

40  
1 2oj.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

LA DESINCORPORACION DE TELEFONOS  
DE MEXICO 1990 - 1991.

T E S I S I N A  
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:  
**LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y  
ADMINISTRACION PUBLICA**  
(ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACION PUBLICA)  
P R E S E N T A :  
**JAIME LOPEZ PORTILLO**

ASESORA: LIC. RINA AGUILERA H.



CIUDAD UNIVERSITARIA,

1999

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

27 5454



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **Dedicatorias**

**A mi madre, por el cariño del que he sido objeto  
A mis hermanos, quienes en todo momento me apoyaron  
en la terminación de este proyecto.**

**Agradecimientos:**

**Profra. Rina Aguilera Hintelholer**

**Por su orientación en el desarrollo de este trabajo.**

## INDICE

4

### “LA DESINCORPORACION DE TELEFONOS DE MEXICO 1990 - 1991”

I.-	Hacia una Nueva Orientación del Papel del Estado.....	8
	A) Reforma del Estado.....	16
	B) La Privatización de Empresas Paraestatales.....	23
II.-	Importancia de la Reprivatización de Teléfonos de México.....	25
	A) Bases de la Privatización de Teléfonos de México.....	27
III.-	Título de Concesión Otorgado a Teléfonos de México, S.A. de C.V.....	35
	A) Afectaciones en el Servicio al Cliente de Acuerdo al Título de Concesión.	38
IV.-	Teléfonos de México como Empresa Privatizada.....	42
	A) Teléfonos de México Durante 1990, Antes de su Privatización.....	42
	B) Teléfonos de México Después de su Privatización.....	43
V.-	Conclusiones.....	46
II.-	Bibliografía.....	50

## Proemio

Al término de la Segunda Guerra Mundial, la reconstrucción de las sociedades fue el objetivo primordial de los Estados que habían intervenido en el conflicto, incluso de aquellos que no habían tomado partido en él.

El Estado, en su afán de procurar el bienestar de su sociedad, influye en áreas prioritarias y no prioritarias de la economía, convirtiéndose en un Estado Benefactor, que controlaba la mayor parte de la actividad económica de su sociedad.

Es el caso del Estado mexicano, que involucrado en gran parte de las actividades de la sociedad, permite en cierta manera su desarrollo y crecimiento, más sin embargo, dentro y fuera de nuestras fronteras, la sociedad vive una importante transformación, debido entre otros factores a los adelantos tecnológicos en los procesos de producción.

La economía se transforma de inestable, cerrada y protegida a ser más abierta a la competencia interna y externa; el Estado, anteriormente rector e interventor de diversos aspectos de la productividad, debe retomar su papel original, que es el de regulador, dejando de lado su intervención para avocarse a la atención de las necesidades de su sociedad. Es decir, debe ser un Estado menos propietario, que establece sus relaciones con la sociedad, sobre bases diferentes y es innovador en el combate con la pobreza.

Ahora la sociedad ha cambiado, ya que se organiza en nuevos grupos ciudadanos, nuevos partidos, nuevos órganos comunales, todos críticos, más exigentes para con el Estado, mismo que se ve obligado a reorientar su actividad, es decir, a desarrollarse con su sociedad. En otras palabras reformarse.

En México, el proceso de Reforma del Estado cobra importancia en el sexenio de 1988 a 1994, proceso que por la gran cantidad de empresas bajo el control estatal, que debían pasar a manos de capital privado, resultó arduo.

Específicamente tocó el turno a la empresa de telecomunicaciones Teléfonos de México, que a pesar de sus dimensiones y su infraestructura, no había cumplido del todo sus objetivos, que eran los de proporcionar servicio telefónico a la sociedad; por otra parte, el Estado se veía imposibilitado de inyectarle recursos a esta empresa, para permitirle lograr su modernización y así competir en el mercado nacional y extranjero.

En este ensayo se analiza la privatización de Teléfonos de México, que por su importancia económica, fue la representación tangible de la Reforma del Estado.

Es en el primer apartado en donde analizo los cambios que permitieron al Estado reorientar su papel, cambios que fueron trascendentales para modificar su posición frente a la sociedad. Por otra parte, me permito analizar lo que es la Reforma del Estado con algunos puntos relevantes que permitieron dicha Reforma.

En un segundo apartado estudio la importancia de la privatización de la empresa Teléfonos de México, con la posición del Gobierno Federal.

Para el tercer apartado menciono los puntos más importantes del Título de Concesión otorgado a Teléfonos de México, puntos que influyeron en la atención del público usuario.

Por último, en el cuarto apartado se hace un análisis de los resultados de la empresa antes y después de su privatización.

2

## 1. Hacia una Nueva Orientación del Papel del Estado

Al final de la década de los setentas, se reconoce por parte del Estado<sup>1</sup>, que hay segmentos de la economía que son prioritarios, por lo que a principios de los ochentas, se visualiza a un Estado como un ente bastante grande, que degenera en una mala administración de las áreas en donde tiene influencia, cada día resulta más creciente la demanda de la sociedad<sup>2</sup> hacia el papel que juega el Estado, exige más y mejores resultados de su gran administrador.

Una de las cualidades para que el Estado haya logrado tal grado de ineficiencia es "la centralización excesiva que deviene de un conjunto de prácticas sociales y culturales, que insertadas en la vida estatal, impiden que los reclamos sean atendidos y solucionados con prontitud"<sup>3</sup>; esto origina también una burocracia desmedida.

De todo esto se desprenden los pobres resultados que el Estado, como gran administrador, ofrece a la sociedad, el desarrollo de ésta ha sobrepasado las expectativas que de aquel se tenían, los administrados han crecido más que el administrador, por lo que es necesario un cambio radical de las actividades del Estado.

Cobran relevante importancia las necesidades de la sociedad, que como ente en movimiento ha tenido un desarrollo importante, su modernización<sup>4</sup> ha sido cada día más demandante; es en - -

1.- "Estado es la organización política de la sociedad" Ricardo Uvalle Berrones Los Nuevos Derroteros de la Vida Estatal, pág. 12

2.- Sociedad: Es un órgano "... que tiene como elemento total de su existencia las iniciativas individuales y su pertenencia a diversas organizaciones públicas" Ricardo Uvalle "La Administración Pública como Ciencia Social Tecnológica", en Gestión y Política Pública Vol. III núm. 2 segundo semestre 1994, pág. 294

3.- Ricardo Uvalle Berrones La Actividad Económica del Estado Mexicano pág. 66

4.- La modernización de la sociedad es ante todo, una estrategia para inducir, institucionalizar y consolidar el cambio. Ricardo Uvalle Ibid. pág.- 95.

este tenor que el Estado debe retomar su rumbo, para adecuarse al nuevo estilo de vida de las relaciones económicas y sociales, para retomar su relación en la consecución de una vida mejor.

Dentro del Programa Inmediato de Reordenación Económica del Período 1982 a 1988, se plantea la necesidad de un Estado que se limite a la administración de áreas estratégicas y participar en aquellas que sean de carácter prioritario con la sociedad o la iniciativa privada, su papel sería el de permitir el desarrollo de la sociedad.

El Estado, por todo ello, se ve obligado a deshacerse de empresas paraestatales que no significaban un beneficio social o cuyo objetivo no representaba importancia de carácter social prioritario, es decir, aquellas que por su carácter no son estratégicas para el desarrollo de la sociedad.

En 1982, con el surgimiento del Primer Plan de Desarrollo, "se estatuye la idea de que el Estado, a través de sus órganos de gobierno, debe establecer objetivos muy generales y fundamentales, que hagan posibles alternativas de desarrollo duraderas, que eliminen la tensión provocada por las crisis y, por intermedio de las cuales, se puede hacer un seguimiento de la actividad estatal"<sup>5</sup>.

Con la Reforma del Estado, cobran mayor importancia las políticas públicas, las cuales son definidas por el Profesor Augusto Bolívar Espinosa, como constitutivas, reformadoras y reguladoras.

---

5.- Augusto Bolívar Espinosa. "Las Políticas Públicas Institucionales en el Período de la Reforma del Estado(1982-1999)" en *La Economía Mexicana al Filo del Cambio*.

6 - *Ibid.*

Las primeras están plasmadas dentro de los artículos 25 y 26 constitucionales en las que se plasma el papel del Estado, para garantizar un desarrollo pleno de la sociedad, en términos económico y social, por medio de una equitativa distribución del ingreso, es decir, promotor de la economía, en la cual define sus áreas de participación<sup>7</sup>.

Las segundas se refieren a las modificaciones que se han realizado a reglamentos y a la Constitución para regular el desarrollo de la sociedad, entendida como un organismo en constante movimiento.

Las últimas hacen mención a la regulación de todos y cada uno de los aspectos en donde se ven involucrados dos sectores de la sociedad, ya sea como individuos o como organismos o grupos, ejemplo de ello es el Instituto Federal Electoral, que funge como órgano regulador de las actividades electorales.

Por otras parte, José Luis Méndez plantea que "toda política pública se relaciona a un problema público. Por otro lado, las políticas públicas implican un diagnóstico sobre las causas del problema y las medidas que lo pudiesen resolver o mitigar. Este diagnóstico está a su vez detrás de la solución y la estrategia. Así, tales políticas implican uno o varios objetivos globales, que se presentan como la solución al problema, así como una estrategia o programa de acción dirigido a alcanzar dichos objetivos; esta estrategia está constituida por un paquete de acciones relacionada y generalmente con un cierto orden temporal. Las políticas públicas también implican la distribución de ciertos recursos con el fin de ejecutar las acciones propuestas por la estrategia"<sup>8</sup>.

---

7 - *Ibid.*

8.- José Luis Méndez "El Campo de las Políticas Públicas: Promesas y Peligros" en *Políticas Públicas y Desarrollo Municipal* pág. 33.

La Reforma del Estado comienza a darse con la observación de una sociedad cada vez más crítica, que a su vez esta más informada, por lo que tiene más capacidad de análisis y por supuesto es más crítica. " Las reformas al Estado le imprimen mayor capacidad de adaptación frente a las turbulencias que se dan en la sociedad. Es una capacidad tendente a dirigir y regular lo que la vida en sociedad plantea a manera de problemas y satisfacción de necesidades que no cesan en su reproducción"<sup>9</sup>.

El Estado, con estas reformas, permitirá el desarrollo pleno de la economía en manos de particulares, teniendo sólo el papel de regulador; "mejorar los reglamentos que deben regir la actividad económica es condición indispensable para alentar la eficiencia productiva y consolidar la estabilización"<sup>10</sup>, para facilitar el desarrollo de procesos productivos más justos.

Las reformas en el Estado mexicano estuvieron muy relacionadas con la modernización, que permite organizar con una mejor calidad todos los procesos productivos, así como benéficos; todo ello en favor de una sociedad, en forma individual y de grupo. Si existe una sociedad que no disfruta de los beneficios de la modernidad, luego entonces, es administrada bajo la lente de un Estado que no logró un desarrollo a la par con ella, lo que significa que su legalidad no esta sustentada sobre la premisa de administración para lograr desarrollar plenamente a su sociedad.

Esta modernización resulta muy importante, ya que crea compromiso del Estado para lograr satisfacer aquellos rublos donde no se ha tenido el debido desarrollo; creación de nuevos compromisos, significa cambio de actitud hacia la eficiencia, y para lograr ésta, es de suma --

---

9.- Ricardo Uvalle Op. Cit. pág 69.

10.- Juan Rebolledo *La Reforma del Estado en México* pág. 130

importancia disminuir la actividad interventora del Estado, para que su intervención sea acorde con el desarrollo de una sociedad que ahora resulta más exigente, además de crítica, empujando al mismo Estado a comprometerse con sus compromisos con la sociedad.

Hasta hacía unos lustros, la intervención del Estado en la economía tuvo un papel predominante, más que todo por evitar que la misma economía se colapsara, por eliminación de fuentes de trabajo, por ejemplo. Su actividad permitió al Estado inyectarle movimiento a la economía; pero esta economía se transformó, por lo que ahora la función del Estado tendía a ser un lastre en el desarrollo de la sociedad, por su ineficacia en algunas empresas de participación estatal.

El burocratismo con el que funcionaban las empresas de participación estatal, las volvieron obsoletas en su relación con la sociedad, ya que se convirtieron en organismos que buscaban su desarrollo y no la satisfacción de las necesidades de la sociedad, es decir, perdieron el verdadero significado de su creación como empresas de participación estatal, que fue su desarrollo propio y el apoyo a la sociedad en la economía, no existía el compromiso de estas empresas para ofrecer a su público usuario bienes y servicios de calidad.

Generalmente, el Estado adquirió empresas en bancarrota, que no podían sufragar sus gastos. incluso, que su propia existencia no podía ser solventada por sí mismas, el Estado las adquiere para reactivarlas cosa que se logra de primer momento, pero al cabo de algún tiempo, se puede notar que esta intervención estatal viene a ser más perjudicial que benéfica, debido a que su intervención no le permite un desarrollo acorde con las necesidades de la sociedad, muchos son los factores que las llevan a ser empresas ineficientes.

Por otra parte, las necesidades de la sociedad aumentaban, mientras que la capacidad de respuesta del Estado decrecía; la misma sociedad, por su razón de ser, exigía mayor atención en la satisfacción de sus problemas, pero el Estado, ocupado en sectores que en ese momento no eran prioritarios, gastaba recursos materiales y humanos, por lo que su actividad debía ser orientada hacia esos rublos que habían estado tan desprotegidos. "La acción del Estado se desarrolla en tiempos y condiciones que exigen de una evaluación continua. El hacer y el quehacer del Estado no es una obviedad. Es un modo de organizar capacidades para conseguir resultados y una forma de responder a los imperativos del bien público"<sup>11</sup>.

El Estado, por su condición para favorecer la convivencia política, social y económica, realiza acciones para que los individuos se desenvuelvan conforme a derechos y obligaciones, es por ello que el mismo Estado es objeto de críticas.

Por otra parte, el papel de la sociedad, cada vez más exigente con su gran administrador es muy importante "La acción colectiva se nutre de la dinámica individual y se traduce en un conjunto de presiones, demandas, necesidades, negociaciones y resultados que obligan al Estado a gobernar con apego a los valores de la equidad y la eficiencia"<sup>12</sup>.

---

11.- Ricardo Uvalle Berrones. *Las Transformaciones del Estado y la Administración Pública en la Sociedad Contemporánea* pág. 65.

12.- *Ibid.* pág. 66.

Como respuesta a las actitudes de la sociedad, el Estado debe modificar sus objetivos, "por ello, el Estado entendido como una organización creada para conducir a la sociedad es objeto de reformas para mejorar sus capacidades. Su utilidad es benéfica cuando su cobertura administrativa y gubernamental no altera la vida social. Un Estado desbordado en su estructura funcional es contrario a los fines que le corresponde cumplir"<sup>13</sup>.

Al ser una sociedad más abierta y crítica, los límites del Estado están determinados por ella, en virtud de que, consciente de sus capacidades y limitaciones, permite al Estado regir en la vida pública con toda su diversidad. "El perfil del Estado en el contexto de las sociedades abiertas es más de coordinación, apoyo, estímulo, respeto y corresponsabilidad hacia la sociedad. Su papel promotor, regulador y socialmente necesario es propio de una época que, como la actual, da cuenta de que la vida pública es una suma de organizaciones, grupos e individuos a los cuales debe conducir con base en la pluralidad y el respeto"<sup>14</sup>.

La acción del aparato gubernamental puede ser ajustada o reorientada, de acuerdo a la evaluación ciudadana, quien determina si esta acción cumple con satisfactores exigidos por la sociedad, quien confiere votos de recompensa o castigo electoral. Es por ello que el aparato gubernamental debe ser abierto, eficiente y cambiante, abierto para escuchar las demandas y necesidades de su sociedad, eficiente para satisfacer éstas necesidades con prontitud y cambiante para modificar sus políticas y/o acciones cuando éstas han perjudicado o no benefician a sectores de la sociedad o a la sociedad en sí.

---

13.- Ibid. pág. 67

14.- Ibid. pág. 68

Los objetivos del Estado cambian debido a que "frente a horizontes donde la sociedad es activa, deliberante y contestataria, es urgente que el gobierno sea no sólo reestructurado, acotado y modernizado, sino también inteligentemente reinventado, para dar lugar a que sus capacidades de liderazgo, conducción y ejecución sean las óptimas"<sup>15</sup>.

Por esto, el Estado debe ser competente al administrar, para lograr el desarrollo de la sociedad, es decir, para facilitar buenas relaciones sociales, políticas y comerciales al interior de ésta y al exterior, para relacionarse con sociedades de otros Estados.

Este cambio tan radical en la actividad del Estado, permite que el desarrollo de la economía facilite el crecimiento del aparato productivo del país, ya que promueve, estimula y alienta su desarrollo, sin dejar de lado su papel de órgano regulador, para evitar el enriquecimiento de unos pocos y el empobrecimiento de otros muchos.

El Estado regula, por medio de políticas públicas<sup>16</sup>, la actividad de la libre competencia<sup>17</sup> para "dirigir a la sociedad y a cada una de sus partes para conseguir el cambio deseado y esperado"<sup>18</sup>; es por ello que el Estado no puede intervenir en todo el mercado; sólo lo podrá hacer cuando la intervención de carácter privado sea insuficiente, pero atendiendo a su principal objetivo, que es el beneficio de la sociedad, nunca para ejercer su administración estatal, es decir, para intervenir en el total de áreas económicas, ejerciendo algún tipo de monopolio.

---

15.- *Ibid.* pág. 69.

16.- Políticas Públicas: Participación del Estado junto a actores sociales para la atención de demandas sociales, económicas, etc. Gilberto Calderón Ruiz "Políticas Públicas y Gubernamentales en México" en *La Economía Mexicana al Filo del Cambio* pág. 137.

17.- Libre Competencia: Mayor presencia y menores obstáculos a los particulares en la economía. Juan Rebolledo Op. Cit. pág. 94.

18.- Ricardo Uvalle Berrones Op. Cit. pág. 94.

Al deshacerse de empresas, además de que el Estado permite el desarrollo de la economía, obtiene también solvencia económica, para satisfacer necesidades reales de la sociedad, por lo que tiene libres los recursos para ello. La venta de empresas de participación estatal libera al Estado para atacar problemas sociales como vivienda, salud y empleo; fomenta el desarrollo de resultados eficaces de bienes y servicios, tanto de las empresas que vendió como de su propia actividad. El Estado se preocupa ahora por el desarrollo de la sociedad y la economía, mientras que sus ex empresas harán lo mismo con los bienes y servicios que prestan.

#### **A) Reforma del Estado**

La reforma del Estado significa transformación de la sociedad, el papel del Estado es vigilar que la sociedad tenga objetivos bien definidos, por lo que el Estado regula las relaciones de la misma sociedad, tanto a nivel individual como de grupo, cuidando que aquellos que se contrapongan actúen de acuerdo a derecho. "Reformar al Estado es una tarea compleja y delicada, compleja por la diversidad de relaciones, instituciones y estructuras que hay que tomar en cuenta, a mayor diversidad de la vida social, política y económica, mayor es la complejidad de lo que hay que reformar; delicada, porque una reforma de Estado se sitúa más allá de las meras coyunturas y porque cuando se reforman partes de él, se afectan a unas y se favorecen a otras"<sup>19</sup>.

---

19.- Ricardo Uvalle B. Op. Cit. pág. 88.

Los cambios en las relaciones políticas, económicas o sociales, han sufrido y continuaran sufriendo constantes evoluciones, por lo que el Estado deberá evolucionar conforme a este desarrollo. El cambio debe surgir de la sociedad, para que el Estado se adecue y pueda crear instituciones o políticas acordes al momento. "La inteligencia de los Estados es que se anticipan a los acontecimientos con el auxilio de las reformas. Evitan con ello los reacomodos bruscos, la confortación riesgosa de los contrarios y que el conflicto político y social rebase el orden establecido"<sup>20</sup>.

El papel del Estado se pone en tela de juicio por la necesidad de crear espacios políticos para grupos específicos de la sociedad, es decir, la sociedad se vuelve más crítica hacia el Estado: por otra parte, el crecimiento demográfico y su consecuente ineficiencia del Estado al proporcionar servicios públicos hacia ésta se vuelven más relevantes; aunado a ello, las presiones externas e internas para competir con calidad, orillan a reorientar las actividades del Estado.

La sociedad, como un órgano en constante movimiento, se desarrolló ampliamente, por lo que sus demandas hacia el Estado aumentaron; además de solicitar servicios básicos, exigía mayor participación en los procesos productivos, políticos y sociales.

---

20.- *Ibid.* pág. 89.

El papel del Estado como interventor en la economía había degenerado en dos problemas, uno se basaba en su capacidad de atender sus responsabilidades fundamentales, como procuración de justicia y regulación de los conflictos de intereses de grupos sociales; el otro que consistía en que por su participación en muchos ámbitos, generó sus propias demandas de recursos. “Por ello, el camino viable era abrir espacios para que los diferentes grupos sociales incorporaran en su interacción con el Estado, otras formas de organización, representación y articulación de sus intereses; otros criterios en la discusión y en el acuerdo; otras expectativas y prácticas políticas”<sup>21</sup>.

Por otra parte, el nuevo entorno internacional era un factor determinante para lograr la modernización del país, este nuevo entorno se caracterizaba por la globalización de mercados, la revolución en conocimientos y tecnologías de los procesos productivos; la revolución en comunicaciones e informática fue otra característica de este proceso evolutivo. Este cambio mundial se traduce en un reto político, económico e ideológico para el país, comprometido mayormente por la cercanía con Estados Unidos, por una parte crecer y desarrollarse para mantener una relación bipolar con este país y por la otra competir en foros mundiales con otros países. “En México una sociedad civil relativamente débil frente a un Estado extenso y penetrante explica que el agente capaz de iniciar una reforma del Estado de manera ordenada y pacífica, constructora de diferencias con la sociedad civil, sea el Gobierno Federal”<sup>22</sup>.

---

21.- Juan Rebolledo Op. Cit. pág. 21

22.- Ibid. pág. 29.

La transformación que en el ámbito económico y político se suscita, cambia de una sociedad que sólo ve el papel del Estado, desde un punto de vista de espectador, a una sociedad más informada, contestataria y movilizadora.

Esta reforma, como todos los cambios que ha sufrido el Estado, se basa en ideas y prácticas estatales, para adaptarse a los cambios estructurales que viene sufriendo la sociedad. "Es una capacidad tendente a dirigir y regular lo que la vida en sociedad plantea a manera de problemas y satisfacción de necesidades que no cesan en su reproducción"<sup>23</sup>.

El Estado debe permitir que la sociedad desarrolle sus actividades individuales y colectivas, actuando meramente como un regulador de éstas, por lo que si se desarrollan óptimamente, el papel del Estado estará justificado para con su sociedad. Con esto, las actividades económicas deben, preferentemente, descansar en manos de particulares. El espíritu de empresa tiene que reforzarse para que las libertades económicas permitan al mercado una expansión más intensa. De acuerdo a esta economía de mercado, la libre competencia viene a ser un elemento que la activa, por el contrario, la intervención del Estado es un lastre en su desarrollo, ya que evita un crecimiento óptimo y equilibrado. Todo esto no significa que la intervención del Estado haya sido mala, sino que por el proceso de transformación de su propia sociedad y de otras sociedades, hacen necesario que el mismo Estado, sólo funcione como rector de las actividades económicas, es decir, que cambie su papel de Estado interventor y pase a ser un Estado promotor de su economía, para permitir la intervención de capital privado y por ende el desarrollo de su sociedad y a nivel internacional, con las sociedades con las que se relaciona.

---

23.- Ricardo Uvalle B. *La Actividad Económica del Estado* pág. 91

24.- *Ibid.* pág. 92

“El nuevo perfil del Estado mexicano es el de un Estado promotor, es decir, un Estado que promueve, estimula, alienta, coordina y fomenta lo que la iniciativa de los particulares y de las organizaciones sociales necesitan. Es un Estado que gobierna más y administra menos propiedades de él.”<sup>25</sup>.

La intervención en la economía de capital privado de diferente índole, alientan una sana generación de capital, permitiendo competencia entre particulares con eficiencia y productividad, permitiendo al consumidor elegir entre varias opciones la que más se apegue a sus necesidades.

Con todo esto, el Estado promulga políticas regulatorias de estímulo y aliento, es decir, de ordenación del mercado, para promover la inversión tanto externa como interna . facilita a todos aquellos empresarios que invierten sus capitales, la generación de empleos. “En este sentido, el contexto de la política de desincorporación, es contribuir a que el Estado mexicano, pueda cumplir mejor los cometidos que tiene asignados en favor del bien común. La desincorporación, por tanto, es un medio para fortalecer el nuevo carácter del Estado mexicano, fungir como promotor de la economía de mercado sin desatender los aspectos vinculados con el bienestar social”<sup>26</sup>.

---

25.- Ibid. pág. 97.

26.- Ibid. pág. 99.

Con la desincorporación, el Estado se allega de recursos financieros, para poder atender proyectos de desarrollo nacional, atendiendo lo que la sociedad realmente necesita. Es en ello en donde el Estado fomenta realmente su validez, con la atención de problemas sociales. "Esta política de desincorporación se fundamentó en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, mismo que define a aquellas empresas en donde el Estado tiene participación, como producto de las políticas nacionales sujetas a ellas con carácter empresarial, por lo que deben ser eficientes y productivas prestando bienes y servicios con calidad y oportunidad"<sup>27</sup>. Se indica también, la intención de liberar de su administración a aquellas empresas que no signifiquen un beneficio social, turnándolas a administraciones de capital privado.

Los agentes externos que influyeron en la economía mundial, para reformar necesariamente al Estado, fueron determinados por la globalización de la economía mundial, que aumentaron la competencia por los mercados y los recursos financieros; por otra parte, con el avance en tecnología, los procesos productivos se eficientizaron. "En este contexto externo, la política exterior mexicana ha cambiado, integrando una visión clara de cómo funciona el mundo, de cómo los eventos internacionales influyen directamente en la vida interna del país"<sup>28</sup>. El Estado mexicano, dependiente en mayor medida del comportamiento de la economía mundial, debió necesariamente sustentar las bases necesarias para facilitar la entrada de capitales al país; es decir hacerlo más atractivo para los inversionistas extranjeros, ofreciendo la imagen no de un -

---

27.- *Ibid.* pág. 101.

28.- Juan Rebolledo *Op. Cit.* pág. 63.

Estado interventor, sino de un Estado promotor, fomentando con ello, flujo de capitales por una parte y abatimiento de desempleo por la otra, entre otros factores que activan la economía directamente.

La desincorporación de empresas del Estado, cobra gran importancia con la privatización de la Banca, es por ello que en mayo de 1990, el Congreso de la Unión recibe una propuesta de reforma constitucional para que el Estado ya no administre a la Banca, debido a que existen compromisos por atender para con la sociedad, el sistema financiero se ha desarrollado de tal manera que el papel del Estado ya no es tan funcional, debido a que no permite el mejoramiento del servicio hacia la sociedad.

La desincorporación de empresas paraestatales se dio a través de privatizarlas, mediante la ley de la oferta y la demanda, ejemplo de esto, es la venta de la empresa de telecomunicaciones Teléfonos de México, ya que se publican las bases para el concurso de venta del paquete accionario que estaba en poder del Estado, después de una serie de procedimientos, resulta ganador el Grupo Carso, quien se adjudica este paquete, con el compromiso de inyectarle recursos a la organización para hacerla más eficiente, pero respetando los derechos de su fuerza de trabajo; el Estado tendrá el papel de fiscalizador de las actividades de esta empresa, para lograr que la misma cumpla con los objetivos de comunicación hacia el público usuario. Con ello el Estado retoma su papel de responsable de recursos de la Nación para lograr bienes y servicios públicos y mejorar la calidad de vida de la sociedad.

## **B) La Privatización<sup>29</sup> de Empresas Paraestatales.**

Las razones para privatizar las empresas de participación estatal fueron muchas, entre las cuales podemos encontrar la corrupción interna y el uso indebido de fondos, lo que origina que se encuentren con bajos niveles de eficiencia, así como enormes costos de financiamiento, es por ello que el Estado, como administrador de estas empresas debe recurrir a créditos externos de financiamiento, dejando de atender otras actividades no menos importantes.

Finalizando la Segunda Guerra Mundial, se conceptualizó como una de las funciones del Estado, la de ser un buen administrador de la asignación de recursos; se hacía necesaria la reconstrucción de las actividades económicas de su sociedad, para aquellos países que habían intervenido en el conflicto armado y la reestructuración para aquellos que indirectamente habían sido afectados; por lo que el Estado comenzó a adquirir aquellas empresas privadas, cuya operación no resultaba productiva, empresas que estaban en crisis económica; por otra parte, el Estado intervino en aquellas empresas que se encontraban en áreas en las cuales el capital privado no invertía por considerarlas riesgosas de inversión.

Estas empresas enfrentaban diversos problemas de funcionalidad, entre los que se encontraban su excesivo personal, la falta de experiencia en los niveles gerenciales, ausencia de previsión presupuestal inadecuada; no contaban con estudios de planeación, por lo que sus nuevas inversiones resultaban alejadas al desarrollo de la sociedad, el mantenimiento a sus infraestructuras era con índices de calidad muy por debajo de sus expectativas de crecimiento.

---

29.- Privatización: "La privatización puede definirse como un cambio a manos no gubernamentales de algunos o de todos los papeles, al producir un bien o un servicio que antes era producido públicamente o que podía ser producido públicamente". Ricardo Uvalle B. *Las Transformaciones ...* pág. 124.

Con esta funcionalidad de las empresas de participación estatal, se hacía necesaria la intervención de capital privado, todo ello para aprovechar mejor sus recursos y alcanzar un mayor crecimiento económico. La privatización de estas empresas se da de diversas formas, desde una transferencia completa o parcial de acciones hasta la venta de activos, en otras ocasiones se trasladaban partes de una empresa al sector privado, convirtiéndolas en entidades independientes más pequeñas, en fin, las formas de privatización cambiaban de acuerdo a las características de la misma empresa o a las características de la sociedad o el Estado.

La privatización conlleva a reducir los déficits presupuestales del Estado, por otra parte, crea un ambiente favorable para la inversión de capital privado en la economía, fortaleciendo así los mercados de capital. El resultado de esta privatización es evitar también las prácticas monopólicas que ejercen estas empresas.

La privatización de estas empresas permite que el quehacer del Estado sea más eficiente, ya que le otorga mayor libertad de acción para atender las necesidades de su sociedad, necesidades que había tenido que dejar de atender por administrar empresas que no eran todo lo importantes para su desarrollo, esto tiene como objetivo inyectarle dinamismo a la economía, ya que abre oportunidades de competencia a empresarios del sector privado para que los consumidores decidan cuáles fuentes alternativas satisfacen mejor sus necesidades.

## **II. Importancia de la Privatización de Teléfonos de México.**

Durante el año de 1976, le es otorgada a la empresa Teléfonos de México, S.A. de C.V., un Título de Concesión, con vigencia de 30 años, para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico público, basado en el principio de que las comunicaciones son de vital importancia para alcanzar una modernización acorde con el desarrollo del país.

A lo largo de estos años, y para finales de 1990, los logros que esta empresa había tenido no eran los esperados; por una parte, la esperada modernización no había llegado a concretarse, en virtud de que a la red de servicio telefónico no se le había dado el suficiente mantenimiento y presentaba constantes fallas de calidad; por otra parte, el servicio proporcionado al público usuario dejaba mucho que desear, los usuarios se enfrentaban a un pésimo servicio proporcionado por los empleados en cada sucursal. En fin, todo ello denotaba que el papel del Estado como copropietario de esta empresa, había sido sobrepasado por malas administraciones.

Es en este caso en el cual el papel del Estado dentro de esta empresa deja de tener los índices imperativos de calidad, por lo que la expansión de la misma se da en base a una pésima administración. Por otra parte, esta empresa al no competir con otra permite ser rebasada por el crecimiento de la población quien le exige cada día más y mejores prestaciones, demandas que para su capacidad, esta muy lejos de proporcionar.

El día 13 de agosto de 1990, se da a conocer la postura del Estado para vender, mediante concurso, el porcentaje de acciones de la empresa Teléfonos de México, para con ello, lograr la modernización del país en materia de telecomunicaciones, eliminando así la rectoría que en esta materia mantenía, para posteriormente abrir las puertas al ámbito de competencia y beneficiar a la sociedad de los últimos adelantos en el plano de comunicaciones.

En el período gubernamental de 1988 a 1994, uno de los programas más importantes, fue el de la Reforma del Estado, para hacerlo más resolutivo al reclamo de justicia, y para "que recobre su capacidad de orientar el crecimiento económico hacia la recuperación, la generación de empleos y la estabilidad de precios"<sup>30</sup>.

Dentro de la XIV Convención Nacional Ordinaria Democrática del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, celebrada el día 18 de septiembre de 1989, el jefe del ejecutivo, planteaba la necesidad de garantizar la soberanía de la Nación, por medio de la atención de necesidades sociales.

Se aceptaba que en el pasado, el Estado había participado en muchas empresas, por lo que había dejado también de atender demandas sociales muy importantes, ya que el país se desarrollaba a pasos agigantados, por lo que obligación del Estado era la de reorientar su papel, permitiendo, por una parte, la atención a rubros de carácter social y económico y por la otra, facilitar la modernización de la empresa Teléfonos de México, por medio de su privatización.

---

30.- Palabras del Presidente Lic. Carlos Salinas de Gortari en la Inauguración de la XIV Convención Nacional Ordinaria Democrática del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana en Restaurador 22 de Abril pág. 3.

### **A) Bases de la Privatización de Teléfonos de México.**

Esta privatización tendría que ser bajo las siguientes premisas<sup>31</sup>:

- 1.- Garantizar la rectoría del Estado en las telecomunicaciones del país.
- 2.- Mejora del servicio telefónico.
- 3.- Garantía a derechos de los trabajadores.
- 4.- Expansión del sistema telefónico.
- 5.- Realización de investigación científica y tecnológica.
- 6.- Permanencia de la compañía en manos de mexicanos.

Por otra parte, el titular de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en conferencia de prensa celebrada el 20 de septiembre de 1989, ratificaba lo dicho por el ejecutivo, acentuando que "la Reforma al Estado, planteada por el Presidente Salinas, procede en dos grandes vertientes: por una parte, el Estado concentra su atención en responder a los mexicanos que menos tienen, y por otra, libera la energía y los recursos de la sociedad civil para construir el desarrollo del país"<sup>32</sup>.

El Secretario de Comunicaciones y Transportes, planteaba la necesidad de que la empresa se desarrolle con sus propios recursos, ya que la reforma al Estado se basa en dos premisas, una consistente en atender a las clases más necesitadas y otra liberar recursos para lograr el desarrollo del país y este desarrollo lo logrará la empresa con sus propios recursos, el Estado relegaría su papel a supervisión de la operabilidad de la misma a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, quien tendría un representante en el Consejo de Administración de la Empresa.

---

31.- Andrés Caso Lombardo "Con la Privatización de Telmex no Habrá Prácticas Monopólicas" en Voces de Telmex Feb. 1990 pág. 9

32.- Ibid. pág. 9.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes enfatizaban "que sería conservador e irreal seguir creyendo en el modelo de intervención del Estado que mantuvo México durante varias décadas, pero también es un absurdo, que sólo tiene cabida en los modelos teóricos, el retiro del Estado en el ámbito económico"<sup>33</sup>. Señalaba, por otra parte, que la privatización de Teléfonos de México sería en beneficio de la sociedad, porque el Estado tendría mejor y mayor capacidad de servicio hacia ella y el incremento de la productividad de esta empresa se haría con la utilización de tecnologías avanzadas y procesos científicos que la colocarían a la altura de las mejores del mundo.

El Estado acepta la obligatoriedad que como ente gubernamental tiene para con la sociedad, más sin embargo su capacidad de administración se ve superada en materia de comunicaciones con Teléfonos de México; imposibilitado para inyectarle el capital suficiente para lograr la modernidad y desarrollo que la sociedad demanda, opta por atender programas de desarrollo que sean acorde con las necesidades primarias del país, dejando en manos de inversionistas privados el manejo de la empresa, para que éstos a su vez inviertan en la misma y sea totalmente competitiva, para poder abrir el mercado a capitales extranjeros con el consecuente aumento de fuentes de empleo.

---

33.- Ibid. pág. 12

Las bases sobre las cuales inicia la desincorporación de la empresa son las siguientes<sup>34</sup>:

**1.- Garantizar que el Estado mantenga la rectoría en las telecomunicaciones del país.**

Para ello se modifica el título de concesión con vigencia de treinta años, revisable cada cinco, con establecimiento de metas y compromisos para mejorar y expandir la calidad de los servicios. El Estado autoriza a la empresa la explotación de la Red telefónica a nivel nacional, consistente en prestar los servicios de conducción de señales de voz, sonidos, datos y textos, así como el servicio público de telefonía nacional e internacional. Se permite también a la empresa la explotación de servicios de tecnología avanzada para grandes clientes, como lo son redes digitales superpuestas, video enlaces, tendido de fibra óptica, entre otros. Nuevamente el papel del Estado como órgano rector entra en juego, al permitir el establecimiento de empresas prestadoras de servicio telefónico que entrarían en competencia con Teléfonos de México, con la condicionante de ofrecer al cliente un servicio con altos índices de calidad.

**2.- Mejorar substancialmente el servicio telefónico a la ciudadanía.**

Se obligaría a Teléfonos de México a que antes de 1994 cada comunidad con una población de más de 500 habitantes debería tener al menos un teléfono público, debería también elevar el número de casetas públicas a 2 por cada 100 habitantes; todo esto obligaba a la empresa a establecer un sistema de normas de calidad a nivel internacional, dejando de lado la ineficiencia con la cual venía laborando hasta este punto; en fin, se establecían metas a la empresa, que a primera vista parecían inalcanzables, ejemplo de ello era que la reparación de las líneas en menos de tres días debería ser del 99%, de lo contrario, la empresa reembolsaría al usuario la parte correspondiente a la renta por el tiempo transcurrido sin servicio.

---

34.- "Desincorporación de Teléfonos de México" en Restaurador 22 de Abril Feb. 1990 págs. 11, 12 y 13.

### **3.- Garantizar los derechos de los trabajadores.**

Paralelamente a esto, se había firmado un Convenio para la Modernización de Teléfonos de México, respetando los derechos de los trabajadores, pero también responsabilizándolos por un trabajo con altos índices de calidad.

### **4.- Expandir el servicio telefónico.**

El punto trascendente de este capítulo es que la empresa debería atender toda solicitud de servicio en cualquier ciudad de más de cinco mil habitantes en un lapso no mayor a seis meses; por otra parte, las centrales analógicas serían sustituidas por equipo digital para el mejoramiento de las comunicaciones nacionales e internacionales.

### **5.- Realizar investigación científica y tecnológica para fortalecer la soberanía del país.**

La empresa proveería la investigación tecnológica e industrial para aumentar su calidad competitiva.

### **6.- Permanecer bajo el control mayoritario de los mexicanos.**

La empresa continuamente presentaría a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes las modificaciones que se pudieran dar a su escritura pública, en el entendido que ningún socio extranjero debería de tener más del 10% del capital social, manteniendo así la mexicanización de la empresa.

Con todo ello, el Estado se deshace de una empresa prioritaria, de la cual no cuenta con la infraestructura necesaria para modernizarla de acuerdo al desarrollo económico y social del país, no sin dejar bien claro que él mantiene la hegemonía en materia de telecomunicaciones; por otra parte, premisa fundamental es que esta empresa se mantenga en manos de inversionistas mexicanos.

La Dirección General de Teléfonos de México, planteaba su posición al respecto, mencionando que "las telecomunicaciones son un punto clave, dado que la comunicación es un campo estratégico de la actividad de toda comunidad como país, y un prerequisite del cambio y de al modernización de toda nación. De ahí la importancia de que el Estado mantenga su rectoría en este campo"<sup>35</sup>.

Enfatizaba la importancia de la desincorporación de Teléfonos de México, ya que se eliminaba el esquema monopólico en materia de telecomunicaciones, para pasar a un ambiente de competencia, mismo que permitiría la eficientización de la empresa. Detalló "las áreas en donde Teléfonos de México tendrá empresas competidoras, serán las de servicio de valor agregado, que son quizá las más productivas en el futuro cercano y que incluyen a la transmisión de datos, utilización de los servicios de fax y todas estas nuevas herramientas a disposición de la comunicación via telefónica"<sup>36</sup>.

---

35.- Alfredo Baranda García "Mayor Cobertura y Eficiencia en Telmex" en Voces de Telmex. Feb. 1990 pág. 6.

36.- Ibid. pág. 7.

La posición del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana se plasmó por medio de su Secretaría General, admitiendo que "el cambio al que nos enfrentamos se relaciona con el surgimientos de una nueva etapa del desarrollo de las fuerzas productivas y económicas en el mundo, similar en algunos sentidos al que se dio en el origen del capitalismo al que vio nacer al imperialismo y al hegemonismo. Hoy como entonces, la nueva configuración de fuerzas está siendo fuertemente alentada por el avance tecnológico y por el empuje de nuevos actores sociales" 37.

Las reformas al Estado, según el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, se perfila a nivel internacional con la reestructuración de la Deuda Externa y el fortalecimiento de las relaciones bilaterales y multilaterales para lograr el reconocimiento mundial. A nivel interno, " el Estado Reformado habrá de devenir en un equilibrio dentro de una sociedad más plural, más diversa, más participativa y exigente" 38.

La Reforma del Estado, debe ser un conjunto de esfuerzos de las organizaciones fundamentales del país, con las fuerzas populares, pero lo más importantes es la relación recíproca del Estado con la sociedad, relación por demás fundamental para reconocer y/o establecer los objetivos y límites de cada uno, para también establecer el cambio que cada uno deberá tener para con el otro.

---

37.- Francisco Hernández Juárez "Reforma del Estado: Una Necesidad Histórica" en restaurador 22 de Abril Julio 1990 pág. 31  
38.- Ibid. pág. 32

Es en este contexto desde el cual, el sindicalismo deberá adquirir conciencia de cambio, para también establecer su posición en la relación Estado-Sociedad. "No es casual que definiciones contundentes en relación con el proyecto de Reforma del Estado del régimen se hayan dado ante el sindicalismo y con una clara intención concertadora"<sup>39</sup>.

Se plantea un Estado "flexible y abierto a los movimientos de la sociedad y a su organización, que a la vez estimula la sugestión y el involucramiento de dicha sociedad en el planteamiento y solución de sus propios problemas, demandas y expectativas"<sup>40</sup>.

El S.T.R.M. menciona en su artículo "Sindicalismo y Modernización: Una propuesta Obrera". que una reestructuración productiva llevará necesariamente el modificar la organización productiva y la implantación de nuevas tecnologías, nuevos procedimientos y esquemas administrativos. "Cambiar exige entender las necesidades históricas; el cambio no se explica ni se justifica por sí solo, y a la clase obrera no le faltan motivos para estar en él... en el cambio, los trabajadores tenemos, como en los grandes momentos de corte de la historia, la oportunidad de inducir un cambio estructural que nos beneficie respecto de las tendencias de la acumulación de capital y de la distribución del ingreso, que nos han sido adversas"<sup>41</sup>.

La modernización hace necesaria una unión entre los actores de la productividad, por lo que la concertación entre el Gobierno y la clase trabajadora, serán de vital importancia para enfrentar la modernización.

---

39.- Ibid. pág. 32

40.- Ibid. pág. 33

41.- Francisco Hernández Juárez "Sindicalismo y Modernización: Una Propuesta Obrera" en Restaurador 22 de Abril Julio 1990 pág. 27

La respuesta de la clase trabajadora ante la modernización deberá ser agresiva, por lo que la capacitación deberá ser fundamental para ejercer una buena relación entre la fuerza de trabajo y los recursos tecnológicos y materiales . Los obreros deberán , por todo esto, ser mejores en su trabajo, poniendo creatividad y formación profesional.

La Reforma del Estado permitirá la apertura de los movimientos de la sociedad, que expresará sus problemas y sugerirá soluciones; el Estado regulará la administración de esta sociedad, ya que será un Estado menos propietario, por lo que tendrá la infraestructura necesaria para atenderla sin perder su papel de rector.

### III. Título de Concesión Otorgado a Teléfonos de México, S.A. de C.V.

El día lunes 10 de Diciembre de 1990, se publica en el Diario Oficial, la Modificación al Título de Concesión de Teléfonos de México, S.A. de C.V., que se le había otorgado el 10 de Marzo de 1976, con vigencia de 30 años.

En los antecedentes de esta modificación, se establece la importancia de las telecomunicaciones en el desarrollo nacional, "Actualmente, las telecomunicaciones se han convertido en un elemento fundamental para lograr la modernización y competitividad de prácticamente cualquier actividad económica"<sup>42</sup>.

Es en este apartado en donde se admite el desarrollo de la citada empresa, aunque también se acepta que éste no ha sido suficiente para atender las necesidades de la sociedad, junto con el crecimiento del país. "Ante el reto que implica el desarrollo de las telecomunicaciones, resulta indispensable abrir nuevas posibilidades para su financiamiento, mediante una mayor participación de la inversión privada y los recursos internos que genere el servicio, sin distraer recursos del Estado, necesarios para otros programas de infraestructura y desarrollo social"<sup>43</sup>.

Se manifiesta en este apartado la decisión del Gobierno Federal de reducir su participación accionaria en Teléfonos de México, basándose en las premisas mencionadas renglones arriba: mantener la rectoría del Estado, control mayoritario de la empresa en manos de mexicanos, mejoría del servicio telefónico, asegurando su crecimiento tecnológico.

---

42.- Diario Oficial de la Federación Lunes 10 de Diciembre de 1990 pág. 14

43.- Ibid. pág. 15

En la cláusula IX de estos antecedentes, se menciona la modificación al Título de Concesión "para adecuarlo al avance tecnológico, asegurar que Teléfonos de México cumpla con los compromisos de cobertura, calidad y precio de los servicios, así como para promover una competencia equitativa con otras empresas de telecomunicaciones, que propicie el mejoramiento de los servicios en atención a las demandas de los usuarios"<sup>44</sup>.

En el primer capítulo de esta concesión, se define lo que es la Red Pública Telefónica, "es una vía general de comunicación que se integra por el conjunto de canales, circuitos o cualquier otro medio de transmisión, así como dispositivos o centrales de conmutación que permiten prestar al público en general el servicio de conducciones de señal de voz, sonidos, datos, textos e imágenes por líneas físicas, conductoras eléctricas, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos o de cualquier otro tipo"<sup>45</sup>.

En este capítulo se obliga a Teléfonos de México a que a partir del 1 de enero de 1991, instale dispositivos de interconexión terminal a partir del cual se instalará internamente el cableado o se conectará otra Red Pública o Privada, con esto se empiezan a sentar las bases para el mercado de competencia.

---

44.- Ibid. pág. 15

45.- Ibid. pág. 15

Por otra parte, se establece que Teléfonos de México se obliga a Instalar, mantener y operar "La Red" hasta el punto terminal del suscriptor, proporcionando, mediante un cargo adicional, un aparato básico y la instalación interna en el inmueble; así como también proporcionar el servicio de telefonía pública al público en general.

Para la prestación de los servicios de valor agregado, que son aquellos que utilizando "La Red" o redes superpuestas y que ofrecen nuevos servicios de telecomunicación, Teléfonos de México deberá de solicitarlo por escrito a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para que ésta a su vez analice los proyectos y otorgue su autorización.

El tercer capítulo menciona como uno de los objetivos de Teléfonos de México el lograr que en el menor plazo posible cualquier persona pueda acceder al servicio de telefonía básica, ya sea desde un teléfono particular o público; para ello, realizará programas de expansión y modernización cada cuatro años con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para ampliar la telefonía rural y pública. "A más tardar el 31 de diciembre de 1994, Teléfonos de México deberá lograr que todas las poblaciones del país con más de 500 habitantes, de acuerdo con el Censo General de Población y Vivienda de 1990, tengan acceso al servicio telefónico, al menos mediante una caseta telefónica o agencia de servicio de larga distancia"<sup>46</sup>.

---

46.- Ibid. pág. 17

Con respecto a la operación y calidad de los servicios, en el capítulo cuatro se obliga a Teléfonos de México a establecer un sistema de medición y control de calidad de servicio, transparente, confiable y de fácil verificación para alcanzar altos índices de calidad en la prestación del servicio telefónico.

#### **A) Afectaciones en el Servicio al Cliente de Acuerdo al Título de Concesión.**

En el Título de Concesión otorgado a Teléfonos de México, se plantea un incremento del 23% a partir del 31 de diciembre de 1990, así como un aumento del 4% mensual en la renta básica residencial, aumentaría también el servicio medido local residencial. Por otra parte, para los servicios comerciales, el aumento sería del 3.22% en renta básica, así como también aumentaría el servicio medido local.

Al respecto, los medios de comunicación impresos mencionaban: "Confusión, incertidumbre y descontento, provocaron los incrementos del 16.3% y del 15.4% en las tarifas de Teléfonos de México, en los renglones de rentas básicas residenciales y comerciales, además del 37.5% en las llamadas de larga distancia, que desde ayer empezaron a regir"<sup>47</sup>.

La nueva empresa privatizada "sostuvo que con dichos ajustes sienta las bases de un sistema de tarifas que busca estimular la productividad, eliminar subsidios y garantizar una expansión eficiente de la red telefónica, logrando así una sana competencia"<sup>48</sup>.

---

47.- Juan Rodríguez "Airada Reacción por el Aumento de Tarifas Telefónicas" en El Universal. 2 de enero de 1991 Año LXXXV Tomo CCXCVI, pág. 1.

48.- Ibid. pág. 1

Por lo que se refiere al servicio público de telefonía básica, Teléfonos de México se obliga a instalar, mantener y operar la "Red", hasta el punto terminal de conexión del suscriptor, suministrando, a petición del mismo, y mediante un cargo específico, un aparato telefónico básico. También es su obligación la de proporcionar el servicio de casetas públicas telefónicas, que constituyen equipos terminales de telefonía que forman parte de la "Red" para disponibilidad del público en general.

Para atender estos rubros, Teléfonos de México puso en marcha un programa trianual de crecimiento, renovación tecnológica y de calidad del servicio telefónico<sup>49</sup>, en el cual se invierten cerca de 24 billones de pesos.

La explosión demográfica, junto con el desarrollo e internacionalización de la economía, hicieron crecer la demanda de los servicios de Teléfonos de México muy por arriba de la expansión media de la actividad económica, además que se encontraba con déficits acumulados históricamente en cantidad y calidad de los servicios.

Este programa planteó la iniciativa de ofrecer 2.3 millones de líneas telefónicas en el país, para pasar de 6.5 a 8.8 líneas por cada 100 habitantes, se planteaba la meta de llegar a un total de seis millones de líneas en el territorio nacional, cifra por demás ambiciosa, tomando en consideración que en el año de 1990, se había crecido en líneas un 44.5% por abajo de esa cifra<sup>50</sup>.

---

49.- "Programa Trianual", en Voces de Teléfonos de México, III época, año 29 enero-febrero 1991 No. 344. págs. 18-23.

50.- Ibid.

Este plan trianual abarcaba también la atención a poblaciones rurales, ya que se esperaba poder dotar de servicios a casi 8,000 comunidades; por otra parte, el crecimiento de servicios era enorme, al alcanzar la cifra de 96,000. Se pretendía lograr un aumento sensible en los servicios canalizados hacia los grupos sociales, que hasta ese momento, se veían menos favorecidos y a la vez un servicio público telefónico con altos índices de calidad.

Al respecto, la prensa escribía "con estos cambios, Teléfonos de México estima un incremento en la oferta de líneas en 2.3 millones para sumar 7.5 millones en 1993; se abatirá 80% de las quejas y fallas actuales, y paralelamente se incrementará la eficiencia en el servicio de quejas, a grado tal de que, dice, las reparaciones y correcciones para esa fecha se harán en un tiempo estimado de 24 a 72 hrs."<sup>51</sup>.

Por lo que se refiere al servicio de larga distancia, se esperaba acrecentar en más del 33% el tráfico de llamadas con el aumento del 72% de la capacidad de interconexión de las centrales de larga distancia.

La digitalización del servicio telefónico era inminente, ya que se sustituirían 470,000 líneas de centrales electromecánicas ya obsoletas, la instalación de 13,500 kilómetros de fibra óptica, modernizaba por completo el servicio de larga distancia.

---

51.- Sara Olvera "Telmex Invertirá 24 billones de Pesos en su Modernización" en La Jornada, 21 de febrero de 1991, pág. 33.

El crecimiento estaba basado también en la automatización de los sistemas de recepción de quejas, coordinando y fortaleciendo los trabajos de las brigadas de diagnóstico y reparación de fallas y daños; por otra parte, servicios de valor agregado a las líneas, como llamada en espera, marcación abreviada, recordatorio programado o marcación por tono, tendrían una mayor proyección hacia el cliente.

Consciente la empresa de la necesidad de incrementar los conocimientos y las capacidades del personal, se mencionaba la creación del Instituto Nacional de Capacitación de Investigación Telefónica, que con trece centros de adiestramiento, 125,000 empleados recibirían capacitación en todas y cada una de las áreas involucradas en el servicio de telefonía, desde aspectos técnicos hasta administrativos, pasando por la atención al público usuario.

#### **IV. Teléfonos de México como Empresa Privatizada.**

##### **A) Teléfonos de México Durante 1990, antes de su Privatización.**

El año de 1990 fue muy importante para el crecimiento económico de la empresa, ya que las inversiones que realizó fueron de grandes proporciones, veamos algunas:

En este periodo, el sistema de larga distancia fue incrementado en un 16%, se firmaron convenios con U.S. Sprint y MCI Communications Corp. para interconectar sus respectivas redes con la red de Teléfonos de México. La instalación de fibra óptica en el servicio de larga distancia, misma que ya se construía, contaría con una longitud de 13,500 kilómetros en el territorio nacional; por lo que respecta al exterior, se negociaba en Octubre, con Telefónica de España, la instalación de un cable submarino de fibra óptica, para atender las necesidades de comunicación entre América Latina y Europa, este cable entraría en operación en Diciembre de 1995.

En el transcurso de este año, entró en operación el servicio Lada 800, dirigido a aquellas empresa con grandes necesidades de comunicación, consistente en la facturación de larga distancia para el número telefónico receptor.

La Red Digital Inteligente(RDI), tuvo gran desarrollo a lo largo de este año, consistía en una red superpuesta que facilitaba la disponibilidad, confiabilidad y alta calidad en la transmisión de voz y datos a velocidades superiores a las normales, con ello se facilitaba el manejo de aparatos sofisticados de comunicación, como las computadoras por ejemplo.

A lo largo de este año se instalaron 28807 nuevos teléfonos públicos en todo el país, de los cuales, 18,2877 eran aparatos ladatel, estos aparatos eran fabricados con tecnología de punta, ya que funcionaban a través de tarjetas telefónicas de prepago, con ello, Teléfonos de México atacaba un problema muy añejo, que era el vandalismo de las casetas telefónicas. Para finales del año, la empresa proporcionaba servicio a 10,221 ciudades y poblados a lo largo del territorio nacional.

### **B) Teléfonos de México Después de su Privatización.**

El día 20 de diciembre de 1990, se protocoliza la desincorporación de Teléfonos de México, con la entrega de las instalaciones al Grupo Carso y sus asociados, por lo que a partir de esa fecha entra como poseedor de esta empresa el citado grupo.

Las condiciones en las que se encontraba la empresa, no eran del todo factibles para lograr una recuperación de la empresa como lo esperaban los nuevos accionistas; hasta esa fecha, el total de líneas en servicio era de 5 millones 189 mil líneas, el total de poblaciones rurales incorporadas al servicio telefónico era de 10,221, la existencia de líneas telefónicas era de 6.5 por cada 100 habitantes, por lo que la demanda de servicio era considerable.

Por otra parte, las fallas en la "Red" local eran constantes y repetitivas, en promedio, una línea sufría descompostura, en promedio cinco veces por año, cifra elevada que no estaba acorde con los estándares internacionales de calidad, que indicaban que la cifra debería ser una vez por año. Esto se debía a que parte de la "Red" era de cobre, si bien, se había trabajado para sustituir esta red por fibra óptica, no se había terminado aún con el cien por ciento, por lo que su mantenimiento resultaba ser caro y de mala calidad, las centrales telefónicas comenzaban un proceso de digitalización, por lo que no se podía hablar de grandes adelantos.

En crecimiento, se tenían planes de expansión sólo para ciertas áreas de la periferia de la ciudad, por lo que no se contaba con un programa anual de ganancia de líneas puestas en servicio acorde con la explosión demográfica, por lo que la demanda del mismo estaba muy por encima de la capacidad de respuesta de la empresa.

Por otra parte, el personal de la empresa no estaba del todo consciente del papel tan importante que jugaba dentro de esta nueva faceta de la empresa, continuaban los actos de corrupción, ausentismo y mala calidad en el desempeño de las labores; si bien, tanto la empresa como el sindicato se habían encargado de concientizar al personal, el proceso de cambio de mentalidad llevaría más tiempo que el programado.

La imagen que la empresa ofrecía al público usuario aún era mala, por lo que se hacía necesario el establecer prioridades de atención en aquellos rublos que más impactarían la satisfacción de los usuarios del servicio telefónico. Una de las primeras acciones de la nueva administración fue la de poner en marcha el Programa Trienal 1991-1993, el cual enunciaría las bases para alcanzar el mejoramiento de la calidad del servicio, la modernización y el crecimiento acelerado de la planta telefónica, todo ello con una inversión de 24 millones de pesos.

Para alcanzar la modernización, el crecimiento y asegurar la más alta calidad de los servicios prestados, mismos que estaban sujetos al régimen regulatorio de las autoridades gubernamentales, es que se hace necesaria la implantación de este programa.

Como primer punto estaba el crecimiento de la "Red" telefónica, por otra parte, era necesario abatir los déficits acumulados históricamente tanto en calidad como en cantidad, para ello, se acrecentaría la oferta de líneas en 2.3 millones distribuidas en todo el territorio nacional. Se debía pasar de 6.55 líneas por cada 10 habitantes a 8.8, por lo que el crecimiento debía llegar a 6 millones para finales de 1993; por otra parte, los déficits acumulados se atenderían, poniendo especial cuidado en aquellas zonas en las que la introducción del servicio telefónico pudiera ser rápido. "En íntima relación con lo anterior, estaba el esfuerzo de dotar a casi 8,000 comunidades rurales más, que representaban un incremento del 77 por ciento con respecto al total nacional. De otro lado, se duplicaría el número de teléfonos públicos en operación mediante la instalación de 96,000 del tipo ladatel y 7,500 tradicionales. De tal modo, se lograría un aumento sensible en los servicios canalizados hacia los grupos sociales hasta ese momento menos favorecidos, y a la vez un servicio público telefónico abundante y satisfactorio"<sup>52</sup>.

---

48.- "Programa Tricnal" en Voces de Telmex III época año 29 enero-febrero 1991 No. 344 pág. 19.

## Conclusiones

### I

\* Gracias al desarrollo de los procesos productivos y adelantos tecnológicos, entre otros más, la sociedad evoluciona para abrir su visión acerca del Aparato Gubernamental que la administra y se vuelve más crítica y accionaria, exige de su gobierno que le atienda sus necesidades, esto debido a que el Estado, por su importante participación dentro de la economía, había dejado de atender las necesidades básicas de la población.

### II

\* La participación del Estado en empresas que anteriormente eran de carácter privado, fue resultado de la necesidad de proporcionar servicios públicos, pero que en un momento determinado el capital privado no pudo proporcionar. El Estado administra estas empresas por su carácter proteccionista de su sociedad, más sin embargo, esta administración no es del todo eficiente, por su corta experiencia en la misma.

### III

\* Es gracias a esta situación que el Estado debe elegir entre ser el gran administrador de la economía o atender las necesidades de su sociedad, dejando que la iniciativa privada invierta su capital, inclinándose por esto último, es decir, permitiendo que el capital privado retome sectores de la economía que habían sido administrados por el Estado, para aprovechar el ingreso de capital fresco y con ello la generación de beneficios, como la creación de empleos.

## IV

\* La Reforma del Estado dentro del sexenio salinista se caracterizó por la desincorporación de la mayoría del aparato paraestatal, las razones que expone es por que la sociedad requiere de su total atención, por otra parte, las empresas de carácter paraestatal no se han desarrollado al unísono que la sociedad, es decir, no responden con eficiencia al reclamo de sus usuarios.

## V

\* La desincorporación del aparato paraestatal transformó al Estado, que pasó de ser Estado Benefactor a ser Estado Promotor, que haría atractivo su mercado al capital privado, ya fuera interno o externo, el Estado Promotor sienta las bases para el ingreso de capital privado, reactivando sectores de la economía, sólo el capital privado es capaz de inyectar movimiento, independientemente de su fin último que es el lucro, el beneficio social es grande.

## VI

\* Con la privatización de la empresa Teléfonos de México, el Estado facilitó el crecimiento de la misma lo que permitió la mejora del servicio telefónico, este servicio se encontraba muy por debajo de los estándares internacionales de calidad, era necesario activar y mejorar el servicio que prestaba a la sociedad.

## VII

\* La privatización de empresas de este tamaño, permitió al Estado atender las necesidades de su sociedad, al obtener fondos y liberar recursos materiales y humanos. El Estado liberó gran parte de recursos para la atención de problemas más específicos de la sociedad, como lo fueron el desarrollo económico del país, es por ello que el Lic. Salinas de Gortari expuso éste como uno de los justificantes para la privatización de Teléfonos de México.

## VIII

\* Con esta privatización, el Estado se libera de una de tantas empresas que no había logrado administrar al 100%, en virtud de que era necesario tener una visión empresaria, para facilitar el crecimiento y la modernización de Teléfonos de México.

## IX

\* Con la privatización de Teléfonos de México, el Estado perdió intervención pero no soberanía en materia de telecomunicaciones, ya que fungiría como un órgano rector, ya que establecía las bases sobre las cuales prestaría el servicio telefónico, permitiéndole su desarrollo hasta la entrada de otras compañías telefónicas, que ofrecerían el mismo servicio telefónico y elevar éste en calidad. Teléfonos de México solicitaría autorización para modificar sus tarifas, así como se comprometería a mantener un crecimiento por arriba del aumento poblacional.

## X

\* Teléfonos de México necesitaba de capital privado para lograr su modernización, este capital, al ser mexicano, estaría comprometido con la sociedad mexicana, y al crecer aquel, también lo haría ésta; el compromiso de la nueva administración de Teléfonos de México ha sido con México, ya que independientemente de sus fines de lucro, se ha trabajado para ofrecer al cliente los mejores servicios, desde oficinas más confortables hasta los últimos adelantos en tecnología.

## XI

\* Teléfonos de México continuó trabajando para mejorar el servicio y entrar a un ambiente de competencia, en condiciones favorables para hacer frente a las empresas de telefonía que competirían con ella a partir de 1996. Las inversiones han sido cuantiosas, así como los convenios de transferencia de tecnologías con países desarrollados. Teléfonos de México pasó de ser una empresa de comunicaciones telefónicas a ser una empresa de telecomunicaciones para ofrecer los últimos adelantos no sólo en telefonía sino en materia de comunicación.

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

## BIBLIOGRAFIA

- Ayala Espino, José Luis, **Estado y Desarrollo. La Formación de la Economía Mexicana, (1920-1982)**. México, Fondo de Cultura Económica, 1988.
- Bolívar Espinosa Augusto.- Las Políticas Públicas Institucionales en el Período de la Reforma del Estado en **La Economía Mexicana al Filo del Cambio**. Ed. Nuestro Tiempo. 1998.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Desincorporación de Entidades Paraestatales, México, coedición: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Contraloría, Fondo de Cultura Económica. 1994.
- Hernández Juárez Francisco.- Reforma del Estado: Una Necesidad Histórica, en **Restaurador 22 de Abril**, Órgano Oficial del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. Julio 1990.
- Ortiz Waydygmar Arturo.- Política Económica de México 1982-1995 De. Nuestro Tiempo 1998.
- Rebolledo Juan.- La Reforma del Estado en México, Fondo de Cultura Económica. 1993.
- Rodríguez Castañeda Rafael, Operación Telmex, Edit. Grijalbo. 1995.
- Ruiz Dueñas Jorge.- Empresa Pública. México, Fondo de Cultura Económica. 1988.
- Uvalle Berrones Ricardo.- La Actividad Económica del Estado Mexicano Plaza y Valdes Editores. 1998.
- Villanueva, Luis F. Coordinador.- Problemas Públicos y Agenda de Gobierno, Miguel Angel Porrúa, México. 1984.
- Villarreal, René.- Liberalismo Social y Reforma del Estado. FCE, México. 1993.
- Voces de Telmex, Revista Interna de Teléfonos de México, Publicación Mensual.