

22-A

24



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

LA ADMINISTRACION DE LOS SINDICATOS EN MEXICO.

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA
QUE EN OPCION AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION.

PRESENTAN;

HERNANDEZ MENDOZA VICTOR MANUEL
JIMENEZ LOPEZ J JESUS
PRESA GARCIA JOSE

DIRECTOR DEL SEMINARIO: L.A. VICTOR M. PALACIOS R.
ACTUALIZO: L.A. GILBERTO VALENZUELA DE LA CONCHA.



MEXICO, D.F.

ACTUALIZADO 1984
1993

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

UNAM



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 está 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.

I N D I C E

INTRODUCCION

CAPITULO I

ANTECEDENTES LABORALES EN MEXICO

a) ANTECEDENTES HISTORICOS DEL SINDICALISMO EN MEXICO	4
b) DE LA REVOLUCION A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO DE 1931.	11
c) ANTECEDENTES DEL NUEVO DERECHO MEXICANO DEL TRABAJO	20
d) FUNDAMENTO DE LOS SINDICATOS EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.	30
e) ESTRUCTURA Y ORGANIZACION DE LOS SINDICATOS. . . .	40
f) POLITICA DE ADMINISTRACION LABORAL.	44

CAPITULO II

LA PRIVATIZACION DE TELMEX

a) ANTECEDENTES DE TELEFONOS DE MEXICO.	49
b) SURGIMIENTO DEL S.T.R.M..	57
c) LA DESINCORPORACION DE TELMEX DEL SECTOR PUBLICO. .	64
d) LA MODERNIZACION EN TELMEX.	69
e) LA COMPETIVIDAD.	72
f) LA CAPACITACION Y SU DESARROLLO.	75
g) LA CALIDAD.	79
h) LA PRODUCTIVIDAD.	82

CAPITULO III

PROYECTOS DE TELMEX Y DEL S.T.R.M.; PARA MEJORAR EL SERVICIO TELEFONICO

a) PROYECTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO TELEFONICO..	89
b) PROYECTOS DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS.	99
c) PROGRAMA ACORDADO ENTRE TELMEX Y SINDICATO.	103

CAPITULO IV

INVESTIGACION DE CAMPO

- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	108
- PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS.	108
- CUESTIONARIO.	109
- TABULACION DEL CUESTIONARIO.	114
- ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS.	131
- CONCLUSIONES.	138
- BIBLIOGRAFIA.	141

- I N T R O D U C C I O N -

El propósito de este seminario de investigación, es analizar el impacto causado en el sindicato por la privatización de una de las empresas más grandes e importantes del país, "TELEFONOS DE MEXICO", hecho realizado en el año de 1990, por Decreto Presidencial, con el fin de lograr que los servicios de telecomunicaciones fueran más competitivos y eficientes.

De acuerdo con el mencionado Decreto se plantearon para los futuros inversionistas, varios objetivos a respetar, entre los cuales mencionaremos algunos que consideramos más importantes; garantizar que el Estado mantenga la rectoría en materia de telecomunicaciones, mejorar radicalmente el servicio, expandir en forma sostenida el sistema telefónico, fortalecer la investigación y desarrollo tecnológico, garantizar los derechos de los trabajadores y darles participación en el capital de la empresa, garantizar el control mayoritario de los inversionistas mexicanos.

La determinación de la desincorporación de Telmex se tomó por no resultar conveniente su conservación como entidad paraestatal, desde el punto de vista de la economía nacional y del interés público.

En este estudio queremos analizar los cambios que pue

de presentarse con la nueva tecnología en una empresa que - después de haber pertenecido al Gobierno se privatiza. Y por medio de este análisis, que enfoque o participación tendrá - el Licenciado en Administración en este proceso de moderniza - ción y en donde o en que áreas serán necesarios los servi - cios de profesionistas, entre los cuales está considerado el Licenciado en Administración, para hacer frente a los objeti - vos, planteados por el Presidente de la República Mexicana.

CAPITULO I
ANTECEDENTES LABORALES EN MEXICO

ANTECEDENTES HISTORICOS DEL SINDICALISMO EN MEXICO

Muy escasos conocimientos nos fue ligado respecto a las instituciones laborales que privaron en la época prehispánica, que pudieron determinar como se desarrollaron, sus relaciones sociales del indigena americano. Lo afirmado y considerado son las noticias de la vida social, económica y política, que el pueblo Azteca vivió en una sociedad verdaderamente original, que la constituyó con el tiempo y mediante la guerra.

Como en todos los pueblos, hubo poseedores y desposeídos. Las relaciones en el trabajo se establecieron libremente entre los artesanos, quienes ofrecían sus servicios personales en los mercados, sujetos a eventual remuneración con certadas en forma libre, ya fuera para el cultivo de la tierra, en las artesanías o en el servicio prestado a los nobles señores, quienes constituyeron una casta privilegiada compuesta por los sacerdotes, los miembros de la nobleza y por los guerreros. Esta casta vivió en la sociedad soportada por el común del pueblo (MACEHUALES), por los siervos de la tierra (MAYEGUES), y por los cargadores (TEMEMES), según lo dice la crónica del P. DURAN, obligados a ellos por haber celebrado el "PACTO DEL PUEBLO", consistente en un convenio mediante el cuál, a cambio de ser protegidos de las guerras, se sustentaría, a las clases dominantes, Por ello afirmamos-

que constituyeron una sociedad original.

Los comerciantes (POCHTECA) tuvieron consideración y rango especiales por ser embajadores del imperio AZTECA, realizaban el intercambio de productos fuera de los límites de su nación y en sus largas caravanas utilizaron de los servicios personales de los MACEHUALES y de los TEMEMES bajo retribución y llegaron a extender sus viajes en el desempeño de sus actividades comerciales hasta el norte de sudamerica- que significaron dominio y tributos para el pueblo.

La burocracia emanó generalmente de la nobleza, pero permitió una participación más o menos extensa en la función pública a ciertas asociaciones de gremios, que fueron formados por los trabajadores de los barrios, especialmente dirigidos por artifices especializados. También los comerciantes constituyeron sus propios gremios, que nunca fueron instrumentos de defensa.

En la época colonial surge el aspecto del trabajo, en el cual quedó sujeto a la vida jurídica laboral del cuadro corporativo imperante en Europa, pero con una notable excepción legislativa iniciada por los Reyes de Castilla.

Las Leyes Indias, Legislación que debió haber anticipado el nacimiento del Derecho del Trabajo y de haber sido -

conocida o siquiera aquilatada por los pensadores o ideólogos que, tiempo después, como precursores del cambio del pensamiento que conmovieron la conciencia universal en los tratados de la Revolución Francesa. Ni los eruditos ni los investigadores o los profesores consideraron estas leyes. Las leyes de Indias constituyeron un excepcional Código de Trabajo, siendo verdadero reproche para el mundo por haber sido ignorada, tal vez porque fué expedido y aplicable únicamente a los naturales.

Efectivamente, las Leyes Indias consignaron normas protectoras del hombre que trabajó bajo la subordinación y traía aparejadas sanciones pecuniarias para el caso de su incumplimiento. Maravillosamente la legislación que debió haber sacudido a los hombres y algunos Gobernantes de los Estados mucho antes de la aparición de las teorías socialistas y el intervencionismo del Estado en lo social.

Las leyes de indias establecieron principalmente; libertad de trabajo trato humano para el trabajador, disposiciones legales tutelares de los trabajadores jornada de trabajo. FELIPE II expidió inclusive, una norma para ciertos casos que limitó a ocho horas de jornada, con dos horas de reposo, cuatro por la mañana y cuatro por la tarde; prohibición para el trabajo de los menores de diez y ocho años. salarios justos pagado semanalmente en su propia mano; descan-

so semanal con un pago de salario; irrenunciabilidad al sala
rio y preferencia del crédito a los indígenas provenientes -
de sus trabajos.

El movimiento independentista procuró el cambio y -
avance en lo social. El cura insurgente Don Miguel Hidalgo y
Costilla abolió la esclavitud (bando de Hidalgo, 1810), y -
el también cura insurgente José María Morelos y Pavón prosiguió la Reforma Social y expidió leyes, "Sentimientos de la Nación", y de Decreto Constitucional para la libertad de la América Mexicana. En 1813 y 1814, que constituyeron una nueva pauta para el futuro del pensamiento de México.

En el México Independiente infiltradas las ideas libertarias de la Revolución Francesa, y con motivo de la deno
minación Napoleónica en España, después de la larga lucha, -
México se hizo independiente en 1821 y posiblemente por la -
rara mixtura de la idiosincracia del indígena, con la inútil
arrogancia del español, lejos de procurarnos un sistema pro-
ductivo propio que hubiera propiciado la necesidad de suje-
tarnos a normas de trabajo que posibilitaran su regulación e
incremento, incurrimos en falta de estabilidad y diligencia-
ideológica, entre otras varias causas, que cerraron al Méxi-
co Independiente al paso de la industria que asomaba ya pu-
jante en el siglo XIX, siglo positivista de esperanza, de la
revolución industrial, de la connoción y cambio del pensa -

miento, y sin absorber las nuevas ideas, continuaron vigentes en materia de trabajo las disposiciones legales que no eran nuestras, porque aquí las dejó España.

La cuestión política y social ocupó la atención de los mexicanos durante la primera mitad del siglo XIX, no sino que dejara de exponer con dicho motivo preclaras ideas-precursoras de la tutela y defensa del trabajador asalariado; fueron materia de discusión en la expedición de la Constitución de 1857.

En 1857, Ignacio Ramírez, "El Nigromante", al discutir la Nueva Constitución, con notable visión Jurídica expuso la situación existente desde los principios del siglo para el trabajador mexicano, oprimido, explotado y clamó por su defensa requiriendo leyes tutelares para hacer cesar el abuso del hombre por el hombre y con ello la opresión en el trabajo. Exigió, además, convertir el capital en trabajo y establecer el derecho a dividir las ganancias entre las clases productivas.

El congreso Constituyente dió a México la Constitución de 1857, de corte individualista Liberal cuando ya los grandes pensadores Carlos Marx y Federico Engels habían asentado el golpe de muerte a las concepciones del individualismo.

Fué así como el jurista Ignacio Vallarta, al referirse en el seno del constituyente a la libertad de industria, comercio y trabajo, expresó que el derecho al trabajo es una existencia imperiosa del hombre, pero que la Constitución debería limitarse a proclamar la libertad de trabajo, porque los reglamentos en materia de industria no correspondía; Vallarta confundió el problema laboral y su regulación con la libertad de trabajo, para que así la naciente Ley Fundamental dejará de consagrar los derechos de los trabajadores mexicano aún cuando, si coincidió el derecho de libre asociación o reunirse pacíficamente para un objeto lícito.

Las leyes de Reforma cambiaron en seguida el sistema de propiedad y terminaron con el funcionamiento de las corporaciones (cofradías y gremios), importante cuestión no obstante que para entonces nuestra industria eran aún precarias y predominaba el trabajo y producción agrícola.

Sucede muy pocos años después otros de los curiosos acontecimientos que nos llevan a meditar sobre nuestro tema: "México ante el Derecho de Trabajo". Penetra en nuestra historia una espuria monarquía imperial (1861-1867) y el Emperador Maximiliano, Archiduque de Austria, resulta más liberal de México, posiblemente porque había bebido en las fuentes del poderoso imperio de su hermano Francisco José de Hasbur-

go, las nuevas ideas que en Europa producían ya el urgente - llamado al cambio del individualismo a la legislación social tutelada por el Estado. Si, el socialismo había tomado carta de ciudadanía.

DE LA REVOLUCION A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO DE 1931

El movimiento proletariado de México se desarrolla y consolida su propia unidad, para defender con mayor eficiencia sus legítimos intereses para llevar adelante la lucha para lograr sus objetivos. Sus fuentes de inspiración tan elevado propósito de las diversas etapas de su evolución histórica, en el ámbito Nacional e Internacional. Por lo tanto el movimiento proletario Mexicano recoge con gran interés y profundo respaldo las expresiones que se derivan del vasto proceso histórico en la clase obrera, y la participación del mundo, desde que surgió la Revolución Industrial. Nuestro país, a partir de los primeros brotes del desarrollo capitalista, al final del siglo XIX y en los primeros del actual. De esa lucha Internacional y Nacional, la clase trabajadora de México ha heredado una vigorosa y clara conciencia de la clase, que es apoyo y guía en la defensa de sus derechos y sus intereses frente a quién tradicionalmente mejora con la explotación del proletariado moderno: el capitalismo.

Si la lucha de clase es como un fenómeno socio-económico, aparece en la historia con el surgimiento mismo de las profundas desigualdades sociales relativas a la propiedad, la riqueza y los medios de vida, y por tanto con la explotación del hombre por el hombre. El proletario moderno como tal nos hace su aparición sino hasta el momento en que surge

la máquina, en el tercio final del siglo XVIII, lo que se conoce con el nombre de la Revolución Industrial. Históricamente el proletariado se desarrolla paulatinamente, al ritmo en que se desarrolla el sistema capitalista que lo engendró; y así con el transcurso de sólo dos siglos, en su carácter de proletariado incipiente artesanal a una creciente calificación profesional y tecnológica; y de las pequeñas agrupaciones gremiales de resistencia y ayuda mutua, a los complejos-sindicatos industriales, las centrales nacionales y las gigantescas coaliciones internacionales de nuestro tiempo.

El desarrollo mismo de las sociedades de tipo industrial ha producido extensiones y cambios importantísimos en la clase trabajadora; dentro de cada país, de acuerdo con las condiciones peculiares de cada nación; y en escala internacional, en la etapa evanzada de la crisis general del sistema capitalista, que evidentemente miró hacia su caso histórico.

En México, ha sido y sigue siendo muy especiales las condiciones del surgimiento y el desarrollo del proletariado. La creciente e insignificante industria de nuestro país a fines del siglo pasado y los principios del presente, propició la formación de un proletariado con fuertes vestigios artesanales, y fuertes rasgos que mostraba su parentesco y cercanía con las grandes masas de campesinos paupérrimos, desampa

rados.

El proletariado sufrió al mismo tiempo la explotación capitalista típica y la opresión extranjera, de la cual era víctima de la nación mexicana en su conjunto.

Por eso, por razones históricas absolutamente imperativas en México y al iniciarse el presente siglo el proletariado, al mismo tiempo que cobra una dolorosa conciencia de su situación como clase explotada, adquiere la plena evidencia de que forma parte indivisible de una nación; la mexicana, que es explotada y oprimida por el capitalismo extranjero.

El proletariado mexicano, por lo tanto nace y se forja con la explotación del capitalismo bajo la dominación imperialista y su conciencia de clase, y así como una conciencia en contra del imperialismo extranjero.

La existencia sombría y trágica del proletariado mexicano bajo la dictadura porfiriana es un preámbulo de su participación en la Revolución Mexicana. Esa participación no tiene un carácter casual ni secundario, aunque la clase trabajadora u obrera haya sido al iniciarse la Revolución, relativamente menor, por su contingente. Con su calidad de inter ven ción en la actividad económica y la claridad de su conciencia, la clase obrera incluyó vigorosamente en la elabora

ción del pensamiento revolucionario.

Las heroicas batallas de los obreros y campesinos llamaron a la lucha general contra la dictadura, en la guerra - misma de la revolución desatada y con el carácter profundamente social de la revolución. Por estas razones históricas, en el movimiento obrero mexicano son inseparables la conciencia de clase y la conciencia nacional. La conciencia de clase del proletariado mexicano es la de un individuo que forma parte de una nación que lucha por su independencia, su desarrollo y su libertad. Su conciencia nacional, es la conciencia de una clase trabajadora que concibe a su patria como una sociedad liberada de la explotación del hombre por el hombre.

El movimiento obrero mexicano es una columna vertebral del revolucionario nacional. Y ha sido impulsor decisivo de la revolución mexicana y al mismo tiempo, en su amplitud y su vigor actuales, es un producto de las grandes reformas económicas, sociales, políticas, y educativas puestas en marcha por la lucha del proletariado.

De esta manera el movimiento sindicalista mexicano, - no obstante, está constituido en la actualidad por diversos sindicatos nacionales de industrias autónomas y varias centrales de latitud nacional, teniendo como denominador a la

revolución mexicana, cuyos principios y postulados sociales en su sentido más profundo y radical, aceptan y apoyan todas estas organizaciones. No cabe duda de que la conciencia ideológica del movimiento obrero mexicano arranca de los intentos hechos a fines del siglo XIX, para liquidar la opresión existente al amparo del régimen dictatorial porfiriano. Estos esfuerzos adquirieron mayor consistencia a la luz de los postulados del partido liberal mexicano, cuyo programa avanzado y visionario, con un hondo concepto del progreso social, no se perdió totalmente su objetivo real, después de más de sesenta años de su aparición. Esta gran lucha despertó para siempre la mente de los oprimidos, mediante la manifestación apasionada de lucha de la estirpe de Ricardo Flores Magón, el precursor, el orador lapidario, el héroe que merece toda la veneración de los trabajadores.

La Revolución Mexicana nace propiamente, como movimiento político social del pueblo, cuando en 1901 el grupo Regeneración del propio Ricardo Flores Magón, sus hermanos y su reunión de hombres declaró pensamiento y valerosa acción, en el Congreso de clubes liberales de San Luis Potosí, convocando por hombres importantes, como Camilo Arriaga, lanzando su reprobación de la dictadura clamando por su derrocamiento y por la promulgación de leyes de protección al obrero y al campesino y por la instauración de un régimen de justicia social.

Adquiere más claros perfiles la lucha al aparecer el partido Liberal Magonista con el grito de tierra y libertad..., incluyendo en su programa la restitución de la tierra a los pueblos despojados de ellas, la ayuda económica para el agricultor, los derechos de asociación sindical y de huelga, el salario mínimo, la jornada de ocho horas, las indemnizaciones por riesgos y accidentes en el trabajo, la seguridad social y la protección en el trabajo de la mujer y los menores de edad.

Las manifestaciones y los proyectos revolucionarios - empiezan a fructificar los levantamientos de obreros (jornaleros) y campesinos de 1906, en Veracruz, Yucatán, Coahuila y Durango, así como en las huelgas de Cananea y Rio Blanco. - en 1910, surge en Puebla la gesta heroica de Aquiles Serdan, un obrero impresor, y en 1911 la acción del gran Caudillo - Emiliano Zapata y su Trascendental "Plan de Ayala que postula la restitución de la tierra, el Banco de Crédito Agrícola, la protección para el campesino, el desarrollo de la industria la nacionalización de las riquezas del país y la independencia para todos.

Al derrocamiento del porfirismo, las inquietudes sociales siguen. Mantuvo armonía en sus principios e instituciones, de acuerdo al advenimiento de la industrialización y de las nuevas tecnologías.

Su importancia y trascendencia quedaron manifiestas - por las instituciones colectivas, tales como el sindicato, la contratación y el derecho de huelga.

Reglamento y reguló razonablemente el trabajo y la organización gremial y consecuente apoyó al congreso de la economía nacional.

La nueva constitución que reúne en un sólo cuerpo jurídico de los derechos de los individuos, las garantías sociales (que son esencialmente derechos de las clases trabajadoras del campo y de la ciudad y los derechos de la nación, - la cual tenía, el carácter de una ley suprema y a la vez de un programa a seguir en un largo período de transformación social y revolucionario.

Se organiza en toda la nación el movimiento obrero y campesino; se combate a partir del mandamiento constitucional, contenido en el artículo 130, con las pretensiones del clero político, que sin embargo, se manifiesta con diversos pretextos y argucias; se promulgan las leyes del trabajo, el Código Agrario y el Estatuto Jurídico de los trabajadores - del Estado, que después se incorporó al artículo 123 Constitucional. Se instituye la seguridad de estos mismos servidores del Estado (I.S.S.S.T.E.), y comienzan a modificarse, - aunque muy lentamente, alguna de nuestras prácticas fiscales

y financieras.

Se nacionalizan importantes industrias y se establece con ello una nueva imagen jurídica del Estado Mexicano, que deja en el pasado el régimen burgues de liberalismo clásico. En todo éste proceso revolucionario, desarrollado en varias-etapas de lucha armada y de contienda pacífica, las grandes-masas de trabajadores y campesinos con su participación dinámica y en primera fila, con sus ideas y sus propósitos, no-constituyeron clases antagónicas, ni intereses contrarios, -sino que integraron un sólo movimiento social, que unido -siempre luchó a través del tiempo, para cambiar la historia, aún de las circunstancias pasajeras y de las diferencias que prevalecieron en esa época.

Se ha constituido, desde la independencia, hasta nuestros días una sola fuerza combatiente, reivindicadora y de liberación, a pesar que los enemigos comunes, se opusieron al cambio. El movimiento del campesino y el obrero, han sido y son el brazo fuerte del movimiento revolucionario nacional,-del cual, no sólo son participantes de vanguardia, sino autores y protagonistas. La identificación de los trabajadores-organizados con la Revolución Mexicana no es, por consiguiente casual.

El que la organización obrera sea expresión dinámica-de la propia Revolución, tampoco es circunstancial. Son he -

chos de la naturaleza histórica, generalizados dentro del -- proceso de la revolución mexicana, que tiende a transformar a fondo y radicalmente un estado de cosas injustas, el cual resultó ser un movimiento popular de izquierda único e indivisible de carácter permanente.

El proletariado que tiene una señalada participación en el desarrollo del programa, que él mismo protagoniza, don de asume en todo momento, el papel que le corresponde, para que la revolución no se devenga, se desvfe, ni menos retroceda; sino que acelera su marcha y se fije metas nuevas y más ambiciosas, que tengan por objeto superar constantemente las condiciones de vida del pueblo, el progreso y el bienestar de la patria. A lo expuesto, aparecen claros los antecedentes que dan fundamentos y justificación a la actitud asumida por las organizaciones representativas del movimiento obrero mexicano, al pronunciarse por buscar y alcanzar la unidad real y positiva de la clase trabajadora; de hecho ya identificada y unida entre sí, por los ideales revolucionarios, por su afán de superarse y por lograr mejores niveles de vida, en la lucha por una nueva sociedad mexicana justa, democrática y soberana en la culminación histórica de la Revolución Social Mexicana.

ANTECEDENTES DEL NUEVO DERECHO MEXICANO DEL TRABAJO

A partir de 1940, se hace sentir con la fuerza expansiva la evolución económica de México, que más tarde recibe el impulso que la Segunda Guerra Mundial imprimió a la industria. Modificadas las circunstancias del fenómeno productivo y de la seguridad social, se impuso la necesidad de renovar las - instituciones laborales.

El movimiento obrero organizado desde mucho antes, cobro inusitada importancia, desde el año de 1931 al conocerse la "Declaración de Principios", de la Confederación de Trabajadores de México (C.T.M.), organización obrera a la que dió - alma y fundamentos Vicente Lombardo Toledano, y que fue obra de un notable grupo social, que propugnó por la unificación de la clase trabajadora y la consecución de la transforma - ción social. Resulta importante mencionar, lo escrito por - Luis Araiza en su libro "Historia del Movimiento Obrero Mexi - cano", que relata la consolidación del movimiento obrero activo, en particular en el México Moderno, cuando el Estado, - ya es patrón e interviene decidida y ampliamente en la pro - ducción de bienes y en el consumo, elementos generadores de - trabajo.

Para 1963 había terminado el simple dirigismo económico-

del Estado, como espectador del fenómeno social y las situaciones ya apuntadas aunadas a las nuevas ideas tomadas del Derecho Internacional del trabajo, que propició la elaboración del proyecto, que después de haber sido estudiado durante casi dos años por la comisión redactoria, fue discutido por los sectores obrero, patronal y el Estado, en un verdadero proceso democrático y así, se presentó al Congreso de la Unión, la iniciativa Presidencial fechada el 12 de diciembre de 1968. Esta iniciativa todavía quedó sujeta a discusión democrática hasta el mes de noviembre de 1969 y fue el día 10 de abril de 1970, cuando terminando el proceso legislativo, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Nueva Ley Federal del Trabajo, para entrar en vigor el 10 de mayo del mismo año de 1970.

Mario de la Cueva define el nuevo derecho mexicano del trabajo como la "norma que se propone realizar la justicia social en el equilibrio surge la justicia social que deviene la fuerza que vivifica, presencia del elemento humano en la económica y en el primado de la justicia sobre las que han sido llamadas fuerzas económicas naturales, por que el alma y el fin de las normas de trabajo son el hombre mismo, el -- hombre trabajador.

El nuevo contenido de nuestro derecho de trabajo lo hizo

residir México en el reconocimiento de los derechos humanos, emanados del pueblo a través de la Constitución.

Jorge Jellinik los llamó Derecho Público subjetivos que imponen el Estado y a la sociedad de "Hacer" o "No Hacer", - bajo deberes de protección, de vigilancia o de sanción (citado por Derecho, de la Cueva).

Sucesión de casos diferentes, la cual se podría decir, - que México actual, parte constitucionalmente hablando, de la Carta Fundamental de 1857, cuyo artículo 40, igual que el de ahora, establecía que es la voluntad del pueblo mexicano -- constituirse en una república representativa, democrática, - federal, compuesta de Estados Libres y Soberanos en todo - lo concerniente a su régimen interior, pero unidos en una - federación establecida según los principios de esta ley fundamental.

¿Cuáles eran los principios que en la época en que fue - promulgada la constitución de 1857, cristalizaban los ideales políticos de la comunidad mexicana?; es evidente y así - refleja la propia Constitución desde entonces, que México nutría su diseño de país y organización social en la pristina-fuente liberal que fueron los principios de la Revolución - Francesa y que coincidían con ellos; buscaban la libertad -

y la igualdad ante la ley de todos los ciudadanos. Sin embargo, tal ideal a través de los cambios históricos de la nación se fue transformando hasta cristalizar en la idea que contiene el actual Artículo 30 Constitucional, en el que se establece como concepto de democracia no solamente la organización Jurídico política del Estado, sino "un sistema de vida fundada en el constante mejoramiento económico social y cultural del pueblo"; y aunque el Artículo 40 de la Constitución actual reproduce textualmente el de la Constitución de 1857, es evidente que el ideal del país a que aspiramos es distinto, puesto que los principios de esta ley fundamental ha sido modificados al sostener el concepto de Democracia con el fin de justicia, y al incluir los artículos 27 y 123 que consagran las garantías sociales que dan sentido social a la propiedad y establecen los derechos del trabajo. ¿Qué razones tuvo el Ejecutivo Federal para llevar a cabo la promoción de la iniciativa de la ley que después cristalizara en la reforma a la fracción XIII Constitucional, según la exposición de motivos, fue el cambio tecnológico constante que hizo indispensable de aquella obligación, que ya contenía la ley federal del trabajo en el artículo 123, se elevará a nivel constitucional, que se estableciera todo un sistema que facilitará el cumplimiento de la obligación que tiene el patrón de capacitar a sus trabajadores.

Esta es la razón fundamental que está íntimamente vinculada al derecho que tiene el trabajador de mejorar sus niveles de vida y a reponer sus energías en mejor forma, preservando su salud y su bienestar y para lograr una nueva productividad en su trabajo.

Es cierto que el derecho del trabajo es titular de los trabajadores que se protege sus intereses, pero también es cierto y ese es el pensamiento original del legislador constituyente, que el derecho del trabajo en nuestra patria tiene un sentido de justicia social consistente en la armonía de los factores de la producción. Esta es la base y el propósito que encontramos en todas las reformas tanto constitucionales como legales.

En 1931 como consecuencia de la reforma constitucional del artículo 73, en su fracción X, y el preámbulo y la fracción XXIX del artículo 123 que federalizó la legislación relativa al trabajo, se expidió la primera ley federal del trabajo, y comenzó como un proceso legislativo que va abarcando cada vez mayores planos para lograr una verdadera reivindicación de los derechos de la clase trabajadora.

La segunda modificación que se ha hecho, es relativa a la federación de las materias de capacitación, adiestramien-

to y seguridad en el trabajo.

La importancia que tiene la reforma de la fracción XXXI del artículo 123 Constitucional, consiste primordialmente en una nueva forma de cooperación entre las autoridades locales y Federales, para la aplicación de la Ley Laboral Administrativa; sistema en que las autoridades locales son auxiliares y representantes de la Federación, para una verdadera unidad y coordinación en la administración del trabajo.

La tercera modificación constitucional, en la adición del párrafo primero del artículo 123 Constitucional, que consagra el derecho al trabajo y que fue promulgada en diciembre de 1973, esta edición, que establece el derecho al trabajo es tal vez, una de las reformas más trascendentales que han tenido el artículo mencionado, porque en ella se incorpora el derecho al trabajo como una garantía social en la que se abre un horizonte muy profundo en relación con el concepto del trabajador.

La ley federal del trabajo de 1931; fue de catorce reformas, la mayor parte de ellas consecuentes con las reformas al artículo 123 Constitucional, actualizandolas con el tiempo y el espacio, pero no por ello dejó de imponerse la necesidad de legislar sobre el nuevo derecho del trabajo de Méxi

co, en vigor a partir del 1.º de mayo de 1970.

Es importante mencionar la actuación de nuestro máximo tribunal de justicia, durante la larga trayectoria de esta ley, que aclaró o llenó sus lagunas. Como conclusión de las consideraciones anteriores los efectos resultantes para México respecto de la expedición de la Ley Federal de Trabajo de 1931 y sus reformas son:

Determinó los beneficios mínimos correspondientes a los trabajadores tanto en lo individual, como en lo selectivo.

Propició mejoría y la evolución de las condiciones de vida de los trabajadores.

Mantuvo armonía en sus principios e instituciones, de acuerdo al advenimiento de la industrialización y de la nueva tecnología. Su importancia y trascendencia quedaron manifiestas por las instituciones colectivas, tales como el sindicato, la contratación y el derecho de huelga.

Reglamentó y reguló razonablemente el trabajo y organización gremial y consecuentemente apoyó al congreso de la economía nacional

La nueva Constitución que reúne en un sólo cuerpo jurídico los derechos de los individuos, las garantías sociales - (que son esencialmente derechos de las clases trabajadoras - del campo y de la ciudad) y los derechos de la nación, la - cual tenía, el carácter de una ley suprema a la vez de un - programa a seguir en un largo período de transformación social revolucionario.

Se organiza en toda la nación el movimiento obrero y campesino; se combate a partir del mandamiento constitucional, contenido en el artículo 130, con las pretensiones del clero político, que sin embargo, se manifiesta con diversos pretextos y argucias; se promulgan las leyes del trabajo, el Código Agrario y el Estatuto Jurídico de los trabajadores del Estado, que después se incorporó al artículo 183 Constitución. Se instituye la seguridad de estos mismos servidores - del Estado (I.S.S.S.T.E.), y comienzan a modificarse, aunque muy lentamente, algunas de nuestras prácticas fiscales y financieras.

Se nacionalizan importantes industrias y se establece - con ello una nueva imagen Jurídica del Estado Mexicano, que deja en el pasado el régimen burgues de liberalismo clásico, En todo este proceso revolucionario, desarrollado en varias etapas de lucha armada y de contienda pacífica, las grandes-

masas de trabajadores y campesinos con su participación dinámica y en primeras filas, con sus ideas y sus propósitos, no constituyeron clases antagónicas, ni intereses contrarios, - sino que integraron un sólo movimiento social, que unido - siempre luchó a través del tiempo, para cambiar la historia, aún de las circunstancias pasajeras y de las diferencias que prevalecieron en esa época.

Se ha constituido, desde la independencia, hasta nuestros días una sola fuerza combatiente, reivindicadora y de liberación, a pesar que los enemigos comunes, se opusieron al cambio. El movimiento del campesino y el obrero, han sido - y son el brazo fuerte del movimiento revolucionario nacional, del cuál, no sólo son participantes de vanguardia, sino autores y protagonistas. La identificación de los trabajadores organizados con la Revolución Mexicana no es, por consiguiente casual. El que la organización obrera sea expresión-dinámica de la propia Revolución, tampoco es circunstancial. Son hechos de la naturaleza histórica, generalizados dentro del proceso de la Revolución Mexicana, que tiende a transformar a fondo y radicalmente un estado de cosas injusto, el - cuál resultó ser un movimiento popular de izquierda único e indispensable de carácter permanente.

El proletariado que tiene una señalada participación en

el desarrollo del programa, que él mismo protagoniza, donde asume en todo momento, el papel que corresponda, para que la Revolución no se detenga, se desvie, ni menos retroceda; sino que acelere su marcha y se fije metas nuevas y más ambiciosas, que tengan por objeto superar constantemente las condiciones de vida del pueblo, el progreso y el bienestar de la patria. A lo expuesto, aparecen claros los antecedentes que dan fundamento y justificación a la actitud asumida por las organizaciones representativas del movimiento obrero mexicano, el pronunciarse por buscar y alcanzar la unidad real y positiva de la clase trabajadora; de hecho ya identificada y unida entre sí, por los ideales revolucionarios, por su afán de superarse y por lograr mejores niveles de vida, en la lucha por una nueva sociedad mexicana justa, democrática y soberana en la culminación histórica de la revolución social mexicana.

FUNDAMENTOS DE LOS SINDICATOS EN LA LEY FEDERAL DEL
TRABAJO

El artículo 356 establece que el sindicato, es la asociación de trabajadores y patronos, constituidas para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.

En el artículo 358 prescribe que nadie se puede obligar a formar parte de un sindicato o no formar parte de él y que cualquier estipulación que establezca multa convencional en caso de separación del sindicato o que desvirtúe de algún modo o disposición contenida en el párrafo anterior, se tendrá por no puesta.

De las disposiciones reglamentarias, se desprende que el derecho a la libre asociación sindical, como un derecho Constitucional, es incuestionable; sin embargo en la práctica y en aras del fortalecimiento de los sindicatos, se han presentado casos en los cuales se atropellan el derecho a libre asociación sindical consagrada Constitucionalmente.

Citaremos en términos muy generales algunos ejemplos de las organizaciones de sindicatos:

El artículo 360, fracción II de la Ley Laboral, proviene

que los sindicatos de trabajadores pueden ser: De empresa, - los formados por trabajadores que prestan sus servicios en - una misma empresa.

El artículo 16 de la Ley Federal del Trabajo que, para - efectos de las normas de trabajo, se entiende por empresa la unidad económica de producción o distribución de bienes o - servicios y por establecimiento- la unidad técnica que como- sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integran te y contribuye a la realización de los fines de la empresa.

Hay empresas que tienen dos o más establecimientos y un- contrato Colectivo de Trabajo que rige en todos los estable- cimientos; pero se dan casos en los cuales es uno de ellos,- la totalidad o la mayoría absoluta de los trabajadores se - desliga del sindicato y como consecuencia de ellos, los tra- bajadores tropiezan con muchos problemas para obtener el re- gistro de una asociación sindical diversa a la que pertene - cían y es mucho mayor el obstáculo para establecer la rela - ción colectiva con la empresa, de lo que resulta que se ven- obligados a continuar militando en una organización que no - responden a los fines previstos en el artículo 356 de la Ley Laboral y a seguir representados por personas que tampoco - responden a los objetivos del sindicalismo revolucionario.

En el eje que se expone, los trabajadores al servicio de la unidad de que se trate, aún teniendo un número mayor de veinte trabajadores, tienen obstáculos ante las autoridades laborales correspondientes porque uno de los requisitos administrativos, requiere en la diligencia una identificación, de los trabajadores que deben manifestar si han pertenecido a otra organización, y los trabajadores al conducirse con verdad, manifiestan que en un acto, si han sido; esto implica muchas veces un obstáculo insuperable que les impide obtener el registro de su agrupación ante las autoridades correspondientes, y su autonomía sindical.

En el supuesto de que obtuvieran su registro, o en el caso de que otro sindicato de la misma rama industrial demandara la titularidad del contrato colectivo de trabajo, en el establecimiento industrial de referencia, se encuentra con que durante el procedimiento, en la diligencia de recuento, incluye a los trabajadores de los otros centros de trabajo y "mayorean" a los trabajadores inconformes, resultando de ellos que la junta de conocimiento, en vista en los resultados de los recuentos, en las diversas fuentes de trabajo o propiedad de la empresa codemandada, dicta resolución en el sentido que el sindicato actor no ha probado su acción y absuelve a la empresa y sindicato codemandados.

La situación que padecen los trabajadores que se encuentran en la hipótesis descrita, es de verdadera importancia - para ejercitar el derecho de libre asociación sindical, que les impide adquirir y ejercer su autonomía. Casos de esta naturaleza son frecuentes, se puede decir que tratándose de organizaciones que limitan en el congreso del trabajo, es factible encontrar resoluciones basadas en la madurez que ha - llegado el movimiento obrero mexicano, pero siendo esto es - deseable, y más importante que se incorporen en la ley laboral administrativa disposiciones que garanticen el respeto-- del libre ejercicio del Derecho de Asociación Sindical consagrada en el artículo 123, fracción XVI Constitucional.

II.- El artículo del Código Laboral proviene que si dentro de la misma empresa existen varios sindicatos, sean estos de empresa o industriales, o uno y otro, el contrato colectivo se celebra con el que tenga mayor número de los trabajadores dentro de la empresa, pero esta disposición evidentemente no prevé el caso de una empresa que tenga dos o más establecimientos como lo define el artículo 16 y por ello, - cuando se presenta el caso antes descrito, de que la totalidad de los trabajadores o la absoluta mayoría de una fuente de trabajo o establecimiento se desliga del sindicato titular del contrato colectivo de trabajo, nunca podrá alcanzar la liberación del sindicato que en alguna forma ha repudia -

do, todo lo cual es contrario al principio contemplando en el artículo 123, fracción XVI y el artículo 9, Constitucional.

III.- El artículo 360, fracción III de la ley de la materia, establece que los sindicatos de los trabajadores pueden ser industriales. Cuando están formados por trabajadores que presten sus servicios en dos o más empresas de la misma rama industrial; asimismo, la fracción IV del mismo artículo, establece que los sindicatos de trabajadores pueden ser nacionales de industria, cuando esten formados por trabajadores que presten sus servicios en una o varias empresas de la misma rama industrial, instalados en dos o más entidades fedrativas.

Como en los casos antes señalados, también se presentan situaciones en las cuales la empresa tiene dos o más unidades de la misma rama industrial y resulta que cuando los trabajadores de un centro de trabajo o establecimiento, en su totalidad o por mayoría absoluta, se desliga del sindicato industrial o nacional, en ambos casos, planteando el conflicto colectivo, en la diligencia de recuento, los trabajadores de los otros establecimientos recuentan y, obviamente, tienen mayoría en perjuicio de los que han querido librarse del sindicato al que pertenecieron. En este caso resulta eviden-

te que les restringe al ejercicio de su derecho de libre asociación consagrado constitucionalmente.

La ley del trabajo de 1931, en su artículo 22, fracción-VII, incluyó entre las condiciones nula del contrato, aunque se expresarán en el mismo; la que estipulan una jornada inhumana por lo contrariamente excesiva o peligrosa para la seguridad de la vida del trabajador, a juicio de autoridad respectiva. Un examen de asunto nos permite comprobar que existen jornadas de trabajo que no pueden ser desarrolladas en forma continua durante ocho horas o que deben ser reducidas a un mínimo, bajo el riesgo de producir daños físicos irreversibles al trabajador al grado tal que, de insistir en ello, podría causarle la muerte. Como ejemplo de lo anterior podemos mencionar el trabajo de los buzos, quién de acuerdo con la medicina del trabajo moderno no pueden permanecer bajo el agua más allá de un tiempo predeterminado, que no llega a dos horas al día y que si se insiste en sobrepasar ese tiempo, sobre vendrá un envenenamiento de la sangre por falta de oxígeno, que en un principio le provocará una severa intoxicación y, finalmente, si no se le saca a la superficie, puede ocasionarle la muerte. Por tal motivo, el trabajo de los buzos se hace en forma espaciada, cuidando de los límites establecidos para dicho trabajo y recomendándose que dichos trabajadores ingieran alimentos frescos y permanezcan

en reposo para evitar un envenenamiento en la sangre en forma generalizada.

La ley de 1931 establecía la sobreprotección para las mu je re s; prohibía la jornada extraordinaria para ella en el artículo 22, fracción VI, provocando con esto una discriminación en su contra lo que motivó que los grupos de trabajadores protestasen por esa disposición que las colocaban en desventaja frente al sexo masculino, al solicitar trabajo. Esto fue corregido con motivo del año internacional de la mujer y las disposiciones discriminatorias fueron eliminadas con objeto de dar igual dada la mujer frente al hombre en la oportunidad.

La ley Federal del Trabajo y su Desarrollo, esta ley se expidió en 1970 sobre claros principios filosóficos y sociales notables, resultado de la nueva ideología surgida de lo acontecido años anteriores. Su finalidad era conseguir el equilibrio y la justicia social en las relaciones entre trabajadores y patrones. Sus postulados son:

- Toda persona tiene derecho al trabajo digno.
- Es trabajo, toda actividad humana, intelectual o material-independiente del grado de preparación requerido por cada profesión.

- El trabajo humano es libre.
- No es artículo de comercio.
- Constituye un derecho y un deber social.
- Exige un respeto para la dignidad y decoro humano.
- Exige respeto para las libertades individuales, colectivas y sociales, conteniendo los derechos garantizados, por la defensa social.
- El trabajo debe efectuarse en condiciones que aseguren la salud.
- Es de interés social la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
- En caso de duda, prevalecerá la interpretación más favorable al trabajador, y será protegido en el procedimiento laboral, para nivelar su desigualdad frente al patrón.

Ante la libertad sindical, la contratación colectiva y la huelga, el nuevo derecho colectivo, consideró que la comunidad obrera de cada empresa o rama industrial, se había elevado a la categoría de sujeto de derecho del mismo rango, de acuerdo a su preparación.

Especial cita merece la ley por la forma y terminó en que las autoridades del trabajo cumplen con los propósitos para los que fueron creados, ante el derecho social, sino --

que se distinguen por su actividad conciliatoria en los conflictos, así como en el desempeño para promover la organización social, en el trabajo.

Adicionada la ley por importantes reglamentaciones del derecho de los trabajadores, para obtener mayores prestaciones, tales como: habitación higiénica cómoda y barata, capacitación, mayor protección en materia de seguridad social, la preservación de los derechos para la satisfacción de las necesidades de los menores y su salud física y mental. Se expidió, asimismo, un nuevo ordenamiento del procesal del trabajo, que persigue la igual jurídico a quien tiene derecho a ello. Reglamentado la eficaz protección del trabajador demandando la actuación en el proceso que guarda la unidad y congruencia se mencionan algunos puntos importantes:

- Se constituye un conjunto de garantías para los derechos humanos que dan existencias y contenido a la defensa social.
- Se inspira en un principio social que mira al hombre mismo, en lo social y exige dignidad y decoro humano.
- Tiene principios y descansa en ideología propia.
- Es un derecho realidad, independiente del derecho común.

- Es un derecho de clase, absolutamente irrenunciable.
- Es un derecho tutelar, protector de los trabajadores.
- Persigue la nivelación de las desigualdades.
- Procura la realización de la justicia social mediante el equilibrio de las fuerzas productivas.
- Tiene carácter de necesidad igual para el hombre, que para la mujer salvo al respecto de la maternidad.

ESTRUCTURA Y ORGANIZACION DE LOS SINDICATOS

Los sindicatos, como cualquier organización, requieren de una estructura administrativa que variará conforme a sus intereses y el número de afiliados. Los cuáles requieren, en la práctica de una buena administración que planea la acción, la ejecute, orientando a sus subordinados hacia sus metas. Para esto se necesita de un adecuado control. Por lo que, muchos sindicatos cuentan con sus abogados, contadores, economistas, administradores, ingenieros civiles y de otras ramas, además de los empleados administrativos y de oficina que requiere.

Los sindicatos para cumplir sus objetivos de mejoramiento y defensa de sus afiliados, tienen servicio concretos como asesoría y defensa de empleados agremiados.

Las grandes centrales sindicales tienen una estructura administrativa con diversos departamentos a fin de capacitar líderes en diversos niveles, para orientar a las secciones para formular sus estrategias de acción y de negociación.

Los sindicatos de la industria cuentan con un Comité Ejecutivo Nacional y un comité locales llamados secciones que se encargan de la aplicación del "Contrato Ley". Los sindicatos

tos nacionales orientan y formulan una estrategia nacional-
para lograr mejores condiciones en los centros de trabajo.

Los sindicatos nacionales estan organizados a través de un Comité Nacional nombrado por la Asamblea General que se reune cada dos años, para sancionar la gestión del mismo comité, nombrar la nueva directiva, en su caso revisar estatutos, definir tácticas de lucha y otros asuntos generales.-- El Comité Nacional, está integrado por un Secretario General; un Secretario de Trabajo y otros más, dependiendo de su tamaño del Sindicato, cada sección se forma otro Comité-Ejecutivo que está encargado de hacer cumplir el contrato - ley, los convenios, los acuerdos de las asambleas locales.- Y estando en contacto con los Comités Nacionales que orientan su acción.

Los Comités Sindicales regularmente se integran por las-siguientes Secretarías:

Secretaría General.

Secretaría del Trabajo.

Secretaría de Promoción y Organización Sindical.

Secretaría de Asuntos Políticos o del Interior.

Secretaría de Relaciones.

Secretaría de Acción Social.

Secretaría de Deporte.

Secretaría de Finanzas.

Un sindicato nace cuando existe una gran cantidad de empleados y existe la necesidad de organizarse porque están su mamente frustradas por la empresa. En muchos casos debido a las características de la empresa, ésta se ve impedida de sa tisfacer muchas de las necesidades relacionadas con el traba jo, tales, como la seguridad en el trabajo, un buen salario y un ambiente de trabajo agradable. Al luchar por defender estos intereses de los trabajadores, el sindicato se convier te en una fuente de satisfacción de necesidades, también es un factor motivador, en la realización del reconocimiento y superación del trabajador, esto por su participación en las asambleas, mítines o al dirigir el sindicato. La afiliación a un sindicato también ofrece a los empleados el medio a de sarrollar su confianza en la defensa de sus derechos, así co mo también sus obligaciones en el trabajo.

Beneficios económicos, aunque los sindicatos satisfacen necesidades psicológicas, los beneficios más directos de la afiliación a ellos son de naturaleza económica, al negociar colectivamente y mediante una organización formal con una -

empresa, los empleados tienen mucha fuerza que la podría tener individualmente en cuanto a sus demandas salariales, prestaciones, de seguridad y de mejores condiciones laborales. Muchos sindicatos ofrecen también a sus miembros algunos servicios y beneficios directos como son: Centros vacacionales y sociales, clínicas, guarderías, asistencia legal, hogares para jubilados y construcción o dotación de viviendas.

POLITICA DE ADMINISTRACION LABORAL

Para complementar se describirá la estructura de la política de la administración laboral (Trabajo) para los sindicatos en México, la cuál contempla la realización de los cuatro puntos prioritarios:

- Empleo
- Bienestar de los trabajadores
- Justicia en las relaciones laborales
- Fortalecimiento de las instituciones de la política laboral, y bienestar social.

EMPLEO

Los objetivos de la creación de empleos debe ser muy importante. En término relativos al incremento demográfico, impulsar la creación de empleos y la organización social parael trabajo; elevar la productividad y fortalecer la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores; mejorar las condiciones para el bienestar de la familia obrera, promover la justicia y más aún la igualdad.

Sin capacitación del Derecho Laboral, disminuirá el alcance real de la nueva garantía social del derecho al traba

jo. Por ello, la legislación mexicana ya incorpora el derecho de los trabajadores a recibir capacitación y adiestramiento.

En este objetivo, como el de Seguro e Higiene en el trabajo y como en tantos del sistema laboral, se cuenta con la participación de las autoridades federales y estatales con la presencia activa y vigilante de los factores de la producción.

BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

Actuando sobre las circunstancias, se debe mejorar el ingreso real de los trabajadores, igualmente se debe apoyar el acceso a satisfactores básicos, en cuanto a la calidad de la vida.

Entre otros aspectos de la política económica y social-- se debe promover el mejoramiento del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).

Y las entidades que se derivan del artículo 123 Constitucional y que juegan un papel de gran alcance como instrumentos para el bienestar de los trabajadores.

JUSTICIA EN LAS RELACIONES LABORALES

Debe haber justicia pronta y expedita, que se ajuste estrictamente a las leyes que en la república se ha dado, que sobresalga de la igualdad, con distinto trato a quienes todavía son desiguales; son estos los propósitos centrales de la justicia en las relaciones laborales. Entendiendo que la conciliación de los legítimos intereses en el recinto de una sociedad democrática y plural, constituye un medio eficiente de hacer justicia, convenir a las soluciones sostenidas por el razonamiento y no impuestas mecánicamente.

FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DE LA POLITICA LABORAL Y BIENESTAR SOCIAL.

En este ámbito debe destacarse el fortalecimiento de las instituciones, como también adquirir gran jerarquía a la jurisdicción del trabajo.

En la correspondiente Ley Federal del Trabajo se debe ampliar reformas procesales que den énfasis en los procedimientos conciliatorios, en el principio de inmediatez, con una debida protección a los trabajadores, que aseguren una verdadera igualdad de las partes en el proceso.

Se debe buscar también por medio de convenios y de reu -

niones nacionales, la uniformidad de criterios para la am --
pliación correcta de la ley federal del trabajo y para la -
gestión, dentro de sus respectivas competencias de las auto-
ridades federales y locales de trabajo.

CAPITULO II
PRIVATIZACION DE TELMEX

ANTECEDENTES DE TELEFONOS DE MEXICO

Una breve historia, de la evolución del teléfono en México. El 10 de marzo de 1876, Graham Bell se apresuraba para llegar a la oficina de patentes de Boston - Massachusetts, - con el primer teléfono del mundo.

Dos años después, en 1878, el novedoso invento empezaba a funcionar en México; para entonces era el tercer período-- del gobierno del general Porfirio Díaz, que comprendía perfectamente la importancia estratégica de las comunicaciones. Las líneas telefónicas, primas hermanas del telégrafo y emparentadas con el correo y los ferr@carriles, eran, como éstos el pivote para el desarrollo, o como es el caso de México y el resto de América latina, para el subdesarrollo y la consolidación de la dependencia.

Las vías férreas y telegráficas eran, en su enorme mayoría, propiedad de norteamericanos y el naciente teléfono no podía ser de otra manera. Poco después de autorizar a Westrop y Cia. la instalación de la primera red telefónica en la ciudad de México, se otorgó a M.L. Greenwood la concesión para instalar teléfonos en el D.F.

En 1884, durante el gobierno de Manuel González, se -

otorgó la primera concesión a la Compañía Telefónica Mexicana para poder instalar en el país, libre de impuestos, sus redes y centrales. Esta compañía era en realidad una subsidiaria de la Bell Telephone Co., de Massachusetts. Para 1894 el gobierno porfirista otorgó nuevas concesiones. De una parte a José Sintzenttafer, que hizo el traspaso de su concesión a Alex Bostrom, que denominó a su compañía como la -- Mexikanska Telephona Ktieleaet Ericsson, más tarde conocida como Teléfonos Ericsson, S.A.

La otra concesión fue otorgada a la Compañía Telefónica-México, que transformó su razón social por la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana. Ambas concesiones fueron por 30 años, al término de las cuáles el gobierno federal, podría adquirir las redes. De no hacerlo, el contrato sería renovado por 30 años más; sin pagar impuestos y con la protección del estado porfiriano, que decretó que se ahorcará en el lugar de los hechos a quien dañase las líneas o vías de comunicación. Expandiéndose el servicio telefónico extranjero montado en territorio mexicano.

Durante el período de la revolución, los trabajadores telefonistas decidieron exigir a las empresas telefónicas aumentos de salarios y reconocimientos de sus organizaciones sindicales. La empresa sueca dio respuesta en forma positiva

a las peticiones de los trabajadores, pero la norteamericana prefirió mantenerse intransigente. La huelga estalló. El gobierno carrancista respondió con una medida nacionalista al ordenar que la empresa fuese intervenida por el gobierno y puesta bajo control de los trabajadores. Como gerente de la Cía. Telefónica y Telégrafica fue nombrado Luis M. Morones, por ese entonces trabajador del departamento de cables. Así permaneció la telefonía durante 8 años en lo que fue un triunfo parcial de los trabajadores, ya que por una parte, lograron el reconocimiento de su sindicato y adquirieron experiencia en el control y manejo de la empresa, pero ante la carencia de partidas presupuestales apropiadas y los malos manejos de Morones, se deterioró seriamente el servicio y las instalaciones.

Bajo estas condiciones, Ericsson ganó posiciones frente a la Cía. Telefónica; de los 4049 teléfonos instalados de 1915 a 1920 sólo 1300 correspondieron a la Cía. en manos del gobierno, el resto a la sueca. Durante el gobierno de Alvaro Obregón, ambas firmas recibieron importantes cantidades de equipo y materiales que estuvieron disponibles al cesar las hostilidades de la 1ª. Guerra Mundial, pero este impulso, ya no logró revitalizar la Telefónica.

En 1925, al entrar Plutarco Elías Calles a la Presidencia de inmediato echó atrás la medida nacionalizadora de-

Carranza y permitió que la ITT se apoderara de la mayoría de las acciones de la Compañía Telefónica.

Para 1930, la Ericsson contaba con 54,612 teléfonos - en operación, mientras que la Telefónica llegaba sólo a los 39,250, pero aún así obtenía enormes ingresos gracias al servicio de largas distancias internacionales. Ambas compañías se vieron fuertemente golpeadas por la crisis y la depresión de los años 30. En el intento de resarcir sus ganancias se volvieron especialmente agresivas contra los trabajadores y las leyes de aquellos países en que tenían sus filiales.

En ocasiones, como en México, a través de sobornos -- buscaban el apoyo de los gobiernos, pero cuando topaban con una respuesta firme y nacionalista no titubeaban en aliarse con las fuerzas más entreguistas del país buscando su desestabilización, incluso por medios militares. Para 1935, al inicio del gobierno del general Lázaro Cárdenas, los trabajadores de la Compañía Telefónica se declararon en huelga al no cumplirse sus peticiones de reinstalar a todos los trabajadores despedidos con motivo del emplazamiento, servicio médico, jubilación, pagos por antigüedad, separación de los empleados de confianza y otras prestaciones.

A la vez se generó un amplio movimiento de los suscriptores del servicio telefónico reclamando que se diera la

la interconexión de las dos empresas, ya que la duplicidad - de los servicios les obligaba a pagar a ambas o comunicarse - con una sola red.

Con estos movimientos se iniciaba la lucha por la integración del sistema telefónico mexicano y su recuperación - para nuestro país. En esta lucha había que enfrentar a los - intereses oligárquicos internos representados, en el caso de la Compañía Telefónica, directamente por el general Calles, - cuyo poder se había extendido a los siguientes gobiernos. Pe - ro también había que enfrentarse a la estrecha alianza con - la ITT cuya historia, dejó huella imborrable en nuestro país.

La integración del sistema telefónico mexicano.- La - respuesta del expresidente Calles a la huelga emprendida por los trabajadores telefonistas fue inmediata, declarando que - la Telefónica había concedido lo que justificadamente podía - pedirsele, altos salarios, jubilaciones, servicios médicos, - indemnizaciones, vacaciones y lo que la ley exige, le han - declarado una huelga porque no aumenta más salarios, no obs - tante la compañía no ha repartido dividendos y no tiene con - qué hacer frente a salarios más elevados. Junto estas pro - testas de Calles, surgió la petición de la CAMACO de que Cár - denas interviniera en el movimiento. Pero en favor de los - trabajadores. Los telefonistas obtuvieron la mayoría de sus - peticiones: 90% de salarios caídos, permiso con goce de suel

dos a los delegados a la revisión del contrato, establecimiento de cláusula de exclusión, aumento de las jubilaciones y prestaciones, 8000 pesos por concepto de gastos originados por la huelga, reinstalación de los trabajadores despedidos, disminución de la jornada de trabajo diurna y nocturna, pago del séptimo día, aumento en los días de vacaciones, botiquines y otras prestaciones. Ante estas indudables mejoras los trabajadores retiraron voluntariamente su petición de aumento salarial para evitar que el conflicto entrase en un callejón sin salida.

Aunque la solución favorable de la huelga para los trabajadores había recortado un poco la forma impune en que las transnacionales telefónicas se manejaban en nuestro país aún gozaban de una serie de privilegios contrarios a las leyes mexicanas y especialmente perjudiciales para las finanzas de la nación y para los usuarios del servicio.

A las dos empresas telefónicas (ITT y Ericsson), se les consideró ilegítimas las concesiones que se les habían otorgado, de modo que la Compañía Telefónica se vería obligada a pagar en forma retroactiva el impuesto sobre la renta y la Ericsson tendría que pagar los impuestos de importación causados en cinco años anteriores a la fecha del mandato presidencial. A la vez, el gobierno de Lázaro Cárdenas, basándose en la Ley de Vías Generales de Comunicación, señaló la

obligación de ambas empresas de enlazar sus líneas telefónicas, haciendo caso omiso de la exigencia gubernamental, presentaron un plan de fusión, que el gobierno rechazó. A través de multas y presiones a las empresas transnacionales se logró la integración del sistema telefónico.

Al terminar la Segunda Guerra Mundial, las empresas telefónicas volvieron a plantear su intención de fusionarse para formar una empresa mexicana. En 1947, en el primer año de gobierno del Lic. Miguel Aleman, se fundó Teléfonos de México, que adquirió todas las acciones de Ericsson y en 1950 las de la Telefónica.

A partir del año de 1967, el sistema telefónico se automatizó prácticamente en su totalidad requiriendo para su financiamiento de la participación cada vez más estrecha del Estado y de otros segmentos de la oligarquía, como del ahora famoso Agustín Legorreta. Al llegar al año 76 las concesiones del servicio telefónico terminaban y un estado debía pasar a hacerse cargo de la empresa en su conjunto, pero el gobierno optó por controlar tan sólo el 50% más 1 de las acciones y prolongar las concesiones por 25 años más. Desde entonces Telmex es la imagen viva del monstruo por todos temido que con sus tres cabezas domina nuestro país y en donde se engarza el capital extranjero, los más poderosos oligarcas nacionales, y el Estado, que participa con capital y

a través de su enorme aparato de control ideológico y semi - corporativo.

El monstruo, enfermo hoy de una crisis incurable pretende salvarse recortando la cabeza estatal para que las - otras dos florezcan, bajo el supuesto de que sólo la "Iniciativa Privada", podrá modernizar el servicio telefónico, y esto se dice cuando al finalizar el año de 1988, el 90% de - la capacidad instalada en centrales es digital; la cuarta - parte de la red es de fibra óptica y la tercera parte de los teléfonos que existen en el país funcionan con base en esta - tecnología; y, se han desarrollado los planes para que el - sistema telefónico avance hacia una red digital de servicios integrados.

Es decir, se pretende dejar el servicio a esa iniciativa privada que sólo pudo operar gracias a créditos super - blandos otorgados a Nacional Financiera; a la que históricamente ha sido subsidiada a través de tarifas preferenciales, exención de impuestos y multitud de otros mecanismos; a esa iniciativa privada que pedía a gritos la ayuda del gobierno - es a la que se le va a dejar que modernice el servicio telefónico, cuando el servicio, en realidad ya está modernizado.

SURGIMIENTO DEL S.T.R.M.

En 1947, cuando se crea TELMEX, surgió como conflicto la existencia de dos sindicatos, y a través de una serie de maniobras, en donde la empresa y el gobierno, intervinieron directamente violando la soberanía sindical, se dió la fusión formándose el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (S.T.R.M.). A pesar de que el sindicato de la Ericsson era mayoritario, los órganos del naciente STRM, que daron en manos de la cúpula del antiguo sindicato nacional - que agrupaba a los trabajadores de la "Mexicana" y que estaba afiliado a la C.T.M.

Para 1952, el golpe más trascendental, para los trabajadores, fue el que les arrebató el derecho a ser los concesionarios únicos para la prestación del servicio otorgado por Telmex, y así, empezaron a ser creadas empresas independientes, en donde, participaron funcionarios gubernamentales y elementos de la "Iniciativa Privada" nacional y extranjera quitándole materia de trabajo al S.T.R.M. La labor de estos concesionarios se convirtió desde entonces en la cabeza utilizada por la empresa contra los telefonistas.

Al finalizar el año 52 llegó a la presidencia Adolfo Ruiz Cortines. En su período sufrió hondas transformaciones económicas y Telmex adoptó una nueva fisonomía. Lo primero -

fue fortalecer el control de los trabajadores, el comité en funciones, que provenía de la Telefonía Mexicana, desconoció el pacto firmado al fundarse el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, que obligaba a alternar a los comités realizó unas elecciones fraudulentas imponiéndose a sus adeptos.

La colusión de la cúpula sindical con la empresa y el gobierno era, entonces, casi tan evidentes como ahora, así -- que no tuvieron empacho en rescindirle el contrato a buena parte de los trabajadores. Como secretario general quedó Jorge Ayala Ramírez que, en una actitud semejante al secretario actual del S.T.R.M., prolongó por dos años más el período de sus funciones y empezó a deslizarse dentro de la C.T.M buscando el apadrinamiento del dirigente perpetuo, Fidel Velazquez. Con este movimiento obtuvo un curul en la cámara de diputados, pero ni así pudo mantener el cargo tanto tiempo como Hernández Juárez.

Para 1958, a la par que se desarrollaba la lucha magisterial y el movimiento ferrocarrilero se extendía, los telefonistas generaron uno de sus más trascendentes movimientos. En 1959, fué destituido Ayala Ramírez y su comité; se crearon nuevos estatutos, mucho más democráticos que los anteriores; se separó al S.T.R.M. del control de la C.T.M., y, se firmó el histórico pacto de solidaridad del S.T.R.M. con-

el S.M.E.

Este movimiento fué duramente reprimido durante el gobierno del presidente Adolfo López Mateos, muchos trabajadores quedaron sin trabajo, y se consolidó una nueva cúpula--sindical que duraría hasta 1967 en que subió a la Secretaría General Salustio Salgado que sería destronado en 1976 durante el movimiento que puso en la cima al secretario actual.

En el año de 1977, los telefonistas se debatían junto a todo el pueblo trabajador contra un tope salarial, que sólo permitió un aumento del 10% a los salarios, contra una inflación de más del 20%. Y aún peor, los telefonistas luchaban contra la desmoralización, en el intento por comprender el porqué, si la lucha de 1976 había sido una gran victoria, ahora estaban en lo económico peor que antes.

Con motivo de la revisión contractual, en el año de 1978 estalló la huelga, dando un importante jalón en la lucha por el ejercicio soberano de los derechos no sólo de los telefonistas, sino de todos los trabajadores. Pero lo más importante en este movimiento, fue que se logró ubicar con mayor precisión al enemigo principal y se habían unificado en la lucha contra él. Esto les permitió usar nuevos métodos y recursos de lucha; es en este año, cuando se crea la Casa Autónoma de la Cultura Telefonista; se dió también el -

surgimiento de muchos intentos de desarrollar una publicación constante de los trabajadores, entre los que destaca El Restaurador 22 de abril, que en aquel entonces tenía una postura sana y justa muy distinta a la actual y estaba vinculado al proyecto cultural mencionado.

Centralmente los telefonistas estaban divididos en -- dos: de una parte los que constituían el soporte de Hernández Juárez, las operadoras y los trabajadores de redes en la matriz. Y por otra parte, se encontraba la llamada "línea de mocrática", la que la empresa y Hernández Juárez llamaban "línea dura" en tono peyorativo y cuya fuerza en el curso del movimiento se concentró en las centrales, matriz y en importantes secciones foráneas como en Monterrey y Puebla.

La estrategia empresarial continuaba su marcha, sostenida en enormes recursos y delineada por múltiples vías que le permitían atacar a los trabajadores por todos lados. La requisa fue un hecho durante la huelga; el amparo contra ella, nunca fue respondido por el Tribunal de Justicia. La Casa Autónoma de la Cultura Telefonista fue tomada por golpeadores a sueldo.

Para los trabajadores telefonistas, nunca ha existido el derecho constitucional de huelga. Cada vez que han tratado de hacer uso de él han sido reprimidos con la aplicación

de la requisa.

La huelga del 80 desarrollada por la revisión del contrato colectivo de trabajo sufrió todo tipo de atropellos: - como siempre la requisa estuvo presente, pero en esta ocasión se sumaron los esquiroleros.

Los golpes continuaron uno tras otro, para el 81, la empresa pudo evitar el estallamiento de huelga y reforzó su política de división interna de los trabajadores, otorgando considerables aumentos a algunos departamentos como Centrales de Construcción tratando de aislar a los de Centrales de Mantenimiento.

En 1986, el aumento salarial logrado en la revisión contractual fué del 38%, el más elevado aumento logrado en la década y el más alto al compararlo con lo alcanzado por los trabajadores de otras empresas. El paso fué dado y surtió efecto, la base telefonista no se movilizó, no hubo emplazamiento, ni huelga, ni requisa, ni nada de lo que era costumbre entre los telefonistas y que con ascensos y retrocesos va creando su tradición de lucha.

Hernández Juárez, por fricciones en la gran cúpula del Congreso del Trabajo (C.T.), retiró su candidatura a la presidencia del organismo y la aplazó para la próxima, conservando por mientras, la vicepresidencia. A los seis meses fue electo-

presidente del C.T. y por consiguiente miembro del PRI.

En el curso de la presente década las tasas de crecimiento anual del personal ocupado por Telmex siempre han sido positivas y superiores al 6%; excepto en el año 83, cuando sólo se incrementa el personal en un 3.58%, respecto al año anterior. A partir del año 83, el ritmo de crecimiento va todos los años en ascenso siendo. de 6.68%, 8.06%, 8.48% y 9.93% para los años 84, 86 y 87 respectivamente.

El incremento de los años 86 y 87 es el más alto que se ha registrado en Telmex en los últimos 20 años.

En el año de 1988, trabajadores de distintas secciones sindicales se agruparon en el Frente Nacional Democrático de Telefonistas decididos a participar en las elecciones sindicales, no con el objetivo de alcanzar la dirección sindical sino de aglutinar nuevas fuerzas y conocer a fondo las condiciones del sindicato nacional, entre otras.

El órgano de este nuevo frente "Alternativa Democrática", apareció por vez primera y hasta ahora única en junio del 88, y en el se esbozaba el panorama de las secciones foráneas del STRM, y se denunciaba las maniobras de la cúpula en las elecciones: se alteró el padrón; se alteraron los resultados en las casillas; se abrieron las urnas; se metieron papeletas-

fantasmas, y en fin, todo lo no permitido.

En agosto de 1988, en un mitín celebrado en la explanada de Telmex, Cárdenas situó a los telefonistas, como parte de los trabajadores de la comunicación que juegan un papel importante en la resistencia del pueblo contra la penetración cultural imperialista. Y sobre todo profundizó en la necesidad de unidad de los sindicatos de industria en una organización independiente que acabe con los métodos del corporatitismo oficial.

Lo que nos puede dar idea del avance de los telefonistas, son sus posiciones y sobre todo los métodos de lucha y organización que empiezan a instrumentar. Aunque estos son aún incipientes, conservándose muchos vicios y desviaciones.

LA DESINCORPORACION DE TELMEX DEL SECTOR PUBLICO

En el año de 1989 la Secretaría de Comunicaciones y -- Transporte "S.C.T.", se hizo el anuncio al público en general -- en privatizar la empresa Telmex. Y por lo tanto la privatiza -- ción tuvo que proyectarse como alternativa para resolver los -- problemas a largo plazo de carácter:

- . Administrativo
- . Social
- . Económico
- . Técnico
- . Político.

Así surge este cambio de la empresa para-estatal a pri -- vada que inmediatamente se aceleró para modernizarse en todo -- el país, que tuvo como objetivo Central en lograr una empresa -- que pueda enfrentar los retos de cambios, generados por los -- problemas ante mencionados y lograr una mayor competitividad.

Se puede decir que Telmex es considerada como una de -- las empresas importantes del país, con ventajas en sus recur -- sos ya consolidados (humanos capacitados y experimentados) y -- así como proceso de innovación tecnológica y administrativa.

Y de acuerdo a la fecha establecida por las autorida --

des fué realizada la venta de la empresa Telmex, en diciembre de 1990, con lo que se modificó el título de concesión otorgada en 1976, ampliando el tiempo de 30 a 50 años a partir de esta fecha y estableciendo que a partir del sexto año de los servicios telefónicos y los nuevos que se implantarán podrían ser explotados por las diferentes empresas, estableciendo así la competencia.

La desincorporación de la empresa Teléfonos de México, significa el comienzo de una nueva etapa en el proceso de modernización y desarrollo de la empresa así como las telecomunicaciones.

Para la organización sindical, después que comenzó el avance de la privatización, para ellos los trabajadores le dieron cierta importancia estratégica a la necesidad en general de modernizarse en los siguientes aspectos:

- Mejor calidad productiva
- Nuevos proyectos para nueva tecnología
- Capacitación para el personal en general
- Administrativo
- Financieros
- Tarifa
- Relación laboral
- Control de calidad para proveedores y empresa

terceras.

- Normalización y estandarización de la operación y
- mantenimiento de equipo y herramientas.
- La modernización de tráfico manual.
- La recuperación de materia de trabajo.

Estos planteamientos del Sindicato en la modernización-privatizada de Telmex, con la finalidad de negociar e incorporar en los nuevos conceptos las relaciones laborales.

En cuestión de aspectos político-administrativos de la desincorporación de la empresa, el sindicato considera que ha mantenido una política democráticamente activa y concertada en su administración, y afirma que en la actual administración sigue con el propósito y disponibilidad de modernizarse para mejorar la productividad y la calidad. En sus inicios la venta de empresa del Gobierno pareció ser una consecuencia importante de la influencia Internacional principalmente de los aspectos financieros e industrial. Por lo que la estrategia de numerosos sindicatos en varios países para detener la venta de estas empresas consistió a través de simples presiones basadas en una acción sindical convencional o por la integración de los mismos en partidos políticos o en grupos de Gobernantes. Pero después de numerosas experiencias, se pudo determinar que el verdadero alcance histórico y estructural de la desincorporación de las empresas-

Gubernamentales, está en las tendencias de la reestructuración del capital y de las fuerzas productivas.

La consecuencia que ha conducido a la privatización de empresas, es la necesidad de atender los cambios en el mundo y no seguir con el tradicional concepto del proteccionismo y dependencia del Gobierno. Al desincorporar y privatizar empresas, se transforman o sustituyen algunos instrumentos fundamentales de la política económica, y se disminuyen o transfieren funciones y responsabilidades hacia otros sectores del país.

Uno de los cambios significativos que se deriva de -- las empresas privatizadas, es la posibilidad de su modernización e internacionalización, no sólo con fines de competitividad o expansión, sino para convertirse en nuevos instrumentos de política económica.

Por lo que las nuevas empresas se transforman en vehículos de capital extranjero.

En el caso de México, la venta de empresa paraestatales se ha conformado como elemento del proyecto de reforma del Estado convocado por el Gobierno, en el que la política de privatizaciones tiene como medidas continuas y complementarias, la liberación de la economía, la renegociación flexi

ble de la deuda externa, la modernización y la reestructuración del capital, esto; con lo cual se puede determinar que este conjunto de propuestas y procesos, dió lugar a variadas estrategias, programas y estructuras.

En la reforma del Estado se destaca la concertación - del pacto para la estabilidad y el crecimiento económico, -- que además de abatir los índices inflacionarios, es una delimitación de responsabilidades políticas y económicas y un - punto de partida para el desarrollo de la modernización.

En este plano de la modernización de empresas y de la reforma del Estado, la determinación Gubernamental de vender su mayoría de la empresa de Teléfonos de México, dió lugar - a un complicado proceso de decisiones, ya que en un princí - pio la decisión de modernizar Telmex se daba con argumentos - de ineficiencia, ineficacia, limitaciones de crecimiento, - así como la incapacidad Gubernamental para modernizarla.

La transformación de Tel -Mex, era una necesidad - prioritaria del proceso general de modernización del país, - ya que el país debería contar con un sistema de telecomunicaciones que respondiera a las necesidades de internacionali - zación de la economía nacional.

LA MODERNIZACION EN TELMEX

En telmex es un proceso fundamental, la modernización por lo cual, sus trabajadores han reconocido su importancia y el impacto producido en todas sus áreas de la empresa.

En un principio al proceso le hicieron modificaciones de orden tecnológico en áreas aisladas y de manera mínima, extendiéndose practicamente en las demás áreas generando cambios y necesidades apremiantes que dieron como resultado una satisfacción en los siguientes aspectos:

- Financiera
- Administrativa
- Tecnológica

Ahora la creciente renovación tecnológica de Telmex, se acompaña de una reestructuración administrativa para transformar las funciones de dirección, (Corporativas y Operativas).

Se observó que los cambios en Telmex tienen como objetivo central, lograr una mayor competencia, a fin de constituir la como una empresa viable que pueda enfrentar así los retos de los cambios tecnológicos y las necesidades de apertura, que se presentan en el campo de las telecomunicacio-

nes, Nacionales e Internacionales. Siendo evidente que Tel -
mex no es la única dueña de la concesión del servicio telefó
nico y de otros servicios relativos al mismo.

Y con el avance a las firmas de proyectos o tratados-
de nuestro país con otros países, la competencia es ya una--
realidad que tenderá a aumentar, conforme se moderniza el -
sector comunicaciones lo que es ahora una situación riesgosa
en el avance tecnológico del país.

Telmex cuenta con ventajas importantes, en su presen-
cia nacional, sus recursos materiales ya consolidados y sus-
recursos humanos capacitados y experimentados, además su pro-
ceso de innovación tecnológica y administrativa, por lo - -
cual hace de ella, la empresa con mayores posibilidades para
afianzarse e imponerse en el mercado.

La modernización involucra a todas las áreas de traba
jo, por lo cual debe superar la calidad y productividad den-
tro de la misma, no conformándose con la innovación tecnoló-
gica y reestructuración administrativa, sino buscando la -
transformación de un conjunto de circunstancias tales como:

- Los recursos materiales
- Las condiciones de trabajo
- Las políticas

- La simulación y desarrollo técnico y científico.
- Los procesos administrativos.
- La capacitación y la formación profesional.
- La organización productiva.

Proporcionando con esto la integración de áreas afines que les dan como resultado el fortalecimiento en su conjunto a la empresa y por lo tanto el mejoramiento al público usuario,

LA COMPETITIVIDAD

El problema actual de México ante la competitividad es en primer lugar, un problema de conciencia en las condiciones sociales y políticas que pueden construirse en acuerdos, pactos y consensos que terminan estructuralmente en la superación del subdesarrollo. Y para detectar los obstáculos de la competitividad en nuestra economía, debemos pensar en las limitaciones de los recursos, la ausencia de inversión para la innovación científica y tecnológica, los recursos humanos con rezagos educativos, la insuficiencia en la creación de empleos productivos y remunerativos y en vicios y rigideces administrativos, siendo estos elementos algunos de las manifestaciones del subdesarrollo.

Se puede definir la competitividad como un fenómeno social, económico, resultados de las relaciones y prácticas específicas del interior de los sistemas micro y macro-económicos en relación a proyectos programados, lo cual de capacidades y ventajas para innovar y transformarse permanentemente respecto a otros sistemas.

La competitividad tiende a verse sólo en función del mercado y de las cualidades y facultades micro-o macro-económicas de un sistema para medirse con otros sistemas, en una lucha por territorios, disputa por espacios y áreas preferen

ciales de influencia y dominio.

Los elementos relacionados con la competitividad son: la calidad y productividad, formación y capacitación de los recursos humanos, las condiciones de trabajo y la modernización.

La nueva cultura laboral competitiva logra nuevos espacios y posibilidades de desarrollo social y político, con lo cual surgen elementos de negociación y pactación entre la empresa y el sindicato.

Por lo cual se puede determinar que la contratación colectiva es la base confiable de compromisos y normas de la relación laboral que permita la evolución y nuevas formas para la modernización, dando a esto como conclusión que las leyes, los contratos y los sindicatos con la empresa seguirán siendo una manifestación de acuerdos sociales en las concertaciones y en el avance de la fuerza para el cambio.

El proceso social cuyo trayecto lleva a la competitividad, pasa por la revaloración del trabajo, por la concertación de las estrategias de capacitación, calidad, productividad y por la práctica científico-tecnológica en los procesos de trabajo. Socialmente la competitividad reclama también - nuevas relaciones y prácticas del Gobierno, el replanteamien

to de algunas de sus funciones y en particular demanda la --
profundización de sus facultades para concertar y acordar --
con las tendencias de la regionalización y la globalización.

En sí la competitividad trata del crecimiento y desa-
rrollo de las fuerzas productivas en las prácticas del Go --
bierno, de las empresas y del sindicalismo, así como en la -
invitación a la innovación, la transformación y a la movili-
zación productiva.

CAPACITACION Y SU DESARROLLO

En el avance de la modernización, los acelerados procesos de innovación y desarrollo tecnológico, el medio de las telecomunicaciones requiere la necesidad de una capacitación permanente, que logre la adecuada integración de los re cursos humanos a los más avanzados procesos de desarrollo.

En el caso Telmex, con la introducción permanente de nueva tecnología, nuevos equipos y los nuevos servicios, implica un proceso de dinámica actualización a fin de que el personal esté preparado para el nuevo reto tecnológico.

Como consecuencia del acelerado ritmo de cambio tecnológico es necesario una capacitación flexible, en la cual se efectúa la substitución de conocimientos obsoletos, por los modernos, sin desaprovechar los aún vigentes.

OBJETIVOS DE LA CAPACITACION DE TELMEX

Garantizar una capacitación integral, flexible, adaptativa y modular, que proporcionen al trabajador los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar su trabajo, buscando la elevación de su nivel de vida, su profesionalismo y desarrollo personal, previniendo los cambios tecnológicos y administrativos, de tal manera que impacte el mejora -

miento de calidad del servicio y la productividad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implantar un sistema de trabajo en relación al puesto del trabajador, para poder desarrollar profesionalmente dentro de la empresa.
- Que la capacitación debe ser flexible y adaptativa.
- Modificar los métodos de capacitación obsoletos y - dar paso al nuevo cambio sobre la nueva tecnología.
- Capacitar el personal por módulos.
- Integrar los programas de cursos de capacitación para la actualización de conocimientos sobre los nuevos equipos, técnicos, servicios o procedimientos.

PLAN DE CAPACITACION

Señalar la fecha y disponer el tiempo oportuno para la capacitación del personal, para el futuro de la empresa y de esta forma anticipando su transformación de las necesidades para el desarrollo de los trabajadores.

MEDIOS DE ENSEÑANZAS EN LA CAPACITACION:

Integrar todos los métodos y técnicas más modernas de enseñanzas, aplicando todos los recursos didácticos más avanzados para la capacitación del personal.

CATALOGOS DE RECURSOS DE CAPACITACION:

Diseñar, implantar y actualizar personalmente un catálogo que contemple un programa de personal por categoría y su especialidad que responda a las necesidades de capacitación derivados de los cambios y administrativos que se presten.

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION:

Desarrollar un proceso de detecciones de necesidades de capacitación (a corto, mediano y largo plazo), que permita identificar, clasificar y jerarquizar las necesidades reales de capacitación de acuerdo a los planes y programas de la empresa.

AULAS DISPONIBLES PARA LA CAPACITACION:

Dotar las aulas con la capacidad suficiente y cali --

dad, para aprovechar al máximo los diferentes tipos de cursos a impartir.

INSTRUCCIONES PARA LA CAPACITACION:

Integrar, actualizar y desarrollar en su especialidad una plantilla de instructores que colaboren en la ejecución del programa anual de capacitación con la calidad requerida.

EVALUACION DE LA CAPACITACION:

Implantar un sistema de control que contemple mecanismos, instrumentos y medios que permitan evaluar la capacitación, durante y después de su impartición para corregir y actualizar el proceso.

CALIDAD

En la concesión del servicio telefónico, el Gobierno confió en Telmex al darle la responsabilidad de ser la columna vertebral del desarrollo, siendo un pilar de las telecomunicaciones en el país, por lo tanto, el compromiso para ser eficiente y competitivo.

Para hacer frente a este gran reto, la actual administración de Telmex inició un programa intensivo de calidad permanente para dar respuesta en el mediano y corto plazo a las expectativas originadas para la privatización de la empresa.

Con el esfuerzo coordinado de sindicato y empresa realizaron un diagnóstico para identificar desde la base los problemas técnicos, operativos y de organización que repercuten en la calidad de los servicios que prestan, para así descubrir el origen mismo de los problemas.

Con el programa intensivo de calidad permanente busca Telmex optimizar el servicio, crecer al ritmo en la demanda y modernizar la planta de telecomunicaciones, el paso a la transformación tecnológica mundial y al crecimiento económico nacional.

En este reto surgió una necesidad de infraestructura-

de soporte para el país el cual requiere y demanda, no sólo servicio de telefonía básica en cantidad y calidad suficiente, sino servicios avanzados de telecomunicaciones.

Con el programa intensivo de calidad permanente se establecieron aspectos relevantes a desarrollar para las diferentes unidades, organizaciones y agrupados por los esfuerzos de las que tienen mayor importancia, como son: la calidad del servicio telefónico, así como también los beneficios que espera el usuario. Este programa tiene una prioridad en las estrategias de Telmex para facilitar el desarrollo de un proceso de mejoramiento permanente que permita garantizar la calidad del servicio telefónico, además de cumplir con los objetivos de mayor alcance establecidos: una modernización, crecimiento acelerado y calidad del servicio, tiene como propósito básico, el dar un servicio de calidad mundial.

Con este programa Telmex, elimina mediante soluciones concertadas con el sindicato, los obstáculos para superar -- los problemas administrativos que repercuten en el servicio telefónico, consolidando el compromiso de elevar la calidad de los servicios, al mismo tiempo que la empresa se convierte en un centro de desarrollo humano y de realización integral de los trabajadores para conformar una nueva cultura telefonista y un renovado espíritu de trabajo en beneficio de los usuarios.

Este programa, primero en su tipo, que pone en marcha una empresa mexicana establece un sistema general y permanente para medir de manera confiable el desempeño de todo el personal de la empresa, incluyendo un programa de incentivos para aquellos trabajadores que se destaquen por su eficiencia, calidad y productividad en cumplimiento de sus labores.

PRODUCTIVIDAD

El programa de incentivo a la productividad, está orientado a elevar sustancialmente la calidad de los servicios telefónicos y a lograr la transformación de Teléfonos de México en una empresa competitiva a nivel Nacional e Internacional. Siendo un apoyo fundamental para el país el cambio o el giro que generó la conversión en Telmex, en una empresa de telecomunicaciones eficiente y moderna.

Considerando este cambio, debe existir una amplia modernización de sus recursos y potencialidades con una participación consciente y responsable de la administración de la empresa así como el de los trabajadores.

Con la modernización productiva deberán alcanzar los objetivos de mejoramiento de servicio, la transformación y el crecimiento acelerado de cada una de las áreas de la empresa, siendo las condiciones que propicien el entorno adecuado para la calidad total y la productividad sostenida y en ascenso.

En el convenio para la modernización, productividad y capacitación de 1990 y en el Contrato Colectivo de Trabajo, empresa y sindicato acuerdan lo siguiente:

1.- Iniciar un sistema general y permanente de medición confiable de los aspectos más significativos de las labores de todas las especialidades de las áreas productivas - que compone la empresa, en cada uno de los centros de trabajo de todo el país.

Los parámetros de productividad y calidad en cada actividad y en su caso, la determinación de grados de dificultad significativos propios.

El objetivo primordial del sistema de medición es lograr un proceso permanente de confrontación del trabajo con sus resultados reales, y contar con una base objetiva para la determinación de las normas de productividad y calidad, y tomando en cuenta las metas y objetivos derivados del Título de Concesión y los establecidos por la empresa, los correspondientes incentivos al personal.

2.- Establecer un programa general de incentivos económicos que permite el aumento de calidad y productividad, y permita una distribución equitativa de los beneficios derivados de la misma, posibilitando a los trabajadores e incrementar sus ingresos con el mayor esfuerzo y el mejor desempeño de sus labores aspecto que repercute en una mayor productividad, propiciando así un impacto positivo en su calidad de vida.

Los parámetros tanto individuales como grupales que se consideren indicativos para medir los incrementos de la productividad y calidad de los procesos productivos, así como los incentivos económicos correspondientes, serán todo por empresa y sindicato.

Efectuado lo anterior, se determinará el tiempo y forma en el que se aplicará el pago a los trabajadores de los incentivos a la calidad y productividad en las diferentes áreas que vayan incorporándose.

El sistema general de medición y el programa general de incentivos pretende reforzar la consecución de los objetivos de la empresa entre las que destacan:

- I. Satisfacer la demanda del usuario de mayores y mejores servicios de Telecomunicaciones.
- II. Cumplir con los establecidos en el Título de Concepción y con las metas determinadas por la empresa.
- III. Alcanzar niveles altamente competitivas en el campo de telefonía y las telecomunicaciones.

Las características principales del programa de calidad y productividad e incentivos son los siguientes:

A) Será de aplicación general en consecuencia incluirá a todas las especialidades productivas y a sus categorías.

B) Será un programa perfectible sujeto a correcciones o ajustes en el transcurso de su aplicación.

C) Será dinámico en la concertación de los parámetros de medición y de los incentivos, modificando los mismos cuando cambien las condiciones que le dieron origen.

Empresa y Sindicato, en su papel de pionero de un esquema de calidad y productividad, convienen en analizar periódicamente las virtudes y posibles defectos del mismo, con el objeto de modificar continuamente el programa, perfeccionándolo para obtener las metas propuestas o buscando alternativas al mismo, si en las evaluaciones probará no ser el mecanismo adecuado.

Tanto empresa como sindicato se comprometen en impulsar los programas de comunicación interna que motiven y estimulen la participación comprometida de los trabajadores y favorezcan el flujo constante de información y retroalimentación de planes, avances y resultados.

La empresa se compromete a proporcionar la ayuda y apoyo necesario a los trabajadores para el cabal cumplimiento

to de los propósitos del programa. El sindicato se compromete a promover y propiciar el cumplimiento del programa y el logro de sus metas.

Asimismo, se conviene como inici^o de actividades, formular los subprogramas para la medición de incentivación correspondientes a cada especialidad, acordándose iniciar por las siguientes especialidades de la misma:

- Planta exterior
- Tráfico manual
- Centrales
- Comercial
- Registro de líneas

Para continuar con el resto de las especialidades hagta abarcar a la totalidad de las que componen la empresa.

Con la finalidad de reforzar de manera integral el programa de capacitación que se acuerden y se consideren necesarios para el personal de la empresa.

El incremento de la calidad y productividad y el desarrollo pleno de la capacidad del trabajador exigen condiciones de trabajo idóneas que le permitan desempeñar su función en un medio más humano y en un entorno propicio a su seguridad.

dad física y a su realización personal.

Para garantizar el que prevalezca dichas condiciones se establecieron las comisiones mixtas de seguridad e higiene.

Supervisarán las mismas y efectuarán las recomendaciones pertinentes. A través del presente compromiso, Empresa y Sindicato refuerzan su intención para fortalecer sus relaciones dentro de un clima de mayor apertura y objetividad, - asumiendo una responsabilidad compartida en la búsqueda de - calidad y productividad como propósito común para obtener -- la satisfacción del usuario.

CAPITULO III

**PROYECTOS DE TELMEX Y DEL S.T.R.M.; PARA MEJORAR EL SERVICIO
TELEFONICO.**

PROYECTO PARA MEJORAR EL SERVICIO TELEFONICO

De nuestra investigación realizada en Telmex, encontramos que existen varios proyectos para mejorar el servicio, los cuales son los siguientes:

- 1.- Proceso de información.
- 2.- Reparaciones.
- 3.- Sistema de quejas "05".
- 4.- Modernización de oficinas comerciales.
- 5.- Telefonía pública.
- 6.- Telefonía rural.
- 7.- Modernización del sistema de facturación.
- 8.- Estado de la planta telefónica.
- 9.- Modernización de centro de trabajo.
- 0.- Sustitución de centrales electromecánicas.
- 1.- Digitalización de la planta telefónica.
- 2.- Modernización del tráfico manual.
- 3.- Difusión al público.

1.- Siendo el proyecto de proceso de información, el objetivo principal el de instalar y perfeccionar el sistema de información que servirá para controlar los avances del programa intensivo de calidad permanente. Dando beneficio al usuario, para que estén enterados oportunamente del impacto de cada proyecto en la calidad del servicio.

Siendo las actividades principales: Definición de perfiles de indicadores, difusión y capacitación de las áreas responsables de su captura, instrumentar su alimentación y procesamiento en el sistema de información Gerencial de Telmex y - elaborar informes mensuales y trimestrales.

2.- Reparaciones. Sus objetivos; abatir el rezago de fallas pendientes de reparar generalmente durante la temporada de lluvias, cumplir con los parámetros del servicio establecido en el título de concesión y poder identificar las redes fuera de norma, para corregir las desviaciones y evitar la reincidencia de fallas.

Dando como resultado, el reducir el tiempo de atención de quejas, disminuir el índice de fallas en la red y elevar la calidad del servicio al usuario.

Siendo las actividades principales a implantar; la elaboración de programas de reparaciones, formación de grupos de apoyo para trabajo de red, revisión de centrales con mayor incidencia de fallas y adquisición de vehículos, materiales y herramientas.

3.- Sistemas de quejas " 05 "; su objetivo: modernizar el sistema de quejas-reparaciones através del uso en tiempo real de proceso automatizado que permitan proporcionar un servi

cio eficiente y de calidad a los usuarios, así como desarro -
llar un sistema que permita la prueba automática de líneas y -
la administración de las quejas en forma rápida confiable y -
eficiente.

Siendo beneficio para el usuario la recepción de fa -
llas de acuerdo a las indicaciones de la concepción, recepción
de la queja y distribución de quejas en los centros de trabajo
para su atención y verificación de la reparación de líneas al -
arreglo de la falla.

Siendo sus actividades principales, análisis y solu -
ción del problema de congestión del servicio " 05 "; adquisi -
ción de equipos y materiales aplicación de la fase administra -
tiva de recepción y registro, aplicación de la fase de la prue -
ba del teléfono, aplicación de la fase de liquidación de las -
quejas y estadística.

4.- Modernización de oficinas comerciales. Su objeti -
vo.- Proporcionar información confiable y oportuna a los usua -
rios que acuden a las oficinas ofreciendo alternativas de aten -
ción y simplificación de los trámites para: contratación, ins -
talación, declaraciones y ajustes y pagos de los estados de -
cuenta de líneas.

Beneficio: Evitar colas de espera al acudir a las ofi-

nas, instalaciones en fecha convenida, en el momento de la con tratación del servicio, trato amable, información veraz y oportuna sobre la disponibilidad de los servicios que solicitan.

Sus actividades principales: adecuación de espacios y - creación de nuevas oficinas, establecimiento de centro de in - formación comercial, para dar respuesta a los requerimientos - de usuarios y clientes potenciales, capacitación y desarrollo - de habilidades de trato personal de oficinas y elaboración de - programas para la simplificación de trámites.

5.- Telefonía pública: su objetivo instalar aparatos - públicos en las poblaciones de la República Mexicana. Moderni - zar la planta de aparatos públicos, cumplir con el objetivo de la concesión de los aparatos públicos por mil habitantes en - 1994, disminuir los costos de recolección y mantenimiento.

Beneficios: que el público usuario tenga más opciones, proporcionar más servicios y comodidad a los usuarios, mayor - fluidéz a la comunicación de los usuarios y mayor continuidad - del servicio y calidad en telefonía pública.

Actividades principales: determinar la cantidad, tipo - de aparatos a instalar y sus ubicaciones para abatir el vanda - lismo, elaborar el programa de instalación por población, y - creación de centros de operación y mantenimiento para telefo -

nía pública.

6.- Telefonía rural. Su objetivo dotar el servicio telefónico a 2632, poblaciones durante 1991 y, 2,800, para 1992, proporcionar el servicio telefónico a poblaciones con más de 500 habitantes en su totalidad en 1994.

Sus beneficios: proporcionar el servicio básico de telefonía, poblaciones rurales para que dispongan de un medio de comunicación.

Actividades principales: determinar las poblaciones a las que se les introducirá el servicio telefónico, elaborar los proyectos, y el programa de expansión de poblaciones rurales.

7.- Modernización del sistema, su objetivo es garantizar cada concepto de facturación al usuario, mediante la implantación de un sistema de recolección, tarificación. La facturación y verificación totalmente automatizada que satisfaga los requerimientos de información de nuestros clientes.

Beneficios al usuario son: recibo telefónico con cargos por los servicios suministrados, con la facilidad de aclarar la satisfacción a cada concepto en forma inmediata y expedita. Confianza en el sistema de facturación Telmex. posibilidad

dad de verificar en forma individual el servicio suministrado al usuario.

Actividades principales: diseño de sistema integral de facturación, detección y solución de problemas.

Adquisición de equipos y herramientas instalación y - prueba de sistema, capacitación del personal; operación y seguimientos.

8.- Estado de la planta telefónica.- Su objetivo, determinar el grado de ocupación de la planta telefónica en la red exterior, los números de las centrales y los distribuidores generales, para actualizar y mecanizar los archivos correspondientes y desarrollar programas de mantenimiento dirigido y/o correctivo, a fin de mejorar la calidad del servicio a los usuarios al reducir el tiempo de atención de quejas y disponer más oportunamente de facilidades para atender las demandas insatisfechas.

Sus beneficios al usuario, garantizar la continuidad del servicio de disminución de fallas y abatimiento de tiempos de reparación.

Mejorar los niveles de transmisión de la red. Atención de solicitudes pendientes.

Siendo sus actividades principales también: desarrollo de la metodología de prueba, adquisición de equipos y herramientas del proyecto. Aplicación y seguimiento del proyecto por central. Desarrollo de programas de mantenimiento, preventivo y correctivo.

9.- Modernización de centros de trabajo. Siendo su objetivo; agilizar la administración, adecuación y modernización de los centros de trabajo: construcción de los centros de trabajo.

Mejorar las condiciones de trabajo, fluidez en la viabilidad del parque vehicular, disminuir la carga de líneas por centro de trabajo.

Siendo sus beneficios al usuario, respuesta eficaz a los requerimientos de los usuarios por estar más cerca de un centro de trabajo.

Determinar y acondicionar las áreas de trabajo para su funcionamiento: elaborar el programa de obra civil de los centros de trabajo.

Actualización de procedimientos para reparación e instalación.

10.- Sustitución de centrales electromecánicas, siendo su objetivo, sustituir determinados números de centros electro mecánicas obsoletas: mejorar la calidad de las centrales en: - tono, invitación a marcar, llamadas locales y de larga distancia.

Disminuir la incidencia por daños a los centrales sustituidas.

Proporcionar servicios de valor agregado.

Siendo sus beneficios. Mejorar la comunicación en cantidad y calidad.

Recibir el tono en menos de 4 segundos, eliminación de la congestión local, poder recibir servicios de valor agregado (paquete de servicios digitales).

Sus actividades principales. Revisión de centrales con tecnología obsoleta, obtener la estadística de fallas y la congestión.

Elaborar el programa de sustitución.

11.- Digitalización de la planta telefónica. Siendo su objetivo, digitalizar la planta telefónica en 1,800,000 líneas

modernizar las centrales de analógicas a digitales para llegar a 30% en 1991.

Proporcionar de servicio de valor agregado a los usuarios, mejorar la operación de mantenimiento de equipo.

Beneficios. Mayor y mejor comunicación entre usuarios, mejorar el tono de invitación a marcar, llamadas locales y de larga distancia, satisfacer solicitudes pendientes, incrementar la calidad, recibir servicios digitales con mayor cobertura.

Siendo sus actividades principales. Instalar 1,800,000 líneas y equipos de transmisión.

Elaborar el programa de construcción de líneas.

12.- Modernización del tráfico manual. Su objetivo, modernizar los servicios telefónicos vía operadora, remplazando la tecnología analógica de cordones por tecnología digital con posiciones basadas en computadoras personales.

Beneficios al usuario. Mejorar el tiempo de contestación de la operadora a los usuarios: obtener nuevos servicios a nuestros usuarios.

Mejorar la comunicación automática vía operadora.

Siendo sus actividades principales. Instalación y prueba de equipos y sistemas; capacitación del personal técnico y operadora, prueba de casos de tráfico de larga distancia: operación del sistema.

13.- Comunicación social. Siendo su objetivo, informar ampliamente acerca de programas y acciones de corto, mediano y largo plazo que indican el crecimiento, modernización y calidad de los servicios de la telecomunicación.

Beneficios al usuario. Conociendo de los programas de telecomunicaciones de la empresa, cambio de actitud del personal. Simplificación de tramites.

Sus actividades principales. Campaña publicitaria, campaña de información pública, campaña de información interna.

Organización de eventos por grupos y sectores sociales programas específicos.

PROYECTOS DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS

Las organizaciones se han desarrollado en la actualidad de un contexto nacional e internacional de transformaciones intensas y con mucha rapidez, principalmente en los medios productivos, económicos, políticos e ideológicos. Por lo cual en México y el mundo se está dando el caso de estructuras y organizaciones, que no han podido resistir las presiones y exigencias del cambio.

Para el sindicato de telefonistas, el cambio y sus desafíos, se puede decir que no es nuevo, ya que la existencia del proyecto de los cambios y de la construcción del futuro de la organización sindical son vitales. Por lo que el sindicato de telefonistas afirma estar preparado para afrontar las condiciones a enfrentar, las contradicciones y las rupturas que implica la transformación de los cambios. Así mismo de la definición del proyecto que utilizará su organización, al cuál lo determinaron, como tácticas y estrategias, el que no permitirá que se deje a la deriva las circunstancias que se les presenten, ni la espera contemplativa del resultado de los hechos, del que a través de una acción política determinada, la cuál no siempre tendrá por resultado, las mejores condiciones a su favor y tomando en cuenta la decisión colectiva de actuar sobre la realidad, para influir en ella, para lograr modificar el trabajo político y social de la organización.

Se puede ver que el S. de Telefonistas de la República Mexicana. En el presente, es una organización, que cuenta con un liderazgo de bastante experiencia, el cuál tiene el apoyo de los trabajadores, por su desempeño en el logro de sus beneficios, en años anteriores.

En sus luchas del pasado, determinaron la importancia de aliarse y de tener estrategias, para alcanzar mejores posiciones, y así obtener buenos resultados en sus negociaciones.

De acuerdo a nuestra investigación, en el sindicato de telefonistas, se logró obtener, información sobre algunos de sus proyectos estratégicos, para el logro de buenos resultados para beneficio de la organización, algunos de los cuales mencionaremos a continuación:

- Brindar apoyo para la reubicación de las operadoras, para que se puedan llevar a cabo en las mejores condiciones de vida.
- Brindar apoyo al dirigente sindical, para la reestructuración del comité ejecutivo nacional en funciones.
- Que el fideicomiso de las acciones de Tel-mex, que compró el Sindicato de telefonistas de la República Mexicana, se constituye como un patrimonio permanente, y éste se disolverá so

- lamente si las dos terceras partes de los trabajadores lo -
aprueben.
- Que los oficios que se emitan en el comité ejecutivo nacional y secciones foraneas, lleve el lema del año del jubilado y pensionados del sindicato de telefonistas de la República Mexicana, a partir de enero de 1992.
 - Que los auxiliares del jefe de departamento de Larga Distancia Internacional cumplan con las funciones que tienen marcadas en su perfil de puesto y no realicen las funciones que les corresponden a las operadoras.
 - Que el programa de control de calidad, se integre al documento de tácticas y estrategias.
 - Que se aumente la cantidad que se otorga a los prestamos del fideicomiso, ya que la actual no es suficiente para construir; lo cual dependera de la proxima revisión contractual.
 - Elaborar un directorio a nivel nacional de secretarios generales y secretarios de previsión social.
 - Que se forme la comisión de recuperación de materia de trabajo de cables de construcción, y se cumpla con las reuniones de evaluación mesualmente, y conjuntamente con el departamento

to de supervisión de construcción.

- Impedir que los empleados de confianza alteren los reportes sobre el estado del servicio.

- Que se organice en tiempo y forma seguimientos y balances al rededor de la recuperación de materia de trabajo de las esp cialidades.

- Que previsión social intervenga para que el IMSS, mantenga vi gentes los horarios de atención; tanto en la mañana, como en la tarde, y exigir una mejor atención; tanto en la mañana co mo en la tarde, y exigir una mejor atención a los telefonistas a nivel nacional.

- Apoyar el programa de mejoramiento del servicio y dar segu imiento a los diagnósticos y programas de trabajo con este mismo objetivo.

PROGRAMA ACORDADO ENTRE TELMEX Y SINDICATO

Para el desarrollo de la telefonía en el país, es obtener una mejor calidad y productividad, según Telefonos de México y el S.T.R.M., han fijado un acuerdo en establecer un programa administrativo, permanente, de elevación y mejoramiento de calidad y productividad en diferentes áreas de la empresa, a fin de afrontar las exigencias del proceso de modernización y lograr los máximos niveles de competitividad internacional.

Este programa de calidad y productividad tiene como finalidad de mejorar en forma continua y permanente como se mencionó anteriormente, la calidad del servicio telefónico, en base a los requerimientos de los usuarios, promoviendo una nueva cultura laboral caracterizada por la concertación de los factores de la producción y en donde todos se corresponsabilizan en beneficio por sus mismos resultados de los trabajadores.

Se acordó que el diseño de instrumentación y seguimiento de los aspectos generales del programa de calidad y productividad, estarán orientados por el modelo de esfuerzo de calidad definida en forma concertada en la comisión mixta nacional, misma que fue formalizada por el contrato colectivo de trabajo vigente.

Y tomando en cuenta este punto importante, se instruirán paulatinamente un programa de capacitación en calidad y productividad para que todos los trabajadores amplíen sus posibilidades en la participación activa y creatividad en el proceso productivo en la empresa, a fin de mejorar los resultados en sus trabajos y así también elevar su calidad de vida. - Comprometidos a promover, tanto el personal de confianza como el sindicalizado, de trabajar conjuntamente en equipo, que redunden en un mejor clima laboral y en el instrumento de calidad y productividad a nivel nacional e internacional.

En la concertación en que, participan el sindicato, la empresa y el gobierno para la modernización. Se enmarcan los programas, del sindicato, para lograr el cambio, económico, social y cultural, en un proceso de evolución, los cuales son los siguientes:

- . La revisión salarial de 1991.
- . La desincorporación del sector público de Tel-mex y la participación accionaria de los trabajadores.
- . La creación y seguimiento conjunto, entre empresa y sindicato, de un programa trianual 1991-92 para dinamizar el crecimiento y expansión telefónica.
- . La elaboración de un programa de mejoramiento permanente del servicio con la metodología siguiente:

- a) Revisando sistemáticamente la información nacional.
- b) Vigilando la aplicación de los programas propuestos por - el sindicato de normalización, control de inventarios, - mantenimiento preventivo, racionalización de espacio en - centros de trabajo y control de calidad.
- . Realizar paralelamente de los siguientes diagnósticos para - el mejoramiento del servicio y la solución a los diversos - problemas laborales.
- . Convocar las elecciones nacionales para la renovación del co mite ejecutivo nacional y las comisiones nacionales.
- . Impartir cursos de formación sindical para representaciones- de los trabajadores.
- . Capacitar para la formación profesional y el desarrollo tec- nológico.
- . Elaborar un programa para la modernización de tráfico manual
 - a) Capacitación; b) Reubicaciones; c) Programa de Cali - dad y Productividad; f) Verificación Técnicas; g) Nuevos Ser- vicios; h) Perfil de puestos; i) Asamblea Nacional de Opera- ción; y j) Jubilaciones.
- . Programar las actividades para la revisión del contrato co - lectivo de trabajo; período 1992-94.
- . Descentralizar la relación obrero patronal.
- . Cumplir los aspectos de modernización:
 - a) Nuevo modelos de capacitación.
 - b) Participación en los proyectos de nueva tecnología.
 - c) Programa de mejoramiento en las condiciones de trabajo.

- d) Descentralización y conmutadores.
 - e) Programa de calidad y productividad.
 - f) Laboratorios de robótica pedagógica.
 - g) Cultura y recreación,
- . Realizar giras de trabajo al interior de la República y actividades internas.
 - . Atender las demandas sobre el reparto de utilidades.

A NIVEL NACIONAL.

- 1) Luchar por la reestructuración y la modernización del congreso del trabajo,
- 2) Formación de la Federación del Sindicato de Empresa de bienes y servicios como alternativa del movimiento obrero mexicano.
- 3) Participar en el pacto para la estabilidad y crecimiento económico.
- 4) Mantener las relaciones con el Gobierno.

A NIVEL INTERNACIONAL

- 1) Participar en las actividades de la I.P.C.T.T. (Internacional del personal de comunicaciones, telegrafos, y telefonos).
- 2) Avanzar en la relación sindical con la CWC y la CWA.
- 3) Concretar la relación con sindicatos de Francia, Italia y España.
- 4) Estrechar lazos amistosos y políticos con organizaciones obreras Latinoamericanas.

CAPITULO IV
INVESTIGACION DE CAMPO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

LA TRANSFORMACION DE UNA EM-
PRESA PARAESTATAL A PRIVADA.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS:

ANALIZAR Y EVALUAR LA INFOR-
MACION SOBRE LOS CAMBIOS NE-
CESARIOS PARA MEJORAR EL SER
VICIO.

El presente cuestionario tiene por objeto, analizar las consecuencias originadas por la transición, de una empresa Paraestatal a Privada.

El resultado de esta encuesta servirá de base para la elaboración de un estudio del Seminario de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración de la U.N.A.M.

DATOS GENERALES:

DEPARTAMENTO _____ ANTIGÜEDAD _____
SEXO.... M _____ F _____

Lea cuidadosamente las preguntas y de acuerdo a la importancia de las respuestas, acredítele un valor porcentual a cada una de las cuatro opciones, de tal manera que se ajuste en un 100%, cada respuesta.

1.- ¿La modernización que aspectos involucra en la empresa?

- a) Financieros, tecnológicos, administrativos y servicios. ()
- b) Crecimiento y expansión de líneas. ()
- c) Mayor número de trabajadores y servicios. ()
- d) Menor número de trabajadores, más productividad y calidad. ()

2.- ¿Con la calidad que busca la empresa?

- a) Cumplir con los requerimientos de los clientes. ()
- b) La ampliación y la mayor penetración de los clientes. ()
- c) La garantía de más rentabilidad en el negocio. ()
- d) Reducir los recursos económicos, materiales y financieros. ()

3.- ¿Cuáles son los problemas que presenta la calidad del servicio que se presta?

- a) Problemas técnicos y operativos. ()
- b) Problemas de organización. ()
- c) No existe buena distribución de los centros de trabajo. ()
- d) No hay coordinación de sindicato y empresa. ()

4.- ¿Con respecto a las reparaciones de los aparatos, la calidad es importante en el servicio, que se sugiere?

- a) El desarrollo de un sistema quejas-reparaciones. ()
- b) Que las quejas se hacen directamente en el centro de trabajo respectivo. ()
- c) Que el reporte se reciba y se turne el lugar ubicado. ()
- d) Que exista un departamento que analice los reportes. ()

5.- ¿En el reto de mejorar la calidad del servicio, que busca la empresa?

- a) Dejar satisfecho al usuario del servicio ()
- b) Incrementar el precio de los servicios. ()
- c) Impulsar la instalación de equipos modernos. ()
- d) Capacitar a los trabajadores en sus áreas respectivas. ()

6.- ¿Con el programa de calidad de servicio, los trabajadores están respondiendo?

- a) Con entusiasmo y entrega. ()
- b) Con nueva mentalidad, productividad y eficiencia. ()
- c) Buscando la capacitación. ()
- d) Con responsabilidad. ()

- 7.- ¿Del plan trienal de 1991-1993 de Telmex que se busca
- a) Introducción de nueva tecnología. ()
 - b) Invertir y capacitar al personal. ()
 - c) Mayor número de aparatos instalados. ()
 - d) Reparación en corto tiempo. ()
- 8.- ¿Crees que con este plan crezca la empresa con respecto a...?
- a) Demanda de servicio en su instalación. ()
 - b) Modernización de equipos. ()
 - c) Calidad de los servicios. ()
 - d) Mano de obra capacitada. ()
- 9.- ¿Con la privatización, que cursos de capacitación serán necesarios?.
- a) Computación. ()
 - b) Motivación. ()
 - c) Relaciones Humanas. ()
 - d) Inglés básico ()
10. ¿Los cursos de capacitación consideras que sean de...?
- a) Cursos básicos de introducción. ()
 - b) Cursos de ampliación de conocimientos. ()
 - c) Cursos impartidos por la misma empresa. ()
 - d) Cursos con apoyo de otras empresas. ()

11.- ¿Con los cursos de capacitación se....?

- a) Incrementará la productividad. ()
- b) Se brindará mejor servicio. ()
- c) Será más calificado el personal ()
- d) Tendrán más posibilidad de percibir mejor sueldo ()

12.- ¿Que se desea con la modernización?

- a) Crecer al ritmo de la demanda. ()
- b) Optimizar el servicio ()
- c) Que el sistema de comunicación se actualice. ()
- d) Mejor trato y calidad del servicio. ()

13.- ¿En que área consideras que sea necesario la nueva tecnología?

- a) Comercial. ()
- b) Planta Exterior. ()
- c) Administración y personal. ()
- d) Otras ()

14.- ¿El sindicato en que forma participa en la modernización del servicio?

- a) Solicitando capacitación a sus miembros. ()
- b) Integrando planes y programas. ()
- c) Desarrollando cursos en el mismo sindicato. ()
- d) Integrando y coordinando gente preparada. ()

- 15.- ¿Los trabajadores creen que el sindicato se preocupa por defender sus intereses en la modernización? ()
- a) Al participar en las proposiciones de la empresa. ()
 - b) Actualizar los planes de trabajo de la empresa. ()
 - c) Al proponer estudios realizados en otros países. ()
 - d) Al participar en los estudios tecnológicos de sindicato-empresa. ()
- 16.- ¿Existe información de los planes de trabajo de sindicato - empresa.
- a) Con respecto a la modernización. ()
 - b) Con la descentralización. ()
 - c) En el aumento o disminución de personal. ()
 - d) De la introducción de equipos, para mejorar el servicio. ()

TABULACION DEL CUESTIONARIO

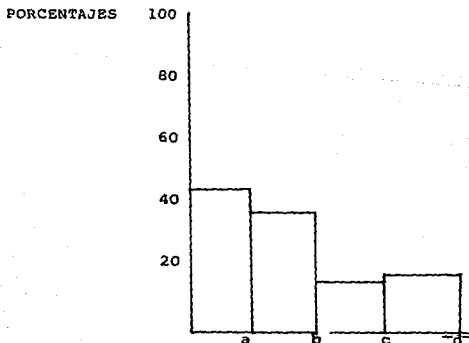
Para la elaboración del cuestionario nos basamos sobre los cambios sus consideraciones que fueron provocados por la - privatización de la empresa (TELMEX).

Para cada una de las preguntas se presenta una gráfica con sus respectivos porcentajes de cada uno de los incisos - planteados.

1.- La modernización que aspectos involucra en la empresa?

- a) Financieros, tecnológicos, administrativos y servicios.
- b) Crecimiento y expansión de líneas.
- c) Mayor número de trabajadores y servicios.
- d) Menor número de trabajadores, más productividad y calidad.

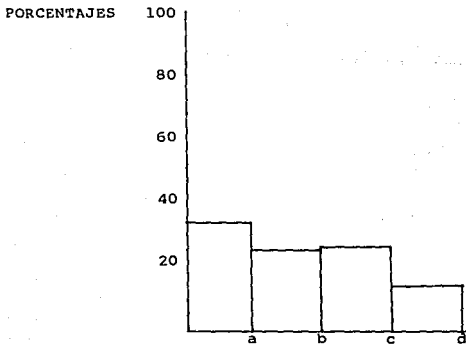
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	41.5 %
b)	60	28.5 %
c)	60	14. %
d)	<u>60</u>	<u>16. %</u>
TOTAL240	100%



2.- ¿Con la calidad que busca la empresa?

- a) Cumplir con los requerimientos de los clientes.
- b) La ampliación y la mayor penetración en el mercado.
- c) La garantía de más rentabilidad en el negocio.
- d) Reducir los recursos económicos, materiales y financieros.

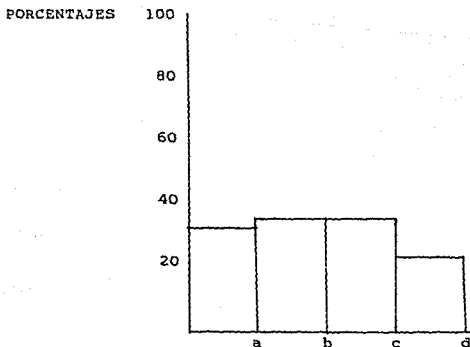
	ENCUESTAS	PORCENTAJE
a)	60	32.2 %
b)	60	24.4 %
c)	60	24.65%
d)	<u>60</u>	<u>13.75%</u>
TOTAL ...	240	100%



3.- ¿Cuáles son los problemas que presenta la calidad del servicio que se presta?

- a) Problemas técnicos y operativos.
- b) Problemas de organización.
- c) No existe buena distribución de los centros de trabajo.
- d) No hay coordinación de sindicato y empresa.

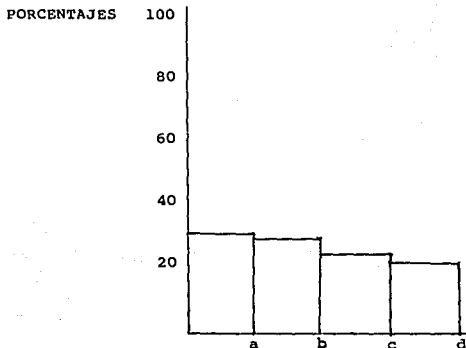
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	31.5 %
b)	60	33.25%
c)	60	33.25%
d)	<u>60</u>	<u>22.5 %</u>
TOTAL ...	240	100%



4.- ¿Con respecto a las reparaciones de los aparatos, la calidad es importante en el servicio, que se sugiere?

- a) El desarrollo de un sistema quejas-reparaciones.
- b) Que las quejas se hagan directamente en el centro respectivo.
- c) Que el reporte se reciba y se turne al lugar ubicado.
- d) Que exista un departamento que agilice los reportes.

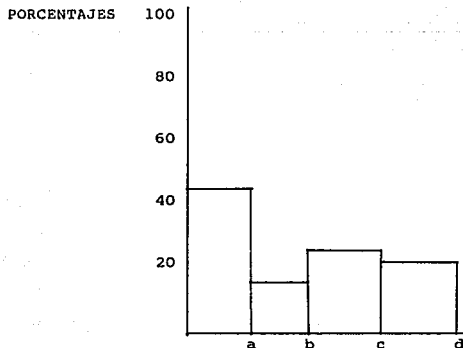
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	28.25%
b)	60	27.75%
c)	60	23.25%
d)	<u>60</u>	<u>20.75%</u>
TOTAL ...	240	100%



5.- ¿En el reto de mejorar la calidad del servicio, busca la empresa?

- a) Dejar satisfecho al usuario del servicio.
- b) Incrementar el precio de los servicios.
- c) Impulsar la instalación de los equipos modernos.
- d) Capacitar a los trabajadores en sus áreas respectivas.

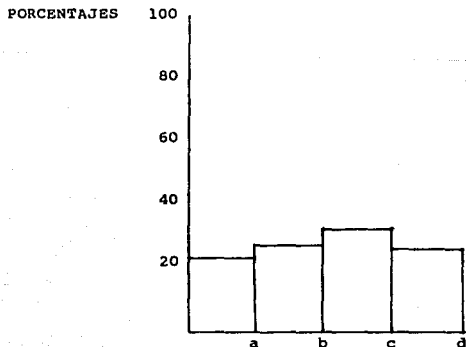
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	43.5 %
b)	60	14. %
c)	60	23.25%
d)	<u>60</u>	<u>20.75%</u>
TOTALES ...	240	100%



6.- ¿Con el programa de calidad de servicios, los trabajadores están respondiendo?

- a) Con entusiasmo y entrega.
- b) Con nueva mentalidad, productividad y eficiencia.
- c) Buscando la capacidad.
- d) Con responsabilidad.

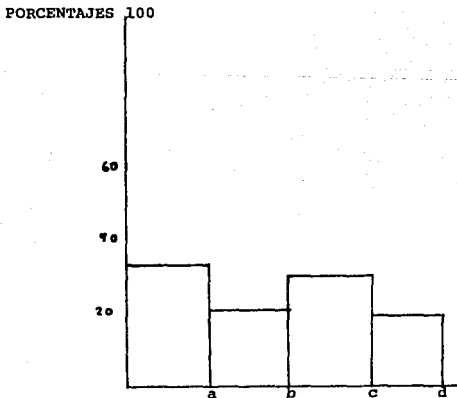
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	21.5 %
b)	60	25. %
c)	60	30.5 %
d)	<u>60</u>	<u>23. %</u>
TOTAL ...	240	100%



7.- ¿Del plan trienal de 1991-1993 de Telmex que se busca

- a) Introducción de nueva tecnología.
- b) Invertir y capacitar al personal.
- c) Mayor número de aparatos instalados.
- d) Reducción en corto tiempo.

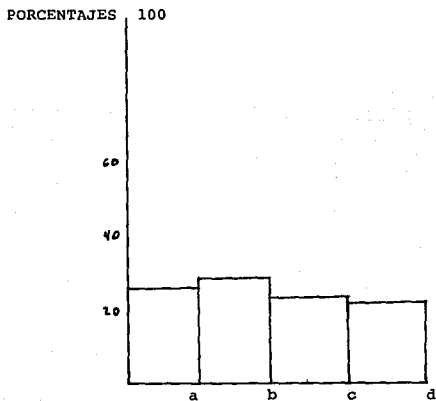
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	33.%
b)	60	21.%
c)	60	27.%
d)	<u>60</u>	<u>19.%</u>
TOTAL. . .	240	100.%



8.- ¿Cree que con este plan crezca la empresa con respecto

- a) Modernización de equipos.
- b) Demanda de servicio en su instalación.
- c) Calidad de los servicios.
- d) Mano de obra capacitada.

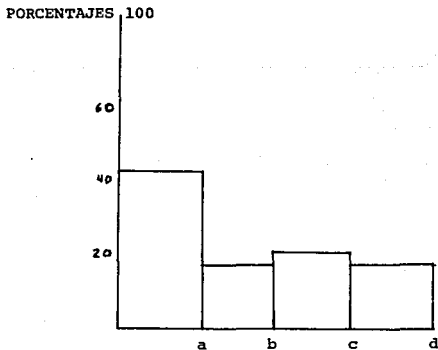
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	26.5%
b)	60	28.5%
c)	60	23.5%
d)	<u>60</u>	<u>21.75%</u>
TOTAL...	240	100%



9.- ¿Con la privatización, que cursos de capacitación serán necesarios

- a) Computación.
- b) Motivación.
- c) Relaciones humanas.
- d) Inglés básico.

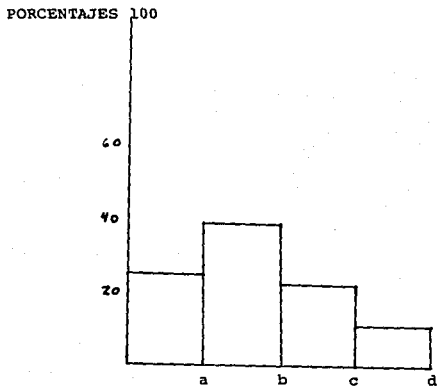
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	43.25%
b)	60	17.25%
c)	60	21.3 %
d)	<u>60</u>	<u>17. %</u>
TOTAL...	240	100 %



10.- ¿Los cursos de capacitación consideras que sean de

- a) Cursos básicos de introducción.
- b) Cursos de ampliación de conocimiento.
- c) Cursos impartidos por la misma empresa.
- d) Cursos con apoyo de otras empresas.

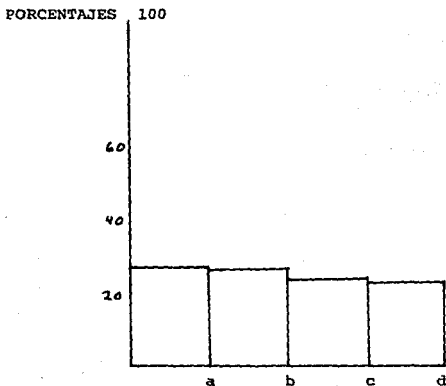
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	25.5%
b)	60	39. %
c)	60	22.5 %
d)	<u>60</u>	<u>12 %</u>
TOTAL...	240	100 %



11.- ¿Con los recursos de capacitación se

- a) Incrementará improductividad.
- b) Se brindará mejor servicio.
- c) Será más calificado el personal.
- c) Tendrán más posibilidad de percibir mejor sueldo.

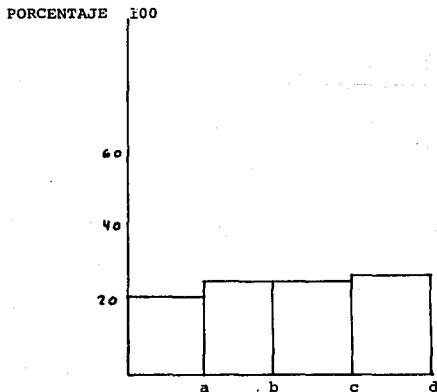
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	27. %
b)	60	26.75%
c)	60	23.25%
d)	<u>60</u>	<u>23. %</u>
TOTAL....	240	100 %



12.- ¿Qué se desea con la modernización

- a) Crecer al ritmo de la demanda.
- b) Optimizar el servicio.
- c) Que el sistema de comunicación se actualice.
- d) Mejor trato y calidad de servicio.

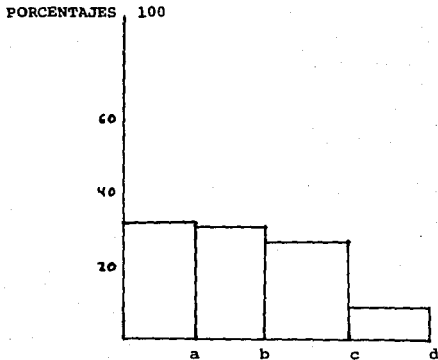
	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	21.75%
b)	60	25.75%
c)	60	25.75%
d)	<u>60</u>	<u>26.75%</u>
TOTAL...	240	100 %



13.- ¿En qué área considera que sea necesario la nueva tecnología

- a) Comercial.
- b) Planta exterior.
- c) Administración personal.
- d) Otras.

	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	32.25%
b)	60	31.25%
c)	60	26.5 %
d)	<u>60</u>	<u>9 %</u>
TOTAL....	240	100 %

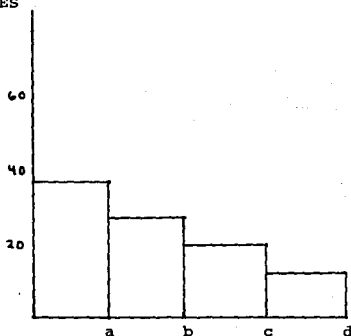


14.- ¿El sindicato en que forma participa en la modernización del servicio

- a). Solicitando capacitación a sus miembros.
- b). Integrando planes y programas.
- c). Desarrollando cursos en el mismo sindicato.
- d). Integrando y coordinando gente preparada.

	ENCUESTAS	PORCENTAJE
a)	60	37.75%
b)	60	27. %
c)	60	19.5 %
d)	<u>60</u>	<u>12.75%</u>
TOTAL	240	100 %

PORCENTAJES

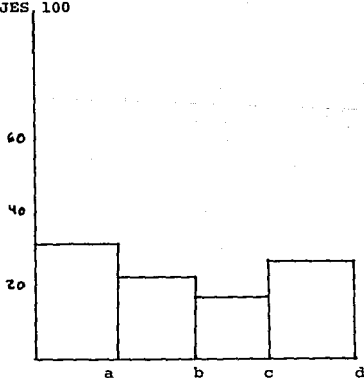


15.- ¿Los trabajadores creen que el sindicato se preocupe por defender sus intereses de la modernización

- a) Al participar en las proposiciones de la empresa.
- b) Actualizar los planes de trabajo de la empresa.
- c) Al proponer estudios realizados en otros países.
- d) Al participar en los estudios tecnológicos del sindicato empresa.

	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	32. %
b)	60	22.75 %
c)	60	17.75 %
d)	<u>60</u>	<u>27.5 %</u>
TOTAL...	240	100 %

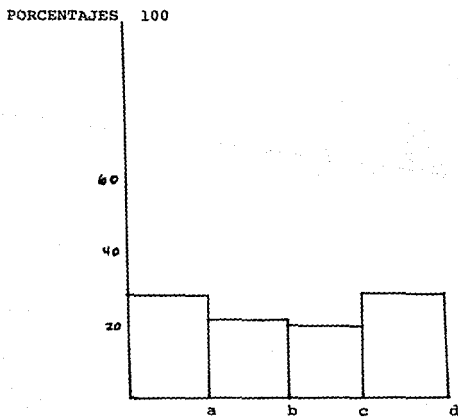
PORCENTAJES 100



16.- ¿Existe información de los planes de trabajo del sindicato

- a) Con respecto a la modernización
- b) Con la descentralización
- c) En el aumento o disminución del personal.
- d) De la introducción de equipos, para mejorar el servicio.

	ENCUESTAS	PORCENTAJES
a)	60	28.5%
b)	60	21.5%
c)	60	20.5%
d)	<u>60</u>	<u>29.75%</u>
TOTAL..\$	240	100 %



ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS

- 1.- De la pregunta 1; La modernización que aspectos involucra en la empresa, se observó un mayor porcentaje de la respuesta a) Financieros, tecnológicos y expansión de las líneas es de 28.5%
Notándose que los empleados están de acuerdo que la empresa de Telmex, en la modernización debe abarcar varias áreas que son los puntos claves de la organización para dar un mejor servicio y poder tener un crecimiento expansivo.
- 2.- En esta pregunta, las de mayor porcentaje fueron las respuestas a) 33.2% y la b) 28.4%, donde estuvieron de acuerdo cumplir con los requerimientos de los clientes, desarrollando sistemas que garanticen el éxito o progreso de los servicios que se proporcionan, con lo cual y por consecuencia hay más penetración en el mercado con un buen servicio.
- 3.- Como se observa en esta pregunta, las de mayor porcentaje son: la del a) 31.5% problemas técnicos y operativos; y b) 33.25% donde nos indica que las fallas del servicio telefónico son: por problemas técnicos, operativos y de organización, por lo que se debe hacer un estudio de los medios a utilizar para corregir las fallas que entorpecen el servicio.

- 4.- En cuanto a las operaciones, la calidad y el servicio que se sugiere, el porcentaje fue a) 28.25% y b) 27.75%, c) - 23.25% y d) 20.75%. Dando como respuesta que la empresa - desarrolla un sistema que cumple eficazmente con las reparaciones en un tiempo record (de un día a tres días máximo), para que se note la calidad del servicio; 5.- En el reto - de mejorar la calidad, las opiniones de la mayoría de los empleados, respeto de las respuestas, a) 43.5%; b) 14.; - c) 23.25%; d) 19.25% dando prioridad la de satisfacer al - usuario del servicio y el impulso a las instalaciones de equipos modernos, para dar un mejor servicio y superar los rezagos del pasado.
- 5.- Con el programa de calidad se está respondiendo según se observa en las respuestas, a) 21.5%; b) 25.; c) 30.5% por - que se está buscando la capacitación y con una nueva mentalidad, trabajando con eficiencia y productividad para un - futuro con nuevos retos, conforme avanza la modernización.
- 6.- Con el plan trienal 1991-1993 Telmex que busca; según las respuestas a) 33.% y c) 27.% la introducción de nueva tecnología y la instalación de mayor número de aparatos, dando estas medidas por resultado el ser muy competitivos, en el medio internacional, como en el nacional en los próximos - años.

- 7.- Con respecto sí con el plan trienal habrá crecimiento en base a que, las preguntas estuvieron distribuidas de la siguiente forma a) 28.5; b) 26.5; c) 23.25% y d) 21.75%. - Con esto se observa que la demanda de servicio existe y seguirá incrementándose a medida que la modernización avance, junto con la productividad y la calidad del servicio.
- 8.- Con la privatización los cursos de capacitación necesarios más importantes, para los encuestados fueron a) 43.85%; - computación y c) 21.3%; relaciones humanas; esto debido al avance de la modernización que ya se está dando y por el mejor trato que los usuarios necesitan al tener dudas o aclaraciones de su servicio contratado o también en sus reportes o quejas del servicio.
- 9.- En cuanto a los cursos de capacitación, según las respuestas se consideró a) 25.5% de introducción y b) 39% de ampliación de conocimientos, con lo que se nota el interés de los trabajadores, de estar dentro del sistema de la modernización y de ampliar sus conocimientos para su superación y el mejor desempeño de su trabajo o especialidad.
- 10.- En la que se refiere en los cursos de capacitación los resultados de las opiniones de las respuestas se distribuyen en a) 27%; b) 26.75%; c) 23.25% y d) 23%; lo cual nos da -

a entender que están conscientes que se dará un mejor servicio, con más productividad y el personal estará más preparado y como consecuencia se ganará mejores sueldos y los usuarios también tendrán un servicio eficiente y completo.

11. Que se desea con la modernización, las respuestas estuvieron distribuidas en a) 21.75%; b) 25.75%; c) 25.75%; d) - 26.75%; con lo cual se puede notar que la preocupación principal de los trabajadores, es la misma que tiene la empresa en tener un crecimiento, con un servicio de calidad y actualizado.

12. En que area es necesario la nueva tecnología, según las respuestas a) 33.25% comercial; b) 31.25% planta exterior; c) 26.5% administración y personal, por lo que se nota que los encuestados, consideran que el área comercial, por tener trato directo con el público lo necesita para agilizar el servicio y tener imagen de los usuarios.

13. En la participación del sindicato en la modernización, según las respuestas de los encuestados a) 37.75%; solicitando capacitación y b) integrando planes y programas 27%, con lo que se puede observar que si está interviniendo el sindicato en el desarrollo y superación de sus miembros para el mejoramiento del servicio y el aseguramiento del empleo

de sus miembros y con una mejor participación para lograr los retos contraídos con la modernización.

14. En lo relacionado del sindicato que se preocupa por defender los intereses de los trabajadores en la modernización las respuestas fueron a) 32% al participar en las proposiciones de la empresa y b) 27.5% al participar en los estudios tecnológicos de sindicato-empresa. Con la cual -- se puede notar que las encuestas, si reciben información de los seguimientos del sindicato en las pláticas o juntas que realiza con la empresa para el mejoramiento del servicio y las medidas a desarrollar o implantadas en lo relativo a la modernización.

15.-La información de los planes de trabajo del sindicato-empresa, de las respuestas obtenidas en la d) 29.75%; a) 28.5% y b) 21.25%.

Por lo que se trata en esta última pregunta, el sindicato, cuenta con suficiente información de la modernización desde la introducción de nuevos equipos de procedencia extranjera y descentralizar la organización laboral, para brindar un mejor servicio y al público en general.

Y en esta forma se hace notar que el sindicato y empresa -

trabajan conjuntamente sobre el impulso de promoción y propaganda sobre los planes de trabajo.

- CONCLUSION -

CONCLUSION

En el transcurso de nuestra investigación nos dimos --- cuenta de varios aspectos importantes, en donde el Licenciado en Administración tiene un amplio campo de acción para su desarrollo profesional en lo que respecta a la organización, la productividad, la competitividad, la capacitación, los recursos humanos, las finanzas y todas las áreas afines a la administración para impulsar el desarrollo de una empresa en vías de crecimiento y de mejorar sus servicios en beneficio de sus usuarios.

En este estudio se detectó que las empresas que administraba el gobierno (Empresas Paraestatales), se requería de un cambio sustancial en dichas empresas, las cuales proporcionaban un servicio deficiente y no satisfactorio a los clientes o usuarios por lo que era urgente que se privatizaran.

Nuestro estudio lo enfocamos al análisis en especial de la privatización de Teléfonos de México (TELMEX) y su impacto en el sindicato.

El avance de la modernización en el mundo, la creciente demanda de servicios de telecomunicaciones en el país y la deficiencia del servicio suministrado, como se mencionó anteriormente, fueron los aspectos más relevantes que propiciaron la venta de la empresa Teléfonos de México.

Por lo que el compromiso de los nuevos dueños junto -- con la nueva administración designada por los mismos, fue la de hacer frente al reto que esto implicaba, lo cual constatabamos, fue la de modernizar la empresa en un corto o mediano-plazo, para mejorar el servicio proporcionado al público usuario, y así competir a nivel internacional. Además de implantar nuevos y variados servicios adicionales para conservar la preferencia de los consumidores, así como para seguir creciendo a un ritmo que demanda el país.

Por los resultados obtenidos en la investigación, se - comprende que este reto es muy importante para el Lic. en Administración en el desarrollo de los aspectos de organización, inversión, capacitación e incorporación de normas de tecnología moderna en todas las áreas de la empresa Teléfonos de México, con un esfuerzo conjunto del personal, el sindicato y - la administración y por consiguiente con la creación de sus ambiciosos programas generales de incentivos de calidad y productividad, los cuales fueron estudiados o analizados con el sindicato, en donde se desarrolló un diagnóstico para identificar desde la base, los problemas técnico, operativos y de - organización, considerados éstos como los puntos más importantes para el proceso de modernización.

Por otro lado con el avance de esta investigación nos- dimos cuenta que se ha incrementado la cantidad de instalaciones

nes de aparatos telefónicos nuevos en todo el país, así como la atención inmediata sobre quejas de los usuarios sobre el servicio telefónico, se solucionó en forma creciente paulatina y se notó una satisfacción por el cambio y el compromiso de todo el personal del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. (S.T.R.M.).

Esto quiere decir que tanto la empresa como el sindicato, si están cumpliendo en lo dicho sobre los planes o proyectos implantados desde su principio en la privatización, en el sistema de comunicación a nivel nacional e internacional, en forma gradual y permanente.

En concreto en el desarrollo de la productividad y calidad, son nuevas formas de organización para el trabajo en empresas privadas, como públicas, siempre y cuando se busquen programas específicos para cada empresa y sólo así podrán cumplir con los lineamientos de acción, los cuales se pueden considerar como los objetivos principales enmarcados dentro del proceso de modernización.

Por otra parte se puede ver que el crecimiento y los mejores servicios o productos de una empresa, sólo será alcanzables con la participación, la capacitación y la información oportuna a los trabajadores de los logros obtenidos en este cambio generado por la modernización.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Revista Mexicana del Trabajo; Tomo IV; Editorial Popular de los Trabajadores.
- 2.- Revista Mexicana del Trabajo; Tomo V; Editorial Popular de los Trabajadores.
- 3.- Fore laboral; Editorial de los Trabajadores.
- 4.- La Ley Federal del Trabajo; Por Alberto Trueba Urbina y Jorge Trueba Barrera; Editorial Porrúa.
- 5.- Legislación Laboral y Seguridad Social; Volumen I y II, por Lorenzo Sandoval Torales. Editorial Colegio de Bachilleres.
- 6.- Historia de Teléfonos de México; Por Carlos Fuentes.
- 7.- Estatutos de Teléfonos de México.
- 8.- El Diario Oficial.
- 9.- Periódico el Nacional.
- 10.- Periódico el Financiero.

- 11.- Restaurador 22 de abril de (Organo Oficial del S.T.R.M.).
- 12.- Revista (VOCES) de Telmex.
- 13.- Informes de las convenciones del S.T.R.M.
- 14.- Boletines del Organo Informativo de los centros de trabajo, en Telmex.
- 15.- Circulares Informativos del S.T.R.M.
- 16.- Manual de Técnicas de Investigaciones por: Ario Garza
Mercado Colegio de México.
- 17.- Revistas de la Universidad Obrera de México.