

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
I Z T A P A L A P A

## **LOS VALORES LABORALES EN EL MARCO DEL TLC**

TESINA PRESENTADA POR:

**MARÍA ELENA LÓPEZ MEDINA, PARA OBTENER  
EL TÍTULO DE LIC. EN PSICOLOGÍA SOCIAL**

ASESOR:

  
**MTRO. JOSÉ MANUEL GUTIÉRREZ FIALLO**

LECTORES:

**DRA. CARMEN MIER Y TERÁN**



**MTRO. OSCAR RODRÍGUEZ CERDA**



**DEPTO DE SOCIOLOGÍA  
AREA DE PSICOLOGÍA SOCIAL**

**México, D.F. Diciembre de 1995.**

---

# **INDICE**

## **INTRODUCCIÓN**

## **I. MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES SOCIALES ANTE LA ENTRADA DEL TLC**

- 1.1 Adopción del modelo de desarrollo neoliberal**
- 1.2 Transformación económica del país**
- 1.3 Tratado Trilateral**
- 1.4 Principios generales del Tratado de Libre Comercio**

### **CAPÍTULO II. QUE SON LOS VALORES**

- 2.1 El carácter social del hombre**
- 2.2 Concepción de valor**
- 2.3 Sistema de Valores**

### **CAPÍTULO III. LOS VALORES LABORALES EN EL MARCO DE LA CALIDAD**

#### **TOTAL.**

- 3.1 Qué es la calidad total**
- 3.2 Productividad**
- 3.3 Competitividad y Eficiencia**

## II. METODOLOGÍA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
2. MUESTRA
3. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
4. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLES E INDICADORES
5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## III. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

- A) Descripción de resultados
- B) Análisis de resultados

## CONCLUSIÓN

## BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCIÓN

Con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio entre México, Estados Unidos y Canadá, el 1o. de enero de 1994, me surgió la inquietud de como va repercutir en la vida de los mexicanos.

Es indudable la repercusión del TLC en la atmósfera económica, pues se esta compitiendo con dos países que tienen un desarrollo económico como tecnológico más avanzado que el nuestro; además hay que tomar en cuenta, de alguna forma se pueden presentar ciertas repercusiones en otros ámbitos como culturales, laborales y demás; lo que implicaría otro tipo de actitudes, valores, en si de comportamiento. Ante esta situación se pensó, en un estudio descriptivo de los valores laborales promovidos por los principales funcionarios, Carlos Salinas, Jaime Serra y Córdoba Montoya, en el marco del Tratado, valores que los ciudadanos mexicanos deberían tomar en cuenta para ser más competitivos con las naciones con quienes comparten dicho tratado. Para lo cual se estableció el siguiente marco teórico.

Primeramente se habla de los antecedentes sociales; en este apartado se plantea de manera muy general las condiciones de nuestro país ante la entrada del TLC, tanto en la forma en que se da la adopción del modelo neoliberal así como las transformaciones económicas que se dan a partir de la adopción de dicho modelo, ya que se considera necesario dicha transformación estructural. Más ahora con la entrada del TLC según plantean algunos funcionarios.

En el segundo capítulo se expone lo que son los valores, ya que son parte importante en la vida de todo ser humano. Puesto que los expresamos en nuestro comportamiento. Mediante los valores el hombre da a conocer al grupo al que pertenece, lo cual permite su identificación cultural, debido a que

se considera que los valores son compartidos con los miembros de su grupo. Es por lo que se ha considerado a la cultura, como el medio en el cual se encuentran formas de conducta, en ellas están las creencias, las ideologías, las actitudes, los valores, etc.

Esto permite que se de la adquisición de los valores del grupo al cual pertenece, mediante la fase de internalización, tomando en cuenta la participación del condicionamiento cultural. De esta manera el medio sociocultural juega un papel importante en la formación de la conducta del individuo.

Así los valores se consideran orientaciones básicas o guías que el individuo posee, integrando su conducta. Sin embargo los valores tienden a ser estables, pero no estáticos ya que siendo estos parte de la realidad sociocultural, tienden a reflejar cambios sociales. Por lo que estos se pueden modificar, se puede dar el proceso de resocialización, aunque no todos cambian fácilmente, hay valores difíciles de modificar o su cambio se da muy lentamente.

Asimismo los valores son categorías generales dotadas también de componentes cognoscitivos, afectivos y de elementos capaces de predisponer una determinada conducta, difiriendo por su generalidad. En el tercer capítulo se habla de lo que significa la calidad total, siendo parte de la nueva estrategia de desarrollo económico y social, ante la apertura comercial dada. Mediante este proceso se logra mejorar la productividad, así como incrementar la competitividad y eficiencia pues son valores esenciales en esta época y más con la apertura comercial que vive actualmente nuestro país. En el proceso de calidad total, se destaca la importancia de los recursos humanos para alcanzar la calidad, haciendo hincapié en la capacitación continua de estos. Dicho proceso implica adoptar una nueva cultura laboral.

Esta investigación se llevó a cabo mediante la utilización del análisis de contenido de dos periódicos (mencionados). Se hizo el análisis de las noticias en las que los principales funcionarios

Salinas, Serra Puche y Córdoba Montoya hablan de valores laborales en el marco del Tratado de Libre Comercio con Norteamérica.

En la que se obtuvo, los funcionarios Salinas y Serra Puche promovieron mayormente los valores laborales de competitividad; siguiendo el valor de productividad, después eficiencia y calidad.

El valor de capacitación fue más promovido por Salinas que por Serra. Otro valor promovido por Serra, pero en menor escala que los anteriores son participación, capacitación y por Salinas el valor de cooperación.

Hay una diferencia notable en cuanto, donde fueron promovidos los valores. Salinas lo hizo más en el extranjero que Serra Puche, este sólo una vez, pues se centro sobre todo en México.

Mientras que de Córdoba Montoya no se encontró información en ambos periódicos.

## **1. ANTECEDENTES SOCIALES ANTE LA ENTRADA DEL TLC**

Ante la entrada del Tratado de Libre Comercio que México tiene con Estados Unidos y Canadá; lo ciudadanos requieren de condiciones sociales, económicas y políticas adecuadas para enfrentar este gran reto.

Mientras tanto, ya se ha trabajado en crear una mentalidad mercantilista através de los medios de comunicación, sobre todo por medio de la televisión; lo cual se ha desarrollado principalmente en las ciudades urbanas, ya que es donde se tiene un mayor acceso a estos medios. Siendo la televisión el principal medio de difusión de la sociedad mexicana a finales del siglo XX, es el que más ha contribuido en la propagación de dicha mentalidad. Además, hay que tomar en cuenta que en las últimas décadas ésta ha tenido primordialmente una orientación mercantilista. Promoviendo que el prestigio, el éxito, se dan mediante la acumulación de dinero. Así como la promoción de una mentalidad consumista y un individualismo.

Con esto parecería que se esta construyendo un tipo de sociedad mecanicista, con una tendencia más hacia el tipo de vida norteamericana.

Esto se refleja en un análisis realizado en 1981 sobre el perfil de la formación de la identidad cultural de los estudiantes de telesecundaria; de 480 estudiantes que están expuestos permanentemente a la televisión mexicana, el 61% de estos mantienen una fuerte aspiración de vivir en una ciudad como Nueva York antes que en el Distrito Federal o cualquier otra metrópoli de nuestro país. Con esto se podría pensar que se esta tendiendo a formar un tipo de sociedad con una tendencia a preferir más lo

extranjero que lo propio, olvidándose primero de conocerse así mismos y así fortalecer su espíritu nacional.

De esta manera pensaría que México tiene un proyecto cultural débil, creando de esta forma las condiciones para la adquisición de los valores promovidos por el TLC. Así la visión promovida por los medios de comunicación contribuye de algún modo en la preparación psicológica del ciudadano mexicano ante la entrada del nuevo proyecto de desarrollo económico el TLC.

Lo planteado lo vería como un panorama propicio para que los mexicanos pudieran adoptar de manera menos difícil cierta estructura de valores, indispensables para adaptarse a este nuevo proyecto económico. Además de que México ya ha empezado a adoptar el neoliberalismo, el cual es nueva estrategia económica; de la cual hablaré en el siguiente apartado.

### *1.1 Adopción del modelo de desarrollo neoliberal*

Al darse el agotamiento de desarrollo tradicional que se había seguido en los últimos quince años, además de las presiones de los bancos extranjeros para la renegociación de la deuda externa y la crisis sociopolítica, provoca que el Estado mexicano abandone la estrategia tradicional de consolidación interna.

De esta manera el Estado mexicano toma la vía del crecimiento nacional integrándose al mercado mundial desde 1982, con lo cual se propone recuperar la economía interna, así como expandirla con un incremento de las exportaciones mexicanas y la introducción del capital extranjero.

Después de haber llevado el Estado mexicano un modelo de desarrollo paternalista y proteccionista, con un Estado subordinador en el que la teoría fue « el Estado ideal sería aquel en el que todo espacio social, sin faltar ninguna área debería estar subsidiado<sup>1</sup> ». Se podría decir que dicho modelo es más cerrado al mundo exterior.

Así México se integra a un modelo industrial basado en la competitividad productiva, promoción en su mayoría de la inversión extranjera, libre apertura comercial, privatización de empresas públicas, establecimiento de precios libres; además de permitir la intervención del sector privado en el financiamiento de la infraestructura, el adelgazamiento del estado, alta tecnología, eficiencia laboral, consistencia de las políticas de desarrollo gubernamental, en sí la globalización de la economía para integrarse al nuevo orden económico mundial.

Ya que de no incorporarse México a la globalización económica del mundo moderno, la economía mexicana no podría sobrevivir fuera de esta globalización, además podría marginalizarse internacionalmente, se suspenderían los créditos externos, así como la inversión del capital extranjero, retraso tecnológico, recesión productiva, en si estancamiento de la economía mexicana y la cancelación de la viabilidad del proyecto de nación a corto y mediano plazo.

Al integrarse al modelo de desarrollo económico, el cual requiere de un aparato de productividad moderno, para enfrentarse a la competitividad mundial, ya que de no serlo caería nuestra sociedad.

De ante mano se sabe, que no se cuenta con un aparato de productividad moderno por lo que se requiere estructurarlo, para que pueda hacerle frente al nuevo reto, logrando de esta manera una completa integración.

---

<sup>1</sup> Citado por Esteinou, Javier. La Comunicación y la Cultura Nacional en Tiempos del Tratado de Libre Comercio, Fundación Manuel Buendía, p.48.

