
La competencia laboral desde la perspectiva sindical

Raúl Enrique Rossainz Zárate

*Responsable de la Comisión Nacional de Capacitación del STRM y
Presidente del Comité de Normalización de Telefonía*

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) y la empresa Teléfonos de México S.A. de C.V. (TELMEX) han tenido que enfrentar una serie de cambios vertiginosos en los últimos 10 años, que se han caracterizado por saltos tecnológicos, apertura comercial, reestructuración organizacional y cambios demandados por el mercado.

Estos drásticos cambios necesariamente han repercutido en los recursos humanos de la empresa y han obligado a las partes a buscar soluciones que permitan asegurar el éxito de la empresa por un lado, y la adaptación y desarrollo de los trabajadores por el otro.

Esto último ha sido más difícil aún, porque el antecedente con que contábamos era el de una empresa monopólica, paraestatal, con una organización típicamente taylorista y sis-

temas de ascenso para los trabajadores por escalafón ciego, es decir, por antigüedad, en la mayoría de los departamentos.

Los primeros cambios significativos en la organización del trabajo, fueron detonados por *el Convenio de Concertación para la Modernización de Telmex*, que se pactó en 1989. Esto originó la sustitución de 56 convenios departamentales que existían, en 26 especialidades con sus respectivos perfiles de puesto cada una de ellas.

Asimismo, se modificaron algunas cláusulas del contrato colectivo de trabajo, entre ellas las de capacitación y nueva tecnología, quedando como resultado el marco laboral idóneo para la modernización de la empresa.

En 1990 se llevó a cabo la privatización de Telmex y se adquieren va-

227

rios compromisos sumamente importantes que tienen que ser asumidos por los trabajadores y la administración. Destacan, por ejemplo, la obligación de crecer en los siguientes 3 años a un ritmo no menor al 12% anual, y el compromiso de migrar tecnológicamente de centrales y equipos analógicos a digitales.

Entendiendo la nueva administración que era indispensable realizar cambios cualitativos en el área de capacitación, se realizó un diagnóstico exhaustivo con el apoyo de sus socios tecnológicos «France Telecom» y «South Western Bell». Como conclusión, se determinó la necesidad de contar con un instituto de capacitación, a fin de garantizar elevados estándares de calidad en la capacitación, oportunidad y eficacia de los programas.

228

Fue de esta forma como se fundó el *Instituto Tecnológico de Teléfonos de México* (Inttelmex) a partir de 1991, con el gigantesco reto inicial de reconvertir y actualizar técnicamente todos los recursos humanos de la empresa.

La modernización de la empresa de principios de la década de los 90 trajo consigo una intensa reorganización de los procesos de trabajo para dar eficacia a la prestación de los servicios.

En este contexto, fue diseñado y acordado en el contrato colectivo de trabajo, a partir de 1994, el *Sistema General de Capacitación de Telmex*

(SGCT), el cual pretendía, entre otros objetivos, el reconocimiento que deben tener los trabajadores de sus conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo de su vida laboral. En razón de ello, empresa y sindicato consideraron como una prioridad la necesidad de contar con un sistema de certificación laboral interno, el cual toma forma y contenido en el encuentro con el *Consejo de Normalización y Certificación Laboral* (CONOCER) en 1995, año en que se crea esta institución.

En 1996 se inicia en Telmex la instrumentación del primer proyecto piloto de elaboración de normas técnicas de competencia laboral en la empresa, en la especialidad de «*Sistemas de Alimentación de Energía*», utilizando la metodología recomendada por el CONOCER, basada en el modelo inglés de análisis funcional.

Sin embargo, no ha sido fácil para Telmex adquirir la confianza necesaria a fin de apoyar decididamente el desarrollo de los trabajos de normalización. Se han tenido que vencer muchas resistencias para aterrizar este proyecto, en el que conceptualmente coincidimos empresa y sindicato, aunque en la práctica había cierto escepticismo sobre su funcionalidad. Era tanto como apostar a algo prometedor, pero desconocido. No existía pleno conocimiento de los beneficios que podía arrojar el proyecto.

A pesar de ello, decidimos participar, desde su fundación en 1997, en

el *Comité de Normalización de Telefonía*, tanto la empresa, como el sindicato, junto con otras empresas del sector de telecomunicaciones y varias de las más importantes instituciones educativas del país.

El proceso de desarrollo de normas ha constituido un proceso de integración de experiencias y un intercambio de información técnica muy enriquecedor entre los participantes, que ha quedado plasmado en las normas mismas.

En la actualidad se han desarrollado 8 *Normas Técnicas de Competencia Laboral* (NTCL) en el Comité de Telefonía. La participación en el Comité de Normalización y en los grupos técnicos, nos ha permitido ver cómo las empresas que actualmente compiten fuertemente por ganar el mercado de las telecomunicaciones, pueden sentarse juntas, y producir resultados que benefician al sector en su conjunto.

A últimas fechas está por integrarse ya el primer *Organismo Certificador* (OC) en normas de telefonía, lo cual permitirá que los trabajadores del sector, y particularmente los afiliados al STRM, puedan certificarse en las normas nacionales generadas por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Telecomunicaciones.

Adicionalmente, los telefonistas llevamos a cabo una importante negociación con la empresa en la revisión

contractual del año 2000, en la cual se acordó desarrollar un programa de trabajo para el establecimiento de normas de competencia laboral, a nivel de empresa, en todas y cada una de las especialidades que existen en ésta.

Asimismo, se crearán los organismos internos de evaluación y certificación, con procedimientos y asistencia externa que garanticen su calidad y transparencia.

Esto posibilitará una doble certificación laboral a los telefonistas, la nacional y la de empresa, pero, visto en forma aislada, este hecho no tendría una mayor importancia que el reconocimiento de los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas por el trabajador.

Para nuestra organización sindical, la certificación laboral forma parte del proyecto de profundización sindical que busca la estabilidad laboral, la revaloración del trabajo y del trabajador, así como mejorar permanentemente la calidad de vida de los trabajadores.

Por lo anterior, es importante destacar que este subsistema de certificación laboral estará vinculado a los esquemas de promoción y ascenso de los trabajadores dentro de la empresa. Además se está buscando tender los puentes necesarios con los sistemas de certificación académica reconocidos por el sector educativo mexicano, a fin de convertir en una realidad concreta

la famosa y discutida vinculación entre los sectores educativo y productivo.

Lo que estamos diciendo, en el fondo, es que los trabajadores demandamos de una mayor flexibilidad en el sistema educativo, de tal forma que nos permita mayor movilidad horizontal y vertical, así como entrar y salir de él sin barreras de edad, ni de asistencia a clases; porque cada día es más evidente la necesidad de contar con una educación continua y permanente durante toda la vida activa del trabajador.

En nuestra experiencia particular, la institución educativa con la que hemos encontrado un mejor entendimiento de nuestras necesidades de vinculación, ha sido con el *Instituto Politécnico Nacional (IPN)*, institución con la cual tenemos firmado un convenio en que participan cuatro partes, que son: *Telmex, Intelmex, STRM y el IPN*.

230

De este convenio se han desprendido varios programas educativos importantes entre los cuales destaco los siguientes:

- Seminarios de titulación para telefonistas pasantes del IPN, arrojando a la fecha un total de 345 titulados.
- Creación de una carrera de nivel medio superior *basada en competencias laborales (EBC)* denominada «*Técnico en Redes de Comunicación Digital*», diseñada como traje a la medida para la materia

de trabajo que atienden los técnicos de Telmex y que actualmente opera con un grupo piloto de 35 compañeros.

- Están en fase de desarrollo 2 carreras más para las áreas de comercialización e informática relacionadas con las telecomunicaciones.
- Se están mancomunando esfuerzos entre las partes para que las carreras anteriores puedan ser ofertadas como educación a distancia, de modo de lograr una cobertura nacional que permita el acceso a todos los telefonistas, que están distribuidos a lo largo y ancho de toda la República Mexicana.
- Se han impartido varios diplomados en telecomunicaciones que tendrán valor curricular para cursar una maestría, con la finalidad de mantener actualizados a los telefonistas egresados.

Los telefonistas estamos convencidos de que la capacitación y desarrollo de los recursos humanos, en el contexto de la globalización en que vivimos, se convierte, no solo en una prioridad para los trabajadores y las empresas, sino que representa la diferencia entre las empresas exitosas y las no exitosas, así como la ventaja competitiva más confiable que puede dar certidumbre al futuro de la empresa y estabilidad laboral a sus trabajadores.

Por consiguiente, no se puede ni se debe detener el proceso de formación y desarrollo de los recursos hu-

manos, sino, por el contrario, se debe transformar en un proceso continuo y permanente de formación y capacitación para toda la vida de los trabajadores y en un incremento sostenido del capital intelectual de las empresas que represente su mejor ventaja competitiva.

Partiendo de esta premisa, los telefonistas nos hemos esforzado por incrementar la escolaridad promedio de nuestros compañeros, pasando de 8 años en 1991 a 14 años en el 2000.

Con los esquemas que hemos citado y estamos desarrollando, de capacitación, certificación laboral, certificación académica y la combinación de ellos, pretendemos hacer realidad la profesionalización de los trabajadores telefonistas, con el valor agregado que representa la gran capacidad de adaptación a los cambios que hemos desarrollado, particularmente, en la última década.

Los nuevos retos que hoy enfrenta Telmex como producto de las presiones del gobierno norteamericano ante la *Organización Mundial de Comercio* (OMC) y sus empresas de telecomunicaciones que compiten en México, pondrán a prueba una vez más las capacidades de Telmex y sus trabajadores.

Las restricciones y sanciones que la *Comisión Federal de Telecomunicaciones* (COFETEL) y la *Comisión Federal de Competencia* (COFECO),

respectivamente, le han impuesto a Telmex a fin de atarle las manos para competir y de esta forma entregarle el mercado a las empresas competidoras, no van a prosperar.

Telmex y los telefonistas vamos a defender a nuestros clientes redoblando esfuerzos para mejorar la calidad de servicio, vamos a diversificar los servicios que brindamos, y a orientar nuestros recursos humanos y tecnológicos hacia la nueva era digital que día a día nos invade más.

Todos estos desafíos se convierten en una razón más para seguir impulsando arduamente la profesionalización de los telefonistas, engarzada a las tecnologías de punta que están convergiendo en el explosivo sector de las telecomunicaciones.

De igual manera, estamos convencidos de la necesidad de aplicar la tecnología moderna a la capacitación y educación de los trabajadores, por lo que seguiremos desarrollando la infraestructura necesaria para operar las carreras de educación a distancia, basadas en competencias laborales.

Desde nuestra perspectiva, las NTCL, la evaluación y la certificación laboral, y las carreras basadas en competencias constituyen una serie de soluciones armónicas y flexibles que se erigen como rutas para la acumulación de conocimientos de los trabajadores que, colectivizados, generan un capital intelectual enorme que propicia la

innovación, la creatividad y la adaptación a los cambios que requiere la empresa, sobre todo en estos tiempos de competencia global.

Por eso no será fácil derrotar a Telmex, porque su principal ventaja competitiva radica en la calidad de sus recursos humanos y la viculación de éstos con la sociedad.

El compromiso social de la educación continua nace del compromiso

individual de cada trabajador por ser cada día más eficiente, más competente y más feliz por la contribución de su trabajo a la sociedad.

La multiplicación de estos individuos, con esta clase de compromiso social, hará que México deje de ser un país en vías de desarrollo para convertirse en un país desarrollado, porque no cabe duda que la educación es la catapulta que impulsará a México a un verdadero desarrollo sostenido. ♦