instauración y atención de servicios de beneficio social como lo es la información especializada sobre becas, cursos, centros médicos y otros más.

* Miembro del Grupo de tráfico, Sección Matriz de Teléfonos de México. Operadora.

El análisis anteriormente descrito, nos revela la inexorable realidad: la reconversión industrial es ya un hecho contundente e inaplazable. Al hacer tal afirmación debemos tomar en cuenta la otra cara de la reconversión, no la de los empresarios promotores de ella que siempre tiene voz en los periódicos y la televisión, sino la de aquellos a quienes afecta; en algunos casos, desplazados o despedidos por la modernidad que las nuevas necesidades empresariales imponen para superar su crisis.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) ha afirmado que no habrá ni un solo despido por efecto de la tecnología digital, apoyándose para ello en la cláusula 193 del Contrato Colectivo de Trabajo en el que se asegura el *no despido*.

Sin embargo, la espectacularidad con que se anuncia tal cláusula no corresponde al estado de ánimo de la base telefonista, más bien ha provocado un efecto negativo. Como telefonistas no nos hemos preocupado en defender nuestra dignidad de lucha al conformarnos con no ser despedidos y, con ello, dejar en manos del Comité Ejecutivo Nacional (CEN) del STRM cualquier intento de reivindicación laboral; cambiando lucha por negociación, actividad y participación sindical por pasividad entreguista.

El despojo a los telefonistas de sus armas de lucha como lo son la huelga, las asambleas departamentales o el derecho de reunión ha favorecido sólo a una cúpula sindical como es el caso de la Comisión Mixta de Nueva Tecnología, que está formada, no por compañeros verdaderamente distinguidos en la lucha sindical, sino, a través de canchales del CEN por "buena conducta", por gente que ni siquiera han sido telefonistas y que, en consecuencia, no tienen real conocimiento de los problemas de los departamentos, o bien, que desde hace tiempo han dejado de trabajar, que desconocen profundamente los cambios tecnológicos de curso cotidiano.

Esta Comisión ha llegado al extremo de suprimir de su membresía al departamento de Tráfico, además de desafanarse de sus responsabilidades como Comisión al no presentar ni balances ni informes constantes y permanentes de lo que han hecho o han dejado de hacer.

Si bien, como se decía anteriormente, los telefonistas apenas y hemos asumido la lucha, no podemos dejar de mencionar que no por ello hemos dejado de manifestar nuestra inconformidad. La actitud de

franca protesta, el pasado 1° de mayo fue muestra de ello. Coreamos consignas nacidas de la impotencia y el enojo por ser sólo de nombre "miembros" del STRM, pues en realidad no se discute ni se promueve la participación sindical. El acudir a los mítines informativos, de vez en cuando, no es participación en la toma de decisiones de nuestra vida sindical, pues precisamente son eso, informativos donde, valga la redundancia, sólo se nos informa de lo que ya se hizo, se pactó o se negoció. En algunos casos se llegan a sacar acuerdos de mayoría, cuando los estatutos establecen claramente que la única instancia legal para tales efectos es la asamblea departamental. Es decir, los telefonistas vemos con tristeza que quienes primero violan los reglamentos no somos nosotros.

Por ello, el 1° de mayo gritamos lo que no se nos permite hablar civilizadamente, exigimos porque no se nos permite participar activa y democráticamente y, en fin, protestamos por que no queremos ser sólo colaboradores sino verdaderos participantes de nuestra vida sindical.

El Secretario General del CEN del STRM se asumió como miembro del partido oficial y no con la mentalidad de defensa de los intereses de los trabajadores, como bien se comprendería de quien fue presidente del Congreso del Trabajo.

Llegó a tal extremo su alineamiento a la política oficial, que sin más preámbulo anunció que nosotros los trabajadores "Necesitamos acrecentar la lucha por el cambio estructural", es decir, ahorcarnos con nuestras propias manos. En cambio, en ningún momento habló de los posibles beneficios que ese "cambio estructural" (léase reconversión industrial) nos traería.

Con este tipo de indiferencia a las necesidades reales de los trabajadores... ¿Es todavía posible creer en las palabras de los líderes sindicales oficialistas? La respuesta reivindicativa debe ser asumida por aquellos directamente perjudicados y, si hay beneficios a corto plazo con la tecnología digital, debemos ser objetos, también, de sus beneficios y no sólo generadores de ganancia.

En conclusión, así como anteriormente asentamos que no nos oponemos a los avances tecnológicos, de la misma manera proponemos luchar porque, bajo las mejores condiciones para las operadoras, obtengamos los beneficios de la tecnología digital.

MOMENTO económico

SEPTIEMBRE DE 1988

40

INFORMACIÓN Y ANÁLISIS SOBRE LA
COYUNTURA MEXICANA.

PUBLICACIÓN MENSUAL DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.*

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO Rector: Jorge Carpizo. Coordinador de Humanidades: Humberto Muñoz. Director del Instituto de Investigaciones Económicas: Fausto Burgueño Lomeli. Secretario Académico: Carlos Bustamante.

Comité Editorial: Ma. del Carmen del Valle, Javier Delgadillo, Iris Guevara, Cristina Martínez y José Luis Rangel

Director: Mario J. Zepeda.
Coordinadora del número: Georgina Naufal

Colaboradores: Magdalena Alba, Irma Delgado, Emilio Romero.

Distribución: Ricardo Galicia.

DE VENTA EN EL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS DE LA UNAM. TORRE II DE HUMANIDADES. 1ER. PISO. APARTADO POSTAL 20-721. MÉXICO 20. D.F. TEL. 550-52-15 EXT. 2904. NÚMERO SUELTO: 1,000 PESOS, 20% DE DESCUENTO EN EJEMPLARES ADQUIRIDOS EN EL IIEC. SUSCRIPCIÓN ANUAL: 10,000 PESOS. INTERIOR 10,000 PESOS. EXTRANJERO 15 DÓLARES.

* MOMENTO ECONOMICO PUBLICA 10 NÚMEROS AL AÑO. APARECE TODOS LOS MESES CON EXCEPCIÓN DE JULIO Y DICIEMBRE, POR PERIODOS VACACIONALES.

Tipografía y formación: Fenian.
Impresión: Multidiseño Gráfico.

Ilustraciones: Mandalas para iluminar, Alberto Blanco, Ediciones del Ermitaño, SEP