Dicho modelo de desarrollo económico, está regido por las leyes del mercado; de manera que el desarrollo del país será de acuerdo a libre competencia. Es necesario que México incorpore dichas leyes de mercado para que pueda funcionar, dentro de la globalización económica.

El Estado mexicano al integrarse a la nueva reorganización del capitalismo occidental, espera vincularse con el mercado común Europeo formado por 19 países y los nuevos países sociales de Europa, el mercado común de América del norte formado por Estados Unidos, Canadá, ahora México y el mercado de la cuenca del pacífico formado por 24 países ribereños y 23 isleños, encabezado por 4 asiáticos; para lo cual se deben crear los procesos políticos, económicos y sociales, de acuerdo a los requerimientos de la globalización económica.

Hay que tomar en cuenta que México busca integrarse a una liberación comercial con los países de centroamérica, y con los de América latina, Europa y del pacífico; y no sólo integrarse a un sólo bloque, más sin embargo el proceso económico mexicano se desarrolla en función de las necesidades del mercado del norte. Debido a que la mayor parte del comercio exterior se lleva a cabo con Estados Unidos ya que es el 70%, con Canadá sólo el 1%, con la comunidad europea y la cuenca del pacífico el 7% y el 6% con América latina. (Esteinou, La comunicación y la cultura nacional en tiempos del libre comercio, Ed.FMB).

Aunque al parecer más que una integración mundial, se vería como una reorganización de la economía mundial, la cual se va dar de acuerdo a la expansión de la economía norteamericana, ya que con esta se realiza la mayor parte del comercio mexicano y transacciones financieras. Con lo que, este nuevo proyecto de integración económica mundial llevará más que nada a México a ser un país todavía más dependiente de la economía norteamericana y no tanto la integración con otros bloques.

Al firmar el Estado mexicano el acuerdo trilateral del Tratado de libre comercio con Estados Unidos y Canadá, se forma un segundo mayor mercado del mundo con 380 millones de consumidores.

Con este tratado trilateral, además de significar para México la integración a la economía del norte, para Estados Unidos es un paso importante para crear el proyecto de iniciativa de las Américas, una zona de libre comercio que se extienda por todo el continente americano donde la política y la economía serán dominadas por los estadounidenses.

Ahora ya con el acuerdo trilateral firmado se consolidaron las iniciativas, esfuerzos económicos, políticos, sociales y culturales del nuevo modelo de desarrollo neoliberal, que México empezó a adoptar en los ochentas. Y con esto toda una transformación económica del país.

## *1.2 Transformación económica del país*

Al entrar México al proyecto de globalización mundial, adoptará a una transformación estructural. Para lograr seguir esta nueva forma de desarrollo interdependiente de la economía internacional, el gobierno mexicano retoma los lineamientos del neoliberalismo, formulado por el Fondo Monetario Internacional con el gobierno de Ronald Reagan en los setentas y Margaret Thatcher en los ochentas; y su filosofía es "Dejar Hacer, Dejar Pasar". Esta será la base del nuevo desarrollo económico que la sociedad mexicana seguirá.

La concepción del neoliberalismo es caracterizada por permitir que la economía se rija por las libres fuerzas del mercado, las leyes de la oferta y la demanda; estas son las que regulan la distribución

de la riqueza, las desigualdades económicas y la cantidad de producción, así como la división internacional del trabajo. Esto da total libertad al comercio.

De esta forma quienes sobrevivirán serán los poderosos, los competitivos; en este sentido los débiles representan la ineficiencia, por lo que van a tender a desaparecer.

Así en los próximos años México pretende alcanzar plenamente la filosofía neoliberal, disminuyendo la intervención del Estado; según esta filosofía, para el mejor funcionamiento de la economía este sólo debe ocuparse de los servicios básicos, y los demás dejarlos en manos de los capitales de las industrias de comercio y de servicios.

Ya que las empresas paraestatales y sus dirigentes se ven como ineficientes; generando corrupción, desperdicio, rezago, esto será corregido sólo si se privatizan. Asimismo la crisis es causa del paternalismo gubernamental hacia obreros, empleados, campesinos y en general a todos los trabajadores.(Esteinou, La comunicación y la cultura nacionales...)

Además el origen de la falta de inversión y la fuga de capitales, la carencia de la iniciativa privada; es debido a las exageradas leyes y reglamentos los cuales no permiten actuar a las leyes del mercado y la manifestación enérgica de particulares; para combatirlo hay que reducir todo tipo de regulaciones o eliminarlas. Otro aspecto que se plantea en el neoliberalismo, es la necesidad de liberar totalmente los flujos de capital, de comercio, tecnología, sin permisos previos para la importación como la exportación, así como las negociaciones y renegociaciones de la deuda externa deben realizarse bilateralmente, debido a que la situación es diferente de cada país.

Para que la sociedad mexicana logre la total aplicación de lo que plantea el neoliberalismo; el Estado mexicano ha entrado en una fase modernizadora, global, transformando muchas estructuras del

gobierno tanto en la administración como en la dirección nacional, por otras más adecuadas para su nueva etapa de desarrollo.

El Estado mexicano se encuentra en una transformación estructural, puesto que ya no tiene a su cargo la mayor parte de las empresas públicas, ya no orienta ni coordina las actividades económicas ni la acción del mercado como propietario, sólo por la vía reglamentaria, quién la tiene en sus manos es el nuevo modelo de desarrollo.

De tal modo se han creado las condiciones para la expansión del mercado; adelgazando al Estado mexicano en su estructura y función pública; rematando compañías mineras estatales, privatizando la banca nacional y a telmex entre otras. Esto es visto como una liberación del comercio exterior, pero al mismo tiempo han desprotegido la planta productiva nacional.

Asimismo han visto la necesidad de modernizar las vías de comunicación y transportes para abatir el rezago, y con esto responder a los requerimientos que se imponen con el TLC.

Se puede decir que el Estado y la sociedad mexicana ya ha entrado en la etapa de transformación económica profunda, afectando a diferentes áreas de la estructura de la comunidad nacional y no sólo a nivel productivo, sino también en la transformación de los procesos y estructuras de circulación de material de mercancías; puesto que lo exige el modelo de desarrollo neoliberal.

### ***1.3 El Tratado trilateral***

El gobierno de México antes del Tratado de Libre Comercio con Canadá y Estados Unidos había estado implicado en otros acuerdos; que ha continuación se ordenan cronológicamente: como en 1942

con motivo de la emergencia de la guerra mundial, México establece un acuerdo bilateral con Estados Unidos. En 1977 pretendieron los gobiernos de Estados Unidos y México establecer un acuerdo bilateral, el cual implicaba concesiones arancelarias, pero el senado mexicano no ratificó el acuerdo. En 1979 el gobierno de México es presionado por Estados Unidos para el ingreso al GATT, en el que se fundamenta los Tratados de Libre Comercio. El GATT es multilateral, y los acuerdos son bilaterales, con México, Estados Unidos y Canadá es trilateral.

En 1980 México pospone la entrada al GATT; su ingreso se da seis años más tarde. A principios de 1990 hubo problemas con los países europeos y algunos de Asia, en la reducción de subsidios y aranceles al sector agropecuario. En Europa el subsidio era más del 50% en la producción agrícola, Estados Unidos con un 35 % y México después de varios años lo hace en menos del 9%.

Estos problemas acarreados con el GATT, hace difícil la competencia con el bloque comercial asiático y la entrada al mercado europeo; provocando un desequilibrio comercial a los estadounidenses. A partir de estas crisis con el GATT, a principios de 1990 nace la iniciativa para las Américas, debido al enfrentamiento y desacuerdo en materia agrícola entre Estados Unidos y la comunidad económica europea (CEE).

Siendo que Estados Unidos y Canadá firmaron un acuerdo de libre comercio, en el cual además de mercancías incluyeron inversiones y otros servicios y demás.

Así el 11 de julio de 1990, los mandatarios de los gobiernos mexicanos y estadounidenses; Carlos Salinas de Gortari y George Bush, acordaron iniciar las negociaciones de un acuerdo de libre comercio entre ambos países; seis meses más tarde Canadá decide unirse al proceso, de esta manera se da comienzo a las negociaciones de un acuerdo trilateral, con el objetivo de crear una zona de libre comercio en América del Norte.

De esta manera el 12 de agosto de 1992, el Secretario de Comercio y Fomento Industrial de México, Jaime Serra Puche y el Ministro de Industria de Ciencia y Tecnología y Comercio Internacional de Canadá, Michel Wilson, Carla Hills; concluyeron las negociaciones al llegar a un acuerdo en las mesas de trabajo, elaborando los juristas la versión definitiva en tres idiomas oficiales español, inglés y francés. El texto abarca dos volúmenes con aproximadamente 600 páginas incluidos anexos de una gran lista de artículos clasificados a nivel de fracción arancelaria con un calendario de desgravación.

Al parecer estaba listo el documento para ser firmado por los presidentes y el primer ministro de los países integrantes del acuerdo trilateral; solo faltaba la ratificación del congreso de cada país para ponerlo en marcha.

Pero el cambio del mandatario del gobierno estadounidense Bill Clinton; trajo modificaciones en el proceso de ratificación en virtud de sus propias consideraciones sobre el Tratado. Lo cual llevó a establecer nuevos encuentros entre los grupos negociadores de los tres países, con lo que surgieron los acuerdos paralelos en el ámbito laboral y medio ambiente.

La ratificación del gobierno estadounidense, se dio en un ambiente de fuerte oposición y polémica dándose la alternativa, que podía ser rechazado por el congreso de ese país en el momento de votar.

Así el 17 de noviembre en el salón del Congreso Americano hubo una reunión para definir la aprobación o el rechazo del Tratado de Libre Comercio, en la cual finalmente fue aprobado y entró en vigor el primero de enero de 1994; para lo que era necesario “adecuar la legislación a lo establecido en el Tratado por ello el ejecutivo envió al Congreso de la Unión (noviembre /25/ 93) una serie de iniciativas que modificarán 16 leyes del país; nueve relacionadas con el acceso mexicano al mercado de

Estados Unidos y Canadá ; cinco del sector financiero, una sobre la ley de adquisiciones de obras públicas y una nueva ley sobre la inversión extranjera <sup>2</sup>”.

Además se proponen cambios a las leyes de comercio exterior, aduanera, orgánica del tribunal fiscal de la federación, de expropiación, de servicio público, de profesiones, orgánica de Pemex, energía eléctrica, financieras, código fiscal y federal de derechos de autor. (De la Mora, Raúl. “El TLC y el Sector..., El Financiero, 5 de enero de 1994).

Con el Tratado trilateral, México se integra a una nueva estructura económica y social ; ya que ha tenido una repercusión en el ámbito social porque modifica los mecanismos de producción, exportación e importación de los productos mexicanos; afectando la estructura económica, social y porque no hasta psicológica; pues México se enfrenta con países con un más alto desarrollo económico y tecnológico lo que implica para los mexicanos un gran esfuerzo ya que hay que competir con países desarrollados, siendo México un país subdesarrollado. Para lo cual hay que adoptar ciertos valores laborales formulados en el Tratado de Libre comercio, si se quiere salir adelante y no sucumbirse.

Requiriéndose así conductas, actitudes y valores laborales diferentes o reforzar los adquiridos.

#### ***1.4 Principios generales del Tratado de Libre Comercio***

El Tratado de Libre Comercio entre México, Canadá y Estados Unidos, es una estrategia del gobierno mexicano para modernizar el aparato productivo; elevar la competitividad y tener mejores niveles de desarrollo y bienestar. Dicho Tratado trae consigo un amplio intercambio comercial en América del Norte.

---

<sup>2</sup>De la Mora Fortun, Raúl. “El TLC y el Sector Comercio en México”. El Financiero. 5 de enero de 1994, p.28A

Los tres gobiernos comparten el convencimiento de que el Tratado contribuirá, en la generación de empleos y incrementar los salarios, además de la preservación del medio ambiente. Para esto los tres países han realizado múltiples estudios, encargándose de estas organizaciones tanto privadas como públicas, analizaron diferentes escenarios, en sí el impacto del Tratado en la economía de los tres países. Tomando como base el contenido del Tratado de Libre Comercio.

Encontraron consenso en los resultados de estas investigaciones, coinciden que con la entrada del Tratado de Libre Comercio, incrementan los intercambios en las diferentes regiones de los tres países; además de una mayor competitividad frente al resto del mundo, creándose más empleos, más productivos y mejor remunerados.

Este efecto positivo tendrá efecto en los tres países, pero Jaime Serra Puche considera que en México será más sustancial, elevando su nivel de desarrollo y dimensión de su economía. El crecimiento económico que proporcionará el Tratado de Libre Comercio, es un impulso adecuado que permite mayores ingresos, mayores tecnologías; contribuyendo a una disminución sustancial de los problemas ambientales.

El tratado además se considera como un instrumento que permitirá elevar el nivel de vida de los mexicanos, al crear condiciones que aumenten la capacidad del país, creando empleos bien remunerados y condiciones ambientales favorables.

El presidente Carlos Salinas de Gortari así lo manifestó después del anuncio formal de las negociaciones trilaterales; « México no será un proveedor de mano de obra barata, sino que su propósito es elevar las condiciones de vida de los trabajadores mexicanos », añadiendo y « tampoco permitiremos que el Tratado sea un medio para el establecimiento de industrias o actividades contaminantes que en

otros países no aceptan.. queremos, en suma, que este Tratado genere en México más empleos, pero empleos limpios y mejor remunerados<sup>3</sup> ».

Tratado significará para los productores mexicanos, un mayor acceso a los mercados, con reglas claras y con mecanismos imparciales que permitan soluciones justas, ágiles en las diferentes regiones; surgiendo para los consumidores mexicanos, el adquirir un número mayor de productos, en diferentes precios, calidad que satisfagan sus requerimientos. Esto será para los tres países una oportunidad de sumar esfuerzos y enfrentar la competencia mundial.

Serra Puche plantea que la base de las negociaciones se dieron a partir de los tres principios del presidente de México. « En primer lugar, los acuerdos paralelos deben ser absolutamente respetuosos de la soberanía de cada país; en segundo término, deben mantenerse intacto el texto del Tratado de Libre Comercio suscrito, y en tercero, los acuerdos no deben convertirse en instrumentos de proteccionismo encubierto<sup>4</sup> ».

Las negociaciones del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, es un paso de un proceso largo de integración económica, social dentro de un marco regulatorio construido por los tres países, formando así el mercado más grande del mundo.

De esta forma el Tratado se agrega a la dinámica de la economía del mercado mundial, caracterizada por la globalización y regionalización.

El Tratado de Libre Comercio es un conjunto de reglas que los tres países, acordaron para facilitar la compra y venta de bienes entre sí; incluyendo además reglas para la regulación de la compra y venta de servicios profesionales, bancos, compañías aseguradoras, turismo y educación.

---

<sup>3</sup> Tratado de Libre Comercio en América del Norte. Acuerdos Paralelos. Conclusión de las negociaciones, SECOFI, p.19.

<sup>4</sup> Op. cit...p.19.

En el preámbulo expone los principios y aspiraciones del Tratado de Libre Comercio, los tres países confirman el compromiso de promover el empleo, el crecimiento económico, por medio de la expansión del comercio y oportunidades de inversión en la zona de libre comercio; además ratifican que con el Tratado de Libre Comercio aumentará la competitividad internacional de las empresas mexicanas, estadounidenses y canadienses, protegiendo a su vez el medio ambiente. Los tres gobiernos reiteran el compromiso de promover el desarrollo, proteger, hacer efectivo los derechos laborales, y mejorar las condiciones de trabajo en las tres naciones.

Las disposiciones iniciales del Tratado establece una zona de libre comercio entre México, Canadá y Estados Unidos, conforme al Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT). En estas disposiciones se proveen reglas y principios básicos que regirán el Tratado Libre Comercio.

El principal objetivo del tratado es eliminar las barreras, que no permiten el paso de los productos y servicios de los tres países, promover condiciones adecuadas para una competencia justa, incrementar las oportunidades de inversión, proporcionar protección adecuada a los derechos de propiedad intelectual, establecer procedimientos efectivos para la aplicación del Tratado de Libre Comercio; y la solución de controversias, fomentar la cooperación entre México, Estados Unidos y Canadá ; esto es trilateral, regional y multilateral.

Para lograr estos objetivos se requiere que se cumplan las reglas y principios del Tratado de Libre Comercio, como el trato nacional, trato de nación más favorecida además de claridad en los procedimientos.

De esta forma cada gobierno ratifica sus derechos y obligaciones derivados del GATT, así como convenios internacionales. En estas disposiciones también se establece la regla general relativa a la

aplicación del Tratado en los diferentes niveles del gobierno de cada país. Sección en que se definen los conceptos generales que se emplean en el Tratado, con el fin de asegurar uniformidad, congruencia en la utilización.

El Tratado trilateral establece la eliminación de tasas arancelarias en bienes originarios de México, Estados Unidos y Canadá; en el transcurso de cierto período de transición. Para determinar cuales bienes deben recibir trato arancelario son necesarias las reglas de origen, que aseguran las ventajas del Tratado y se otorguen a los bienes producidos en la región de América del Norte. “ Las reglas de origen disponen que los bienes se consideran originarios de la región cuando se produzcan en su totalidad en los países de América del Norte<sup>5</sup>”.

Otro punto tocado en el Tratado es la propiedad intelectual, ya que el mundo moderno se caracteriza por un proceso acelerado de tecnología, avances científicos, innovación tecnológica; lo cual los funcionarios del Tratado de Libre Comercio, consideran necesario promover y proteger con el fin de no perder la competitividad.

El derecho a la propiedad intelectual comprende dos aspectos fundamentales relacionados con propiedad industrial y derechos de autor. “ El derecho a la propiedad industrial protege, durante cierto número de años, contra la copia o imitación no autorizada a las mejoras tecnológicas o adelantos técnicos que hacen a la maquinaria o a los equipos industriales; a los procesos de fabricación o a las técnicas de producción, y a los productos de las actividades industriales<sup>6</sup>”.

Al alcanzar condiciones más eficientes para las empresas pueden ágilmente, con certidumbre y permanencia tener acceso a las opciones tecnológicas que consideren pertinentes, esto permitirá aumentos en la competitividad de la zona.

---

<sup>5</sup> Tratado de Libre Comercio entre México, Canadá y Estados Unidos. Resumen, SECOFI, p.1.

<sup>6</sup> Monografía. Tratado de Libre Comercio en América del Norte. Tomo I, SECOFI, p.21.

Además el Tratado de Libre Comercio pretende dar seguridad jurídica a los aspectos negociados, esto es, se trata del establecimiento de medios idóneos para garantizar que las tres naciones cumplan los laudos y decisiones emitidos por medio de los mecanismos de solución de controversias que se adoptan. De esta manera asegurar la independencia e imparcialidad de los árbitros o penalistas y la organización de los procedimientos para sancionar violaciones a estos principios.

Otro aspecto del Tratado de Libre Comercio son los aranceles, impuestos que son aplicados a los bienes comerciales internacionales constituidos en la mayoría de los países como el principal instrumento de política comercial.

El propósito principal en el caso de los aranceles de importación, es proteger a los productores nacionales de competencia externa. Y uno de los objetivos del Tratado de Libre Comercio entre México, Canadá y Estados Unidos, es la eliminación total pero en forma paulatina de los aranceles para el comercio de mercancías de la región que cumplan con reglas de origen acordadas en el Tratado.

La liberación comercial tiene como propósito de promover la competitividad regional, al poner al alcance de los productores de América del Norte, insumos en condiciones competitivas; proporcionar a los consumidores más variedad de bienes y servicios a precio y calidad.

Aunque al parecer México pugna para la consolidación de los sistemas de exenciones y preferencias de Canadá y Estados Unidos; como forma de reconocer la asimetría entre la economía nacional y la de los estadounidenses y Canadienses. Cabe destacar que la desgravación arancelaria del Tratado se aplicará sólo a productos de acuerdo a las reglas de origen.

En el comercio internacional se han detectado prácticas que afectan al buen funcionamiento de los mercados, los cuales son condenados por los demás naciones como nocivas para el desarrollo de

sanos flujos comerciales. A este tipo de conductas se les llama prácticas desleales de comercio. Dos casos principales son el dumping y los subsidios que un país otorga a sus exportadores.

Este problema se presenta cuando empresas de un país vende más barato en los mercados de exportación que en el mercado interno; en estos casos se esta realizando dumping, este afecta gravemente a las industrias locales, es por lo que los países han adoptado legislaciones para combatir estas prácticas desleales.

Otra práctica considerada como desleal en el comercio internacional es el otorgamiento de subsidios gubernamentales a las empresas exportadoras. Pues los precios a los que exportan sus productos no reflejan los verdaderos costos de producción, por lo que existe el riesgo de dañar a los productores de bienes similares por una competencia desleal.

Para combatir esta situación los países participan activamente en el comercio internacional, para lo cual han promulgado leyes y procedimientos.

Uno de los objetivos principales para México es controlar estas prácticas desleales, reducir la incertidumbre en el acceso de los productos mexicanos a los mercados de Estados Unidos y Canadá, tomando en cuenta que las medidas antidumping y antisubvención pueden ser utilizadas para limitar el acceso a estos mercados.

Un aspecto tomado en cuenta en el Tratado de Libre Comercio es la aplicación de salvaguardas, esto se refiere a las medidas de protección utilizadas por un país para proteger temporalmente a una industria nacional que se encuentra seriamente dañada o que enfrenta una amenaza de daño grave debido a un incremento repentino de las importaciones influidas en el mercado interno, en competencia leal es decir sin márgenes de dumping y sin recibir algún subsidio. Así el Estado puede aplicar salvaguardas cuando la Nación lo requiera.

Los salvaguardas son mecanismos legales indispensables incluidos en los acuerdos de liberación comercial, que los gobiernos pueden recurrir a ellas cuando se presenten situaciones de emergencia. Sólo se utilizarán los salvaguardas en caso de desequilibrio coyuntural, calificando como resultado de una situación de emergencia, y no por problemas estructurales como lo son los que provoca la falta de competitividad de un determinado sector.

El principal objetivo de México del establecimiento de salvaguardas es lograr un equilibrio entre un sistema trilateral de salvaguardas, sin convertirse en una forma neoproteccionista, que impida el acceso de productos mexicanos a los mercados de Estados Unidos y Canadá.

Asimismo las normas establecidas en el tratado son específicamente técnicas, científicas o tecnológicas que establecen criterios, los cuales deben cumplir los productos, servicios y procesos de producción. Normas diseñadas con diferentes fines tal como proteger al consumidor, la salud pública, medio ambiente, seguridad pública y promoción del comercio y demás.

Una norma ha sido definida en el Tratado de Libre Comercio como “aquella especificación técnica aprobada por una institución u organización reconocida que establece por un uso repetido y reiterado; reglas, lineamientos o características para productos, procesos y métodos de producción<sup>7</sup>”.

En los sistemas de normalización incluyen aspectos relacionados con la certificación y acreditamiento de laboratorios de pruebas. Estos laboratorios se encargan de determinar si los productos o servicios cumplen con las normas estipuladas; encargándose a su vez de sancionar la calidad y seguridad de los bienes y servicios comerciados a nivel nacional como internacional, además del como de los procesos con que son producidos. Quienes establecen criterios para la autorización, reglamentación y acreditación de esos laboratorios, de su personal y actividades llevadas a cabo; es la autoridad de un país, encargada de la normalización establecida.

---

<sup>7</sup> Op. cit...p.99.

Las normas establecidas se van explicar en función de su clima, composición del ecosistema, geografía, infraestructura, nivel de desarrollo, tipo económico, político, cultural, social y histórico, las cuales han condicionado su evolución; es por lo que hay diferencias entre las normas de cada país estas son a nivel local, regional o estatal.

Así la elaboración de normas refleja las prioridades asignadas a los objetivos de desarrollo que persigue cada país o región en determinados momentos.

Aunque uno de los problemas más comunes son los enfrentados por productores y exportadores, siendo estos la disparidad de criterios utilizados para la aplicación de una misma norma por parte de diferentes autoridades ya sean federales o estatales con jurisdicción sobre la misma área geográfica, lo que crea barreras al comercio.

A fin de evitar barreras arancelarias no necesarias en el Tratado de Libre comercio, plantean que los tres países utilizan normas internacionales relevantes para el desarrollo de sus medidas sanitarias y fitosanitarias. Asimismo permite que cada país adopte medidas más estrictas que las internacionales a su vez apoyadas en resultados científicos, cuando lo sea necesario, alcanzando de esta forma niveles de protección que considere apropiados.

De esta manera cada país conservará el derecho de adoptar, aplicar y hacer cumplir las medidas de normalización mediante un establecimiento de nivel de protección que se requiera alcanzar. Estableciendo a su vez obligaciones relacionadas con la aplicación de medidas de normalización para agilizar el comercio entre los países involucrados.

El principio fundamental para México es que las normas no constituyan barreras a la actividad comercial, lo que el gobierno mexicano busca es “elevar los niveles de calidad de sus productos y servicios mediante el fortalecimiento de su sistema de normalización, así como mejorar sus sistemas de

notificación e información sobre las normas y consulta que ofrezca a los productores, consumidores y exportadores información sobre las normas existentes en el mercado de América del Norte<sup>8</sup>”.

Un aspecto más que dispone el Tratado de Libre Comercio es que otros países o grupos de países podrán ser admitidos como miembros del Tratado con el consentimiento de los países que lo forman, de acuerdo con los términos y conformidad, condiciones que establezcan, ya concluidos los procesos internos de aprobación, en cada uno de ellos.

Con lo que México logra de esta manera la integración a la economía internacional; implicando con esto un reto para nosotros como mexicanos, ya que se establecen mayores niveles de competitividad, calidad y productividad, y así lo manifiestan los diarios al entrar en vigor el Tratado de Libre Comercio entre México, Estados Unidos y Canadá.

Implicando con ello buenas oportunidades pero a la vez desafíos para la planta productiva nacional. “Empresas, hombres de negocios, autoridades y trabajadores en general, confrontan una situación nueva que, aun sin cambios espectaculares, representa la necesidad de entrar en un marco de competitividad distinto, donde la calidad y la productividad se observan como fundamentales<sup>9</sup>”. El vicepresidente del foro obrero, el dirigente burócrata Carlos Jiménez Macías, sostiene el compromiso de los trabajadores, de hacer un esfuerzo por elevar la competitividad, la calidad y la productividad. (El Financiero, enero 1994).

El trabajador mexicano debe mostrarse, “como un trabajador honesto, eficiente y preparado dentro de una empresa moderna. De lo contrario los esperados capitales tardarán más en llegar y la aspiración de modernidad y avance de nuestra economía tendrá como lastre un estereotipo deformado y dañino<sup>10</sup>”. Así lo manifiesta un columnista del periódico El Financiero María Gallo.

---

<sup>8</sup> Op. cit...p.112.

<sup>9</sup> “1994: Año difícil”. El Financiero, 3 de enero de 1994, p.1.

<sup>10</sup> Gallo, María. “Mejorar la Imagen Internacional de México, Reto para 1994”, El Financiero, 2 de enero de 1994, p.32.

Todo esto implica para el mexicano, hacer una reestructuración cognitiva, conductual, actitudinal y valorativa de su formación como trabajador, profesionista, estudiante; en si como miembro de esta sociedad mexicana que atraviesa por un cambio económico, social, político, laboral.

## 2. QUE SON LOS VALORES

### 2.1 *El carácter social del hombre.*

El hombre como ser social se encuentra en constante interacción con otros individuos, los cuales son parte de un grupo mayor denominado sociedad, grupo que en si comparten una cultura la cual para James Whittaker significa “ los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, las leyes, las costumbres y cualquier otra capacidad adquirida por el hombre como miembro de la sociedad<sup>11</sup>. “

Así mismo afirma que no existe cultura sin sociedad, al menos en lo referido al hombre y a su vez no existe sociedad sin cultura.

Un elemento importante considerado por Whittaker en el surgimiento de las culturas, es la capacidad simbólica o conceptual, de la que ha surgido el lenguaje algo que no existe entre los animales. Otro factor de suma importancia en la posición del humano, que se ha llamado psicosocial al factor psicológico o de aprendizaje. De alguna forma este ha permitido la formación o integración de los individuos en sociedades de las que a su vez surgen grupos u organizaciones de los cuales es miembro el hombre, adoptando una conducta propia del grupo.

Un factor importante que afecta la conducta de los individuos en grupo son las relaciones entre los miembros.

Sherif y Sherif (1969) plantea unas variables que afecta la conducta en una situación social determinada. La primera se refiere a la relacionada con los individuos del grupo, en relación a sus características, número de personas, edades respectivas, nivel educación, logro profesional y social. Las

---

<sup>11</sup> Whittaker, James o. Psicología Social del mundo de hoy, Ed. Trillas, p.69.

variables relacionadas a la composición de los individuos del grupo, como homogeneidad en la raza, religión, clase, etc. Las variables asociadas con las relaciones interpersonales que existen entre los miembros del grupo.

La segunda variable se refiere a las características de la tarea, el problema o la ocasión que se trate.

El tercer grupo de variables son las circunstancias o la situación que les rodea incluyendo la atmósfera de interacción en la que se da el problema en cuestión y la presencia o ausencia de personas relacionadas con la tarea. Y la última variable esta relacionada con cada individuo del grupo, se toman aspectos como el logro de la tarea o problema, actitud hacia los otros participantes y la sensación de agrado o desagrado en la situación dada.

De tal forma que hablar de grupo significa un conjunto de personas con ciertas características; primero que tienen una motivación en común lo que permite su reunión, la motivación exige la interacción de los miembros del grupo para lograr una meta o satisfagan una necesidad. Al estar en interacción los individuos pasan por un lapso para satisfacer algún motivo común, surgen expectativas recíprocas en la conducta.

Dentro de un grupo se presenta otro factor en los miembros; adquieren sus diferentes estatus o posiciones sociales con respecto a otros miembros. La conducta o papel habitual de los miembros queda asociada con un estatus. De esta manera la estructura y la organización, se va dar en relación al estatus y al papel caracterizado por los grupos.

Otro factor presentado en los grupos es que las personas tienden a desarrollar normas de conducta conocidas como normas sociales, las cuales constituyen creencias o valores compartidos que

dirigen o gobiernan la conducta de los miembros de los grupos. Por lo que el comportamiento del individuo lo va a determinar la posición social, papel o estatus que se tenga.

Así Whittaker define al “grupo como una unidad social compuesta de varios individuos que comparten una motivación común, un conjunto de estatus y papeles distintos y varias normas sociales que gobiernan su conducta en cuestiones de importancia para ellos<sup>12</sup>”.

De modo que la conducta de los individuos de un grupo es regida por las normas sociales, estatus y papeles, ya que todos los grupos tienen una estructura. Así mismo el comportamiento del grupo y de los miembros del grupo de este; es afectada por las normas sociales y por la conducta de los demás participantes del grupo. El hombre entra en interacción con los demás miembros, adquiere normas de conducta llamadas normas sociales las cuales como ya se menciono representan creencias o valores compartidos por todos y gobiernan la conducta de los miembros. Normas que son internalizadas por el individuo, puesto se encuentra en un proceso de socialización en el que se adquiere también una serie de características, reflejando así su contexto sociocultural en el que se desenvuelve. Este proceso es llamado por algunos proceso de internalización; por medio de dicho proceso se generan cambios internos en el individuo que puedan ser más o menos permanentes. De esta forma se puede decir que la cultura a la cual pertenece el grupo genera cambios en los sujetos, que a su vez deben venir relacionados con cambios en la respuesta de los mismos.

Así por medio del proceso de aprendizaje social los individuos adquieren de su medio sociocultural ciertas características más o menos permanentes, que se han identificado con nombres como valores, motivaciones sociales, actitudes etc. Conceptos que se han definido y utilizado en diversas formas.

---

<sup>12</sup> Op. cit...p.62.

## *2.2 Concepción de valor*

La concepción de valores es un tema que ha sido estudiado sobre todo por la filosofía y de las ciencias que procuran explicar; al hombre como , lo es la Sociología, Psicología, Antropología y la economía.

Los valores usualmente se le asignan un nivel grande abstracción o generalidad, Salazar lo ha definido como orientaciones básicas o guías generales que el individuo tiene y estas integran su conducta.

Rockeach define el valor como «una creencia relativamente de que un modo de conducta particular o que un estado de existencia es personal y socialmente preferible a modos alternos de conducta o estados de existencia<sup>13</sup> » .

Así mismo plantea una diferencia entre valores instrumentales y valores terminales. Los valores instrumentales son los relacionados con los modos de conducta se consideran con un foco interpersonal y están orientados hacia un comportamiento autoreforzante. Los valores terminales están relacionados con estados deseables de existencia, pueden ser valores personales o sociales, esto es interpersonal.

Lo deseable puede referirse a lo deseable para el sujeto o para los demás. El individuo puede tener una gran cantidad de valores, más sin embargo hay unos valores más importantes que otros, con lo que se tiende a colocarlos en orden de importancia relativa. A este ordenamiento de valores se denomina sistema de valores, los cuales funcionan como: Estándares y normas. Los valores como norma de juicio y evaluación en todos los campos, toman una posición específica ante una situación cualquiera que sea, así como estar a favor o en contra de una idea.

---

<sup>13</sup> Citado por Salazar, José Miguel. Psicología Social, p.110

Además funcionan como guías para dirigir nuestra conducta y permite evaluar y juzgar a los demás y a nosotros mismos, en este actúa nuestra conciencia moral, afectiva y cognoscitiva.

« El sistema de valores de una persona puede decirse que representa una organización aprendida de reglas para hacer escogencias y resolver conflictos entre dos o más modos de conducta o entre dos o más estados de existencia<sup>14</sup> ». El sistema de valores como principios y reglas de preferencia funciona como elemento importante en la selección de alternativas, solución de conflictos y toma de decisiones.

Los valores constituyen un mecanismo de defensa del ego, ya que permite justificar, racionalizar la conducta; además de mantener y acrecentar la autoestima del sujeto aunque vayan los pensamientos, acciones, emociones en contra de lo aceptado socialmente. También funciona como adaptación social, requiere de valores relacionados con la conducta social como obediencia, respeto y autocontrol.

Clyde Kluckhohn realizó investigaciones sobre el valor, él considera que se actúa tanto a nivel individual como social llevando a cabo diferentes e importantes funciones como; los valores son la concepción de lo deseable que distingue o caracteriza a un grupo social o a una persona, a su vez influye en la elección de modos, medios así como fines disponibles para la acción. La ubicación del individuo y la sociedad ante ellos mismos y los demás se realiza por medio de un consenso en las creencias, ideas y normas; además de la formación de ideologías y la cultura.

Así mismo los valores funcionan como integración e identidad y cohesión social entre los individuos que comparten los mismos valores, ya que estos son sistemas simbólicos internalizados; con lo cual crean un marco de referencia común, permitiendo la convivencia. De tal forma que la aprobación y desaprobación de la conducta de un individuo se va a dar de acuerdo a los valores establecidos por el grupo al que pertenece.

---

<sup>14</sup> Citado por Salazar, José Miguel. Psicología Social, p.112.

Por medio de los valores de una cultura se pueden establecer objetivos y metas a corto ,mediano, largo plazo en una sociedad. En si los valores influyen en la determinación de las aspiraciones, expectativas, así como establecimiento de metas y objetivos, metas personales y sociales.

Los valores son como lineamientos que permiten tomar decisiones individualmente como socialmente a través de preferencias, selecciones y otros procesos de elección y juicio.

La conducta de los individuos va estar guiada por el sistema internalizado de valores, patrones de conducta socialmente aceptados, los cuales garantizan la estabilidad social siempre y cuando sean patrones de comportamiento aceptados y esperados. A su vez funcionan los valores como instrumentos de control social por medio de las normas.

Charles Morris presenta un enfoque en relación a los valores, semejante a los anteriores, realiza un estudio en el cual los sujetos se evalúan en forma global, la forma de vida que más le gusta. Esta evaluación se va a dar de acuerdo a los valores internalizados por los individuos del grupo a su vez, sirven como marco de referencia para organizar sus creencias, actitudes de su conducta.

De tal modo la vida del hombre gira en relación al desarrollo de sus valores, tomando en cuenta que sus decisiones y elecciones están influidos, impulsados en dichos valores. Reich y otros consideran «los valores sirven de normas, pueden considerarse como ideales porque se lucha... las actitudes y las conductas pueden considerarse como resultados de orientaciones valorativas<sup>15</sup> » . Ya que estos condicionan y rigen la conducta del hombre, así mismo sus conductas sociales se regulan a través de normas sociales, inspiradas en valores, aceptadas como fundamentales y básicas para el desarrollo y crecimiento de la sociedad.

Así autores como Tlalcoht Parsons y E. Shils analizan la conducta en base a los valores y las motivaciones. Para estos autores la conducta se orienta en base a logros de objetivos y metas o estados

---

<sup>15</sup> Citado por Ramos, Samuel. El perfil del hombre y la cultura en México, p.13.

de cosas esperadas en una determinada circunstancia, reguladas por normas y requieren de un esfuerzo, depende de una motivación. Por lo que los patrones de conducta giran en base a orientaciones de valor las cuales son expresadas en normas cognoscitivas, apreciación y morales; estas responden a motivaciones racionales, afectivas y evaluativas o de elección.

Tomando en cuenta lo anterior se puede decir que los valores son normas internalizadas necesarias para la obtención de ciertas necesidades, integrándose a la sociedad puesto que el individuo esta en constante interrelación con la sociedad.

El hombre que no se adapta a lo establecido por el grupo o la sociedad se considera un desadaptado siendo de esta manera marginado. En si “ el medio determina los patrones culturales que constituyen un conjunto estructurado de valores, creencias y gustos, que se expresan en un sistema simbólico que permite su internalización en la personalidad, los cuales actúan en función de una estructura de disposiciones y necesidades que tienen su correlación en las expectativas y papeles que establece la cultura<sup>16</sup>”.

En este sentido la cultura es la base, el sustento de los valores, creencias y demás, pues de ella son adquiridos, es por lo que las reacciones de los individuos están relacionadas con la estructuras de valores del grupo de pertenencia. Así mismo los miembros de un grupo comparten expectativas sobre la conducta de cada uno de ellos, comparten conceptos sobre lo que serían condiciones deseables en si valores.

Por lo que consideró importante recalcar la participación del condicionamiento cultural en el desarrollo de los valores, en el que se da la fase de internalización. El individuo se apropia de maneras de actuar de proceder y de pensar através del aprendizaje social.

---

<sup>16</sup> Alduncin Abitia, Enrique. Los valores de los mexicanos. México: entre la tradición y la modernidad, Fomento Cultural Banamex, p. 30.

Uno de los autores que ha realizado diversas investigaciones en este sentido es Díaz-Guerrero, él habla de premisas histórico-culturales; en algunas oportunidades las identifican con valores. Díaz-Guerrero las define de la siguiente manera:

«a) Una afirmación culturalmente significativa que sea apoyada por una operacionalmente definida como mayoría de los sujetos de una cultura dada, y b) también es, preferiblemente una afirmación que sea apoyada en forma diferencial a través de las culturas<sup>17</sup> ».

El reconocimiento, el apoyo de la mayoría de los individuos de un grupo o una sociedad en las formas de actuar y proceder en si de los valores; es importante la internalización de los mismos.

### ***2.3 Sistema de Valores***

Los individuos que conforman el grupo o la sociedad comparten expectativas sobre la conducta de cada uno de ellos, comparten conceptos sobre lo que serían condiciones deseables, es decir valores. De manera que las reacciones de los individuos están relacionadas con la estructura de valores del grupo.

Para la recreación de las representaciones de valor; una vía es la toma de conciencia de las necesidades y la comparación con los objetos del mundo circundante, lo cual va a conformar el sistema de nociones de valor o estructura de valores. Una segunda vía es la formación de nociones de valor por medio de la instrucción, la educación las influencias, ideológicas, pedagógicas, etc. y por medio de la comunicación.

---

<sup>17</sup> Citado por Salazar, José Miguel en Psicología Social, p.125.

En la sociedad también se encuentran determinadas nociones de valores estereotipadas, estas a su vez se convierten en valores para el sujeto. Por lo que en el desarrollo de los valores se da la internalización, en la que participa el condicionamiento cultural.

Así los hombres regulan sus conductas sociales por medio de normas, las cuales están inspiradas en valores aceptados como fundamentales o básicos para el buen desarrollo y crecimiento de la sociedad, misma en la que construyen los individuos su sistema de valores; siendo estos un componente general de la acción social.

De esta manera los valores determinan los contenidos de las relaciones del hombre en su medio social, calificando de este modo su conducta frente a los valores como buenas o malas, de aquí el valor que tiene la conducta social, surgida en base a los valores reconocidos como jerarquía. Tomando en cuenta esta jerarquía de valores, es la que mueve al hombre lo empuja por todo su ambiente a llevar una conducta determinada.

Los valores regulan la satisfacción de los impulsos de acuerdo a una serie de objetivos jerárquicos y duraderos de personalidad como del sistema socio-cultural, con necesidad de repetir los intereses de los demás y del grupo en sí de la vida social.

Así se crean orientaciones de valor, de aspectos racionales como emocionales. Dichas orientaciones se basan en nociones de valor de personalidad de uno u otro grupo; se pueden utilizar ya que existen en la sociedad. Estas nociones pasan por un filtro social e ideológico, teniendo de esta forma una influencia directa de la sociedad y de las clases; en la formación de sistemas de valores que orientan la conducta del hombre. Orientaciones vinculadas con las necesidades de dichas nociones de valor.

De esta forma los valores se pueden clasificar de acuerdo a la importancia para los miembros del grupo, construyendo así una jerarquía de valores en base a una previa evaluación de los mismos. La

Orientación jerárquica de valores se va dar a partir de sus necesidades, deseos de los miembros de un grupo o sociedad determinada. Esta jerarquía de valores o sistema de valores es la guía de nuestras actitudes, en sí de nuestra conducta. Por lo que el sistema de valores se ha considerado como un componente general de la acción social.

Con lo cual el hombre va a reflejar en su comportamiento, sus valores adquiridos, así como el orden jerárquico en que se encuentran constituidos.

Maslow en su Teoría de la dinámica de la motivación nos habla de la jerarquía de las necesidades. El parte de tres supuestos primero la motivación la plantea como un proceso individual en que las necesidades influyen sobre la percepción , los valores, actitudes y la conducta. Segundo las necesidades explican las motivaciones humanas, presentan un orden jerárquico; siendo las básicas los más urgentes y el tercero cuando un grupo de necesidades ya ha sido cubierto pasa al siguiente nivel y así sucesivamente, este orden se presenta en forma ascendente.

La jerarquía de necesidades de Maslow se constituye por cinco niveles, el más bajo es el fisiológico (comida, sexo, vivienda, vestido, y salud) el segundo esta la seguridad se manifiesta en la conservación y mantenimiento de la persona, en el trabajo se relaciona en la retribución monetaria, beneficios no pecuniarios, secundarios, prestaciones, estabilidad y protección. El tercero las preferencias mostradas en lo emotivo y afiliativo como el afecto, amor ternura, amistad, confianza, ayuda y apoyo a los demás. El cuarto se refiere al ego, al estatus o posición social y económico; determinando de esta manera el prestigio, el logro, el reconocimiento, la autoestima, autoridad. El quinto actualización es el desarrollo integral de la personalidad.

Esta Teoría de valores esta determinada en base a las necesidades, motivaciones que de algún modo nos pueden ayudar a explicar la jerarquía de valores derivados. Este esquema ha sido utilizado en

diversas investigaciones. Investigadores como Alduncin Abitia y Díaz-Guerrero utilizan este esquema. Alduncin Abitia menciona que en nuestro país gran parte de la población no ha cubierto sus necesidades básicas, pero satisface las de nivel que pertenecen a lo afiliativo.

Díaz-Guerrero lo utiliza para estudiar el problema de la motivación del trabajador mexicano. En la cual se obtienen interesantes resultados.

El considera la motivación humana como las fuerzas, motivos, necesidades, deseos, instintos e impulsos, que llevan las acciones de los seres humanos; como prefieran hacer, lo que hacen o lo que dejan de hacer.

Una de las necesidades que evaluó Díaz-Guerrero fue el mantenimiento o preservación de la propia estima; en dos aspectos, el primero autoevaluación es considerarse así mismo como valioso; el otro la necesidad de ser valorado por lo demás.

Para que se pueda realizar una autoevaluación se necesita que la persona este tranquila en varios aspectos, como haber aprovechado adecuadamente las oportunidades que le ha brindado la vida; oportunidades como aprender, crear, de trabajo, en si de llegar a ser. Además se necesita sentirse satisfecho o más o menos satisfecho por lo que ha realizado en el pasado o lo que realiza. Ya sea en el trabajo, en el deporte, en una profesión . afición o el deber. Algo que se considera importante para poder sentir apreciación de que se vale, es el trabajo bien realizado. De esta forma se tendrá más confianza en uno mismo y esto último es necesario para el ser humano.

Pero antes de satisfacer esta necesidad ya se debieron haber cubierto otras necesidades básicas como las fisiológicas, cuando estas necesidades son satisfechas sigue el segundo grupo de necesidades humanas son las de conservación de la vida. Como la conservación de la integridad de la persona en cuanto ser biológico. Después las necesidades de afecto, amor ternura, así como las de pertenecer a un

grupo determinado, ya sea de amigos o grandes grupos como instituciones, etc. Estas necesidades afiliativas alcanzan su pleno desarrollo cuando ya han sido cumplidas las anteriores de la jerarquía. Aunque se debe reconocer que, “aun cuando es cierto que éstas son grandes necesidades humanas, una vez satisfechas debidamente, pierden su preponderancia<sup>18</sup>”. En esta dinámica de la motivación de Maslow parece ser un requisito que las necesidades anteriores de la jerarquía estén más o menos bien satisfechas.

Algo que menciona Díaz-Guerrero en su investigación y que me pareció interesante es que en idioma español no se tiene una manera fácil de decir self esteem (propia estima). Al parecer en español no existe una expresión que se refiera con precisión a esta necesidad humana. Más sin embargo hay otras apreciaciones que se relacionan con la propia estima, como las evaluaciones que otros hacen de nosotros, términos comunes así como prestigio, buena reputación. Puede sustituirse con criterios como el de posición social este tiene que ver con el hecho de ser reconocidos; en si todo ser humano tiene necesidad de ser apreciado y que se le de un poco de importancia.

De tal forma que “la satisfacción adecuada de las necesidades de la propia estima, provoca sensación de confianza en sí mismo, sensación personal, de capacidad, de seguridad en sí mismo, y aun la satisfactoria sensación de sentirse muy bien, “a gusto<sup>19</sup>”.

Maslow considera que este grupo de necesidades no es muy fuerte por lugar en la jerarquía; pero puede tener un poder si las demás necesidades están lo suficientemente satisfechas.

Existen otro grupo de necesidades humanas como las estéticas, cognoscitivas y otras. Como las necesidades aprendidas, necesidades socioculturales estas son importantes por lo hay que tenerse en cuenta.

---

<sup>18</sup> Díaz-Guerrero. Psicología del Mexicano, Ed.. Trillas, p.56

<sup>19</sup> Op. cit...p.59.

Díaz-Guerrero menciona un aspecto interesante en el mexicano; es el fanfarroneo, entre más serio, más crónico y más exagerado sea, mayor será la falta de satisfacción real de la necesidad. De esta manera al no tener una adecuada propia estima, se ve forzado a negar por completo la existencia de esta necesidad. Ramos plantea que esto se debe a la idiosincrasia de nuestro pueblo, así como una serie de factores históricos, socioculturales; que permiten que el mexicano desarrollase un sentimiento de menor valía. Siendo de mayor importancia las fuerzas socioculturales al presente y más que nada los valores que fundamentan varios aspectos de la familia mexicana. Así socioculturalmente, el abuso del concepto de autoridad y del concepto de respeto a la autoridad ha permitido que se pisotee la dignidad y la propia estima de los individuos.

Considera Díaz-guerrero que el mexicano ha tenido poca oportunidad de desarrollar su propia estima; mientras las necesidades más intensas de tipo fisiológico, como el hambre, ya sea del individuo o de la familia han estado activas frecuentemente. Su tesis central sobre la motivación del trabajador mexicano es que necesita profundamente desarrollar su propia estima. El mexicano puede “ser un mejor trabajador; es decir, que puede llegar a sentir esencial y básicamente que vale algo, que su trabajo tiene importancia, que tiene valor para el desarrollo de otras cosas, que lo que hace contribuye al desarrollo y progreso de su patria, de los suyos y de los seres humanos en general<sup>20</sup>”.

Asimismo piensa que el mejoramiento del ambiente físico, sería como una especie de reconocimiento al valor del trabajador mexicano, estas mejoras se pueden interpretar como afirmaciones de que los patrones lo tienen en cuenta, le dan cierta importancia, cierta atención. Al percibir el trabajador mexicano estas mejoras puede resultar no sólo para mejorar la propia estima, sino para mejorar su eficiencia en el trabajo.

---

<sup>20</sup> Op. cit....p.68.

Son interesantes los resultados obtenidos en esta investigación, ya que nos permite tener un perfil de manera general del trabajador mexicano y la importancia de los factores socioculturales en formación de las actitudes, valores en de la conducta de un determinado grupo o sociedad .

### **3. LOS VALORES LABORALES EN EL MARCO DE LA CALIDAD**

#### **TOTAL**

Ahora con la entrada en vigor del Tratado de Libre comercio entre Estados Unidos y Canadá, México tiene que competir con los del mundo desarrollado y necesita con urgencia aprender y adaptar las nuevas tecnologías de producción y administración que están revolucionando el mundo entero, esto afirmó el director del Centro de Entrenamiento Internacional de la Universidad Estatal de San Diego, Miguel Angel Cárdenas. Asimismo mencionó que tanto el sector público como el privado tienen que cambiar su filosofía productiva, pues no ayudará mucho comprar equipo moderno y tecnología sino cambia la manera de pensar acerca de la producción, administración y proceso de comercialización.

México necesita aprender nuevas técnicas aplicadas que le permitan al empresario mexicano defender su mercado doméstico, y así definir su posición en las famosas economías de escala. Por lo que ya empezaron a dar a conocer el conjunto de principios para reorganizar cualquier operación productiva con base en un mejoramiento continuo. Así como métodos cuantitativos a aplicar y las herramientas técnicas a utilizar para organizar en equipos óptimos los recursos humanos, y de esta manera desplegar la función de la calidad.

La filosofía de calidad total es parte del proceso de cambio, que permitirá alcanzar los objetivos de la productividad y hará evolucionar la civilización actual. “La filosofía de la calidad total proclama un cambio cultural en las organizaciones contribuyendo a moldear una nueva sociedad, al ser estudiada con profundidad se puede visualizar el futuro de manera más confiable<sup>21</sup>”.

---

<sup>21</sup> Gritzewsky Desatnik, Benito. “ Calidad Total : una nueva civilización en siglo XXI”, Análisis Financiero en El Financiero, 11 de noviembre de 1993, p.36A.

Para Fay Crevoshay la filosofía de la calidad total pretende alterar valores, formas de pensar y la cultura dentro de la organización productiva. Por lo que se requiere de un previo entendimiento de la cultura y mentalidad nacionales y hasta de las diferencias específicas por región.

### ***3.1 Que es la calidad total***

El propósito básico de la calidad total es generar productos y servicios que sean de utilidad a los consumidores, promover la estabilidad de la comunidad donde se asienta la empresa, y crear un ambiente adecuado para la satisfacción y el crecimiento de los miembros de la compañía.

La calidad total no tiene como únicos objetivos del negocio la rentabilidad ni el retorno de la inversión. El propósito de fondo es mantenerse en el mercado durante el mayor tiempo posible. Por lo que Ryukichi Imai señala “si las empresas cuidan a sus clientes, las ganancias se cuidarán por sí mismas<sup>22</sup>”.

La calidad total se encuentra dentro de las tecnologías de proceso, en donde la innovación reside no tanto en los factores de producción per se, sino en la manera de utilizarlos. Para que se de un buen funcionamiento de esta filosofía de la calidad total se deben de tomar en cuenta tanto los recursos humanos como la maquinaria o tecnología, ambos son importantes para obtención de buenos resultados.

La calidad total resultar ser un compromiso entre los productores y clientes, que gracias a la eliminación de desperdicios en materiales y tiempos asumidos, el valor agregado es total.

---

<sup>22</sup> León, Yolanda. “Calidad Total : Buscando definiciones para evitar desastres” Análisis Financiero en El Financiero, 9 de marzo de 1994, p.35A.

Ya que la calidad total se planifica, se controla, se mejora interrumpidamente. Si se ve a la calidad como una expectativa cumplida, se diría que “la calidad lograda como expectativa cumplida es la fijación de parámetros mutuamente acordados entre el cliente y productores<sup>23</sup>”.

Se toma al planteamiento y al control de calidad como estadios necesarios para el logro de mejoras interrumpido. El fin del planteamiento es el logro de mejoras interrumpidas.

El planteamiento de calidad va desde el acuerdo sobre parámetros de calidad, los métodos científicos de medición hasta el desarrollo de rutas para el planteamiento. El control es un sistema de información para tomar decisiones, las cuales tendrán una calidad no tan buena como el sistema de información, esto se debe a que las decisiones se aplican sobre procesos futuros no siempre adecuadamente predecibles.

La mejora de la calidad focaliza resultados, procesos, personas, medición, innovaciones; en las cuales el abordaje se realiza a través de la dirección de la organización, de la función del grupo de trabajo y desde la misión de cada individuo.

Hay que tomar en cuenta que para un buen funcionamiento del control de la calidad total, debe existir un compromiso de los miembros de la compañía desde la dirección hasta los trabajadores de la compañía en general.

Los motivadores de cambio en la filosofía de calidad total son las herramientas con las cuales dará forma a la nueva civilización. La primera es la satisfacción de las necesidades del cliente. La satisfacción debe ser el principal objetivo al fabricar un producto o prestar un servicio, para esto el cliente debe ser tomado en cuenta siendo escuchado. Las necesidades del cliente se deben traducir con precisión en características cuantificables, cualificables de acuerdo a las preferencias y gustos del cliente.

---

<sup>23</sup> Perel, Vicente et. al. Calidad y Productividad Total, Editorial Grupo Norma, p.179.

Ya que la satisfacción continua del consumidor es una forma de asegurar la permanencia de un producto o servicio en el mercado, de esto depende la sobrevivencia de la organización.

Otro segundo aspecto es el equipo de proveedores, su participación es vital en cualquier proceso de calidad total. Con estos las organizaciones tienden a formar sociedades formales y exigen la entrega de certificados de calidad y reportes estadísticos y programan visitas periódicas para un mejor conocimiento de sus problemas y potencialidades.

Los equipos de trabajo es el tercer aspecto, con esto presentan un concepto integrador y una visión multivariable lo que permite que se consideren los problemas en unas organizaciones como oportunidades de mejora y que se requiera la participación de todos. Formando así los grupos multidisciplinarios, las matrices, los task force, los círculos de calidad, estas estructuras tienden a combinar los talentos en la solución de problemas comunes.

La creatividad es un motivador de cambio, es una habilidad cada vez más apreciada, en el mundo que esta en constantes cambios, la creatividad es indispensable. Por lo que las organizaciones comienzan a ser conscientes de ello y procuran crear mecanismos que promuevan la imaginación, sólo de esta manera podrán continuar satisfaciendo a los consumidores y sobrevivir.

El uso de herramientas estadísticas, es la utilización de hechos traducidos en datos como base para la toma de decisiones es el soporte principal para la mejora continua. Dichas herramientas son consideradas por los principales exponentes de calidad total, como un medio que mejora la comunicación humana eliminando los supuestos, permitiendo la comunicación con las máquinas y con el medio ambiente en general ayudando a tener un mejor conocimiento de la realidad, ayudando a predecir acontecimientos y prevenirlos.

El ahorro de la materia prima y energía, así como el mejor aprovechamiento de los equipos, del tiempo, del recurso humano y del espacio siendo esta una característica general en las organizaciones. Con esto se alcanzará la productividad, estado óptimo para la utilización al máximo de todos los recursos, provocando cambios de fondo en las áreas de las organizaciones.

El que sean escuchados todos es un principio utilizado por la calidad total, con esto se esta tomando en cuenta las ideas que puede aportar en beneficios de todos y no únicamente su fuerza física para trabajar.

La redefinición de misión y objetivos de las organizaciones para las que fueron creadas tratando de adaptarse al mundo cambiante y así permanecer en él.

La prevención y la corrección a tiempo, y un mejor conocimiento de lo que se hace. El control de la prevención de errores, defectos, desperdicios es base para la mejora continua.

El aprender a planear y hacer inversiones a largo plazo, idea quedará cada vez más grabada en la mente los hombres.

El mundo al estar en un proceso de cambio constante exigirá tanto al hombre como a la organización, una alta capacidad de adaptación.

La formación de equipos de trabajo y de matrices, permitirá la descentralización, ocasionando una mejor repartición del poder y la responsabilidad, dándole mayor independencia a estos grupos llevándolos a la creación de las unidades estratégicas, las cuales son divisiones de la organización con sus propias políticas, estrategias y objetivos. Otro motivador del cambio en la filosofía de calidad total es la desaparición de barreras departamentales, con esto se logra que se entienda que los problemas son comunes y que se requiere del esfuerzo y talento de todos para resolverlos, anteponiendo los intereses de la organización a los interés departamentales.

Un principio fundamental en la calidad total es la mejora continua, ya que esta filosofía se debe entender como un proceso de mejora continua nunca termina ya que siempre es posible mejorar lo logrado, actitud que se debe adoptar en todos los aspectos de la vida. En si la calidad exige ser mejor , seguirse capacitando y aprendiendo, en sí estar al día. Por lo que los recursos humanos deben ser capacitados, estar aptos para desarrollar una labor determinada y ofreciendo de esta manera mejor calidad de trabajo. Considerando el factor humano como elemento importante para el buen funcionamiento de la calidad total.

La manera como se puede medir los logros y los fracasos de la calidad total, primero es necesario saber que factores se van evaluar, primeramente la esencia de la calidad, la Dra. Yolanda León Subdirectora de Global Business Education Institute, la explica en base a cuatro principios básicos; el primero son los costos de la mala calidad son altos para todos, segundo la organización funciona mejor si se eleva la calidad de sus miembros, tercero las barreras transfuncionales entre áreas departamentales, impiden tener una visión integral del trabajo y reducen la productividad de la empresa y cuarto la calidad es responsabilidad de la alta dirección.

Asimismo plantea, si la organización asume estos principios, que son la primera parte, es posible que calidad funcione. La otra parte esta en las herramientas y técnicas, son la detección explícita y continua de las necesidades del cliente, el empleo de equipos transfuncionales, esto es por miembros de diversas áreas de la organización para resolver problemas, el enfoque en el proceso más en que los resultados y el uso de métodos científicos como cartas de control, histogramas, análisis de Pareto, análisis del costo de la calidad y diagramas de causa y efecto para monitorear los logros y las limitaciones e identificar aquellas áreas que necesitan mejor desempeño. Si falla cualquiera de estas

herramientas en la organización entonces la calidad total dejaría mucho que desear. Y si fallan las dos partes el resultado sería costoso, la calidad total simplemente no funcionaría.

Un aspecto importante que menciona es el papel de la dirección « La labor de alta dirección es trabajar en el sistema de modo tal que el personal pueda trabajar de manera efectiva en el sistema<sup>24</sup> » .

Al lograr la calidad total se alcanzan los objetivos de la productividad. Y gracias a la calidad y productividad totales los costos se reducen , las expectativas del cliente en materia de calidad, cantidad, precio y fechas de entrega se cumplen. El cliente esta satisfecho.

Los círculos de calidad, factor que interviene en el logro de la calidad total, en estos se presenta la creatividad y la inventiva de los trabajadores las cuales son reconocidas . Con esto los trabajadores dejan de sentirse como piezas de una máquina; todos sienten que están contribuyendo de forma significativa en la empresa. De esta manera los trabajadores tienen una participación activa en el control de calidad desde los que trabajan en la fábrica hasta los altos directivos.

Esto se da con la participación comprometida de los trabajadores y directivos, al esforzarse por mejorar la productividad y la competitividad de las empresas.

### **3.2 Productividad**

La productividad es considerada por Vicente L. Perel como un elemento esencial para el progreso de la sociedad en que se desea vivir. La productividad ha sido definida como la obtención de más con la misma cantidad de recursos o el logro de una mayor producción en volumen con el mismo

---

<sup>24</sup> Citado por León, Yolanda “ Calidad Total : Buscando definiciones para evitar desastres”, Análisis Financiero en el Financiero, 9 de marzo de 1994, p.35A.

insumo. Jorge Herrera Carrillo un consultor independiente la define como “un indicador ideado para denotar y valorar, la eficiencia con las que opera la empresa; eficacia, que en el concepto de productividad se refleja si la firma produce lo que debe, en tiempo y forma, según el negocio; y eficacia, por el hecho de que este indicador evidencia la habilidad de la empresa para operar con el mínimo costo y generar el mayor valor económico<sup>25</sup>”. En si la productividad refleja el grado óptimo con el que la organización conjuga la administración de la fuerza de trabajo, además adquiere y utiliza sus activos como bienes de capital, esto es tecnología, aplica también la materia prima y materiales en el proceso productivo, así como determina el consumo de energía, para la generación del valor agregado.

El lograr la productividad es alcanzar el desideratum de maximizar la creación de riqueza através de todos los recursos: los hombres, el tiempo, las ideas, la información, los insumos materiales. La productividad para Perel se apoya en un sistema de creencias y se implanta a través de una serie de mecanismos.

Para lograr un incremento en la productividad se tiene que conocer la organización, el objetivo de las metas y tomar conciencia de los límites y la contribución humana. También es posible mejorar la productividad mediante la reducción de los costos, garantizando el nivel y calidad de la producción. El perfeccionamiento de la calidad es una variable que reduce las reparaciones, garantías devoluciones, inspección y demás. Además de crear un clima propicio por medio de la Dirección .

La selección y perfeccionamiento de personal competente, mediante la capacitación en la cultura organizacional y entrenamiento en las funciones que desempeñan, condiciones innatas así como un nivel de calidad en su trabajo y confianza en su desempeño, creando un clima para la participación, en la aportación de sugerencias o ideas para solucionar los problemas que se presenten.

---

<sup>25</sup> Herrera Carrillo, Jorge “Productividad : Concepto y Medida”, Análisis Financiero en El Financiero, 11 de noviembre de 1994, p. 40A.

La medición de la productividad mediante la introducción de auditores o grupos de inspección con su misión de cuantificar y controlar. Para el investigador Arturo A. Pacheco las variables básicas que permiten medir los resultados del proceso de producción, son eficiencia expresada en la manera en que se utilizan los recursos de la organización ya sean humanos, materia prima y tecnológicos y otros; efectividad esta expresa el grado de cumplimiento de metas, objetivos o estándares, productividad estrecha es la relación en volumen entre los resultados y insumos utilizados y calidad esta expresa en el grado de correspondencia entre las características del resultado del producto final y las necesidades del cliente.

El mecanismo de la medición de la productividad proporciona información para saber si el proceso de información está mejorando o no.

Una retribución adecuada como fuerza motivadora, debe responder a las normas de un cierto modo de vida , al potencial del conocimiento. Y la calidad como ideología permanente, la cual se ha constituido como la excelencia. La calidad fomenta una actitud productiva en todos los estratos.

Una empresa puede mejorar su productividad con una política abierta, información clara y capacitación así como por medio de una buena organización, si todos sus componentes funcionan de manera armónica. Si la división y coordinación de las tareas, el costo de cada función y una buena relación con los tiempos, si el análisis de las habilidades necesarias y de capacitación se realizan con las metas de la productividad. Los costos y la reducción de insumos materiales, gastos, mano de obra, equipos y otros elementos, gracias al adiestramiento y a la información, ayudan a mejorar la productividad.

Otro elemento primordial para elevar la productividad es la preparación del personal, “la mano de obra calificada es el factor que ofrece mayor impacto sobre la productividad y que la capacitación es

ahora más necesaria no sólo para el trabajador directo, sino también en la formación de cuadros gerenciales, administrativos y técnicos<sup>26</sup>”.

Así mismo los trabajadores exigen mejores condiciones laborales para alcanzar la productividad. Por lo que Salinas se refirió a la determinación oficial de dar una respuesta a las demandas de los trabajadores mexicanos para capacitarse y prepararse mejor para ser más eficaces y productivos.

Además la empresa es responsable de planificar una política de control de calidad para satisfacer las necesidades del mercado, controlarla permitiéndole de esta forma cuantificar y verificar la productividad y mejorarla, elevar la calidad de esta.

### ***3.3 Competitividad y Eficiencia***

Otro elemento importante dentro del desarrollo de las organizaciones es lograr ser competitivos dentro del mercado, más ahora con el Tratado trilateral que entró en vigor el primero de enero de 1994. Por lo que se invita a las diferentes empresas a esforzarse por ser más competitivas y de esta manera lograr permanecer en el mercado.

Invitación que se ha extendido a todos los miembros que forman parte de la organización, al reiterar que su participación, en esforzarse por mejorar la productividad y competitividad de las empresas.

La competitividad ha sido definida de diferentes maneras, “como rivalidad que significa aptitud e idoneidad, la competitividad se basa tanto en la competencia como disputa, como en la capacidad de ser

---

<sup>26</sup> Pinto Villatoro, Roberto, “Formación y reconversión de recursos humanos en el México del siglo XXI”, Análisis Financiero en El Financiero, 29 de noviembre de 1993, p.39A.

competente, el más adecuado y capaz<sup>27</sup>”. Por lo que es considerada como la suma de cualidades ya sean adquiridas como heredadas, las cuales necesita desarrollar el hombre para lograr ser mejor, si eso es lo quiere.

Y desde el punto de vista de las empresas la competitividad significa tener la habilidad de producir, diseñar y vender productos, bienes y servicios que reúnan las características requeridas por el consumidor y que son mejores que las del competidor.

Por lo que es necesario poder establecer una estrategia que nos permita mantener un nivel competitivo estable asimismo es preciso contar con fuentes de aprovisionamiento de los insumos que resulten confiables, así como canales adecuados de comercialización para los productos.

“ Un mecanismo de comercialización que puede favorecer la competitividad es dar especial importancia al conjunto de servicios posteriores a la venta (información, seguimiento, mantenimiento) que acompañan al intercambio y fortalecen la imagen de la empresa y su producto, permitiéndoles diferenciarse de sus competidores<sup>28</sup>”.

Plantea David Maauad Presidente de la CNIV que para lograr ser competitivas las empresas sobre todo las pequeñas y medianas industrias, el gobierno debe tener en cuenta los siguientes aspectos. Apoyando en la eliminación de organismos y reglamentaciones que estorban y dificultan la labor industrial. Así como colaborar en la capacitación a los industriales haciendo totalmente deducibles de impuestos las erogaciones realizadas por este concepto. Además de orientar la actividad industrial hacia la producción, en lugar de hacia el poder burocrático, la intermediación o la especulación financiera. Y continuar en la reducción paulatina del proteccionismo.

---

<sup>27</sup> Maauad Abud, David, “Competitividad, el arte de ser mejor”, Análisis Financiero en El Financiero, 25 de febrero de 1994, p 33A.

<sup>28</sup> Op. cit. p.36A.

La preparación a las industrias, para lograr orientarlas hacia la competencia. Y lograr que las industrias tengan un plan desarrollo económico, y así estén en posibilidades de diseñar con tranquilidad y confianza sus planes de inversión a largo plazo.

La búsqueda de la eliminación de reglamentaciones ambiguas, que favorecen a la corrupción e impiden el crecimiento del país y la actividad productiva.

El fortalecimiento en la producción de bienes y servicios los cuales tengan calidad y sean altamente competitivos en el mercado tanto internacional como nacional. Además de que estos cubran las necesidades de los consumidores.

Para alcanzar estas expectativas es importante no olvidar que una de las herramientas para aumentar la competitividad es el desarrollo del capital humano, en base a la capacitación continua y establecer programas de calidad total.

Los resultados obtenidos a largo plazo dependen del sector mexicano, para competir con éxito en el mercado internacional, como ya se ha mencionado, mediante el mejoramiento de la calidad de sus productos y la competitividad en lo referente a precios.

Para lograr estas expectativas es necesario que los capacitadores mexicanos apoyen a las organizaciones. Y de esta manera tengan las empresas eficiencia y productividad como una ventaja competitiva. Asimismo alianzas estratégicas y bloques, reducción de costos, mejoras en la calidad y de servicio, sistematización de los procesos, gente más capacitada y estandarización.

Hay que tomar en cuenta que “la competencia y los requisitos tecnológicos han exigido cada día mayores conocimientos y un control más riguroso de los factores relacionados con las variaciones y con las características del producto<sup>29</sup>”

---

<sup>29</sup> Mercado, Salvador. “Como aplicar la calidad en el área de ventas”, Análisis Financiero en El Financiero, 17 de marzo de 1994, p.36A.

Por lo que se debe ser más estratégicos, más propositivos, más profundos y creativos, adoptar enfoques participativos con una visión global así como involucrarse en el proceso de mejora permanente y tener una visión en los resultados.

La eficiencia de las organizaciones se obtiene mediante un número reducido de conceptos intelectuales, un método excelente, un conjunto de técnicas y de esta manera lograr el objetivo de productividad.

En si la empresa tiene una función social que es la de lograr productos y servicios cada vez mejores. Su función económica es el logro de la rentabilidad. Además de la utilización de los recursos que son los humanos, los bienes, la tecnología, la información y el tiempo.

Además de contar con un planeamiento, una herramienta para la construcción del futuro, sistemas sociotécnicos esto es una visión diferente de la tecnología para el hombre y ver al trabajo como un recurso y no como parte del costo, la información es un medio para disminuir el nivel de incertidumbre y el control es la medición y autocrítica así como una manera de conocernos para mejorar como empresa.

Mediante la aplicación de los elementos y estrategias que ayudan al mejoramiento de la calidad de lo producido; se podrá lograr ser más competitivos y eficientes en el mercado nacional e internacional. Esto es un reto para todos los sectores productivos de bienes y servicios.

## **II. METODOLOGÍA**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los valores laborales en el marco del Tratado Libre Comercio (TLC), promovidos por los funcionarios Carlos Salinas de Gortari, Jaime Serra Puche y José Córdoba Montoya, principales impulsores del Tratado; a partir de la entrada en vigor del acuerdo Trilateral.

### **2. MUESTRA**

Todas las noticias de noviembre, diciembre de 1993 y enero, febrero, marzo de 1994 de La Jornada y El Financiero; en las que los funcionarios Salinas de Gortari, Serra Puche y Córdoba Montoya, hablan del Tratado Trilateral entre México, Estados Unidos y Canadá, en las cuales promueven valores laborales. Y de estas noticias se realizó análisis de contenido.

Seleccionaron estos meses después de una revisión de los periódicos de 1993 y 1994; pues se consideró que en estos, se concentraba mayor información de los valores laborales en el marco de TLC.

Se revisó El Financiero por tratar temas económicos y La Jornada por presentar un panorama donde da cabida a organizaciones no gubernamentales o no oficiales.

### **3. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

La técnica utilizada es el análisis de contenido, que ayuda a describir objetiva, sistemáticamente y cuantitativamente el contenido manifiesto de la comunicación ( Bernard Berelson).

Esta consiste en:

1. Selección de un problema de investigación.
2. Selección de una muestra sobre los discursos.
3. Selección de unidades de análisis y de contenido, estas van a depender del discurso, si es abundante se toma el lema y si no es abundante el párrafo.
4. Organización de la información de los discursos en términos de las columnas básicas del análisis de contenido, ¿ Quién, que dice, cómo lo dice, cuando, a quienes, dónde?; elaboradas por Harold D. Laswell. Técnica tomada del Libro de Florence Toussaint. Crítica de la información de masas.

### **4. DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

#### *VARIABLE*

Valor es una norma internalizada necesaria para la obtención de ciertas necesidades, integrándose a la sociedad puesto que el individuo está en constante interrelación con la sociedad.

#### *INDICADORES*

\* Eficiencia es la forma en que se usan los recursos de la empresa; ya sean humanos, tecnológicos, materia prima y demás.

\* **Productividad** es la obtención de más con la misma cantidad de recursos o el logro de una mayor producción en volumen con el mismo insumo.

\* **Calidad** es el grado de correspondencia entre las características del resultado y lo requerido por el consumidor.

\* **Competitividad** es la habilidad de diseñar, producir y vender bienes y servicios que reúnan las cualidades de precio y otros atributos, que dan por resultado un producto más atractivo que el elaborado por los competidores.

\* **Participación** es la intervención activa y comprometida con los miembros de un grