

Del Difícil Matrimonio entre Nuevas Tecnologías y Sindicatos

Ernesto Flores Vega

“Del difícil matrimonio entre nueva tecnología y sindicatos”, es un título que se aproxima retóricamente al tema de estos apuntes.

Ante la introducción de las nuevas tecnologías en diversos campos, se ha renovado el viejo temor del hombre a “ser desplazado por la máquina”. Este temor, aunque no carece de fundamentos, debe ser matizado.

El objetivo de esta recopilación informativa es promover la reflexión en torno a la introducción del sistema telefónico digital en Teléfonos de México (Telmex).

“¿Qué es el sistema telefónico digital? ¿Por qué se decidió introducirlo en Telmex? ¿De qué modo afectará a los trabajadores telefonistas? ¿Cuál ha sido el proceso de introducción de este sistema? ¿Cuál es la perspectiva del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana frente al irreversible cambio tecnológico?”. Esas son algunas de las interrogantes a las que aquí intentaremos dar respuesta.

1. EL SISTEMA DIGITAL DE TELEFONIA ¿Y ESO CON QUE SE COME?

Los que de esto saben aseguran que, en telefonía, existen dos modos de manejar la información.

El primero es el manejo simple de *la voz*, considerada ésta como un tipo de información *analógica*.

El desarrollo de la informática se fundamentó en el hallazgo que supone procesar la información a través de códigos. Así, se desarrolló un sistema para codificar la información mediante dígitos.

“De este modo —pensaron los nuevos genios de las telecomunicaciones— si pudiéramos convertir la señal de la voz (que es analógica) a una señal *digital*, podríamos manejarla electrónicamente; procesarla y enviarla a mayor velocidad y en mayor cantidad”. Y así lo hicieron.

Con la digitalización de señales, el teléfono puede transmitir no sólo sonidos, sino también imágenes y textos. De tal modo que “al estirar la mano y tomar el teléfono no sólo el ser querido puede estar cerca”, sino también aquella información que, por múltiples motivos, puede resultar valiosa.

Al efectuarse la interconexión línea telefónica-computadora puede ofrecerse una serie de servicios que, alguna vez, pudieron considerarse ciencia ficción: la transmisión de imágenes en pantalla; planos, gráficas, facsímiles y teletextos. La combinación de estos servicios origina algunos más, entre los que pueden señalarse: el correo electrónico, el periódico electrónico, servicios de reservaciones, telebanco, servicios educativos en casa y trabajo en casa, entre otros.

Además, con el nuevo sistema se pueden realizar llamadas con sólo marcar dos o tres dígitos; se puede transferir una llamada a otro teléfono de la red total, cuando se está realizando una llamada se puede efectuar una segunda para hacer una consulta y después regresar a la primera llamada; cuando un número está ocupado, se puede marcar un código especial antes de colgar y la central establecerá automáticamente la llamada en cuanto se desocupe el número deseado.

Una publicación institucional¹ de la empresa telefónica sueca LM Ericsson, resume así el adelanto que implica el sistema digital: “La gente continúa comunicándose con la gente, pero también se comunica con las máquinas; y las máquinas se comunican con las máquinas”.

2. LOS MOTIVOS DEL CAMBIO

Fue en el mes de junio de 1980 cuando, en una conferencia de prensa, el licenciado Emilio Carrillo Gamboa, director general de Telmex, informó:

“Telmex se incorpora a la nueva tecnología. Del sistema analógico pasa al sistema digital. Con ello *se reducirán significativamente los costos de inversión por línea, los de operación y se mejorará la calidad del servicio.* (Los subrayados son míos: EFV).

“Todos los departamentos van a ser afectados por la nueva tecnología —previno—, los más sensibles a cualquier cambio tecnológico son el de tráfico y los técnicos. Tenemos el caso de que en 1976, antes de ser instalado el equipo automático Lada, una operadora tardaba entre dos y veinte minutos para conectar una conferencia nacional y hasta una hora en internacional. Además, se ocupaban hasta tres operadoras para hacerlo. Cinco años después, con nuevo equipo, se triplicaron las llamadas nacionales y se duplicaron las internacionales.

“Pero con el equipo digital la operadora puede establecer hasta cien llamadas por hora, pues sólo marca el número y la clave en un teclado.

“En los departamentos técnicos, en el caso de las centrales donde actualmente los equipos están funcionando con los analógicos, se necesitan entre cinco y doce trabajadores para mantenerlos en buen estado. Estas centrales tienen capacidad de 10,000 líneas y las centrales digitales que están siendo instaladas sólo requieren de una persona para darles mantenimiento, pues automáticamente realizan pruebas y localizan fallas. Lo mismo está ocurriendo en los equipos de larga distancia, *el número de personal se va reduciendo con cada innovación técnica.*

“Otros departamentos que están próximos a ser afectados por la nueva tecnología son los de la red del Valle de México, por la introducción de las fibras ópticas que actualmente están a prueba. Estas han demostrado que requieren menor mantenimiento y mano de obra más calificada que las líneas convencionales o analógicas”².

Ese fue el primer aviso de las consecuencias que tendría el cambio tecnológico. Por lo demás, se trataba de un aviso oficial. De las declaraciones del director general de Telmex pueden inferirse los motivos que provocaron la decisión de introducir la tecnología digital, así como la mención de quienes resultarían más afectados.

Los investigadores Enrique de la Garza Toledo y Javier Melgoza Valdivia —que, justo es decirlo, son los autores del poco material que se ha escrito sobre los efectos del sistema digital en el proceso de trabajo en Telmex— precisaron los efectos del cambio tecnológico en cada sector; mantenimiento, operadoras y planta exterior.

“Para el trabajador de mantenimiento de centrales —afirmaron—

la digitalización implica que la computadora vigile ahora permanentemente el equipo, detecte la falla y haga el diagnóstico en una pantalla. (. . .) Es decir, las principales tareas son ahora realizadas por la máquina”.

Y añadieron: “Si por un lado, el trabajo de mantenimiento se descalifica con el digital, por otro, surgen nuevas categorías de trabajadores relacionadas con dicha actividad. En primer término, los programadores y personal encargado del mantenimiento de las computadoras. En segundo, la empresa, prevé la creación de un centro de reparación de módulos en los casos que sea posible, lo cual implicará nuevas calificaciones inexistentes hasta ahora. Para estas nuevas categorías, las cuales implicarán nuevas condiciones y capacidades de resistencia, hay el peligro de que la empresa las considere como de confianza, o bien, que las adjudique a alguna de sus empresas filiales sobre las cuales el sindicato no tiene injerencia”.

Con respecto a las operadoras, De la Garza y Melgoza establecieron que “si el número de llamadas manejadas por operadora, no aumentara, la introducción del digital implicaría un grave desempleo en esta categoría, al aumentar tan brutalmente la productividad (al 200 por ciento). Sin embargo —precisaron— los planes de expansión de Telmex no tienen prevista la reducción del número de operadoras”.

En el caso de la planta exterior, los investigadores señalaron que “la introducción del sistema digital se ve complementada con una innovación tecnológica específica: la sustitución del cable de alambre de cobre como medio de transmisión por las fibras ópticas”.

“Esta innovación combinada de digital y fibra óptica permitirá a la empresa reducir sus costos de instalación del cableado y del mantenimiento del mismo, desde el momento en que con líneas más delgadas y menos costosas se podrá transportar un número mayor de llamadas (. . .)

“En el caso del tendido de líneas, el cable menos luminoso y pesado requerirá de cuadrillas con menores trabajadores. Si a lo anterior se agrega que por un mismo cable se podrán transmitir más llamadas, el impacto sobre el empleo estará en función de la capacidad que la empresa tenga para crecer aceleradamente”.

También previnieron que “se corre el peligro de que la empresa adjudique el mantenimiento de las líneas a alguna compañía subsidiaria para sustraer estas nuevas categorías de trabajadores al sindicato”³.

El martes 4 de marzo de 1986 “el periódico de la vida nacional”

(Excelsior) insertó en su página 17-A una nota encabezada así: "En Marcha el Plan México de Telmex". Este plan consiste en la instalación en la ciudad de México de centrales intercomunicadas mediante cables de fibra óptica. En la nota se hizo del conocimiento público que "la empresa CONDUMEX fue seleccionada como uno de los principales proveedores" del plan mencionado.

Además, se destacó que esta empresa "también está participando activamente en las diferentes etapas del proyecto con técnicos altamente calificados, que asesoran al personal de TELMEX en la instalación de cables, y realizan directamente los empalmes y pruebas de campo en los distintos enlaces que conectan las centrales telefónicas de nuestra ciudad".

3. VIAJE AL CENTRO DEL SINDICATO

Antes de abordar la perspectiva del STRM con respecto al cambio tecnológico conviene mencionar, aunque sea con brevedad, algunos hechos del pasado reciente que muestran la situación interna del sindicato.

Resulta importante destacar que los obreros de mantenimiento y las operadoras (aquellos que resultarán más afectados por la tecnología digital) son los que iniciaron y encabezaron el derrocamiento de Salustio Salgado en abril de 1976.

Salgado, era el secretario general del sindicato y fue sustituido por el actual líder de los telefonistas, Francisco Hernández Juárez. Según el investigador Guillermo Anguiano Rodríguez⁴, desde que Hernández Juárez asumió la secretaría general del sindicato "los telefonistas han mantenido una actitud beligerante contra Teléfonos de México que se ha traducido en el estallamiento de cinco huelgas": en 1978, por revisión del contrato colectivo de trabajo; en marzo de 1979, por la firma de un convenio con las operadoras de tráfico; en abril de 1979 por la revisión del contrato colectivo y en 1980 y 1981 por este mismo motivo.

Además, de 1980 a 82 se llevaron a cabo más de 6 paros, un paro indefinido en el departamento de mantenimiento en el Distrito Federal, una huelga en Teléfonos del Noroeste, varios mítines en las centrales capitalinas de San Juan y Victoria, faltas colectivas en centrales de mantenimiento y una requisa.

Pero hay un acontecimiento que resulta digno de analizarse con detenimiento. "En marzo de 1982 —relata Anguiano Rodríguez— Francisco Hernández Juárez es desalojado de su recinto sindical por

un grupo de trabajadores, inconformes con la política seguida por su secretario general: lo acusaban de entregar a la empresa los nombres de los principales agitadores dentro del sindicato, probaban lo anterior remitiéndose a la actitud pasiva adoptada por el secretario ante el despido de varios trabajadores. En respuesta a ello, Hernández Juárez se replegó en el Congreso del Trabajo del que recibió apoyo y solidaridad”.

Sugerimos analizar detenidamente este hecho porque a fines de 1984 sucedió algo parecido por motivos semejantes.

En declaraciones al semanario *Proceso*, Julio Camacho y Antonio Cerecedo Velarde, integrantes del “Frente Amplio de Renovación Moral del Gremio Telefonista”, acusaron a Hernández Juárez de traicionar a los trabajadores; de estar coludido con la empresa y lo cuestionaron: “¿Por qué no ha previsto lo de la modernización del equipo? ¿Qué ha hecho para defender a los trabajadores del departamento de conmutadores que se están quedando sin materia de trabajo? ¿Por qué en vez de atender los consejos de Fidel Velázquez no atiende los de los trabajadores que por ellos está en el puesto?”

FRAGMENTOS DE DOS DISCURSOS TELEFONICOS

Si usted acude al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y pregunta por documentos o investigaciones sobre los efectos de la tecnología digital le dirán que “la filosofía del sindicato” sobre el particular se encuentra contenida en dos discursos del secretario general del sindicato.

Con el primero de ellos Hernández Juárez intervino el 16 de agosto de 1985, ante el licenciado Miguel de la Madrid, el doctor Lauro Ortega, gobernador de Morelos, y el licenciado Emilio Carrillo Gamboa.

El líder de los telefonistas habló de la modernización de Telmex. Reconoció que “México no puede rezagarse y aislarse de la realidad mundial y de nuestro tiempo”. Y aseguró: “No podemos dejar de considerar, como clase obrera, que entramos en este proceso (de modernización) cuando todavía no hemos podido resolver las grandes diferencias económicas y sociales que aún tenemos . . .”

“Los telefonistas consideramos que la modernización se dará (. . .) sobre todo con la participación de los trabajadores”, puntualizó.

El 17 de septiembre ante el licenciado Miguel de la Madrid, el líder de los telefonistas pronunció otro discurso, éste, elaborado con

motivo de la inauguración de la X Convención Nacional Extraordinaria democrática de los telefonistas.

“ . . . Estamos en el umbral de una nueva era —dijo—, se cierra la etapa de la Era Industrial tradicional y deviene la Era de la Alta Tecnología. Los robots, los ordenadores, la telemática, la biotecnología, la ciencia espacial, están augurando una nueva y flamante sociedad del siglo XXI.

“Será también un lugar de sueños rotos y de especializaciones perdidas, pero lo que puede ser peor, por los indicios, es que puede convertirse en un detonador político, al acentuarse la lucha por la hegemonía tecnológica. Sólo unos cuantos países conseguirán realizar apaciblemente la transición”.

En ese discurso, Hernández Juárez formuló varias demandas: la primera, definir el papel “que el Estado debe realizar en la determinación de las políticas, en el uso de las nuevas tecnologías y en la función social que éstas deben cumplir, para ello es preciso implantar una reglamentación, asegurando el predominio del orden estratégico y prioritario que nuestra Constitución marca”.

La segunda, “diseñar e integrar, dentro del proyecto general (de Teléfonos de México), una red pública de Sistemas Integrados de Telefonía. Así evitaríamos —argumentó— seguir construyendo infraestructura barata, producto del esfuerzo y aportación de todos los mexicanos, para que sea aprovechado esencialmente por unos pocos, por su poder económico y avance tecnológico”.

Además, demandó de nueva cuenta, “que se amplíe la participación de la fuerza laboral, en la responsabilidad de esta transformación y en sus beneficios . . .”

Sobre las palabras de Hernández Juárez, el diario capitalino *La Jornada* expresó en su editorial del 18 de septiembre lo siguiente: “Con ellas se demuestra que los trabajadores lejos de oponerse a los avances científicos y tecnológicos posibles aún bajo el sistema económico que nos rige, se proponen por el contrario, entrar en la controversia sobre su utilidad y función social”.

Ni la empresa ni el sindicato sabían que un sismo sacudiría a la ciudad de México el 19 de septiembre de 1985. La telefonía fue, sin lugar a dudas, una de las más afectadas.

¿Cuál fue la solución de Telmex ante la emergencia? Acelerar la modernización.

Nunca el STRM se encontró en situación más difícil. Su disyuntiva puede expresarse así: el rápido restablecimiento de un servicio indispensable para el país o el respeto de sus derechos sindicales y

de participación.

- 1 *Digital telecommunications: The welcome revolution* Telefonaktiebolaget LM Ericsson, Public Telecommunications Division. Stockholm, Sweden. p. 9.
- 2 "Mientras los líderes se combaten, Telmex se moderniza y quita personal". * *Proceso* No. 422, 3 de diciembre de 1984, páginas 30, 31 y 32. * por Salvador Corro.
- 3 "Rastreado la información digital. El control sobre el proceso de trabajo en Telmex", por Enrique de la Garza y Javier Melgoza. *Información Obrera*, Segunda época. Mayo 1985, No. 57, páginas 33 a 39.
- 4 *Las relaciones industriales ante la insurgencia sindical*. Anguiano Rodríguez, Guillermo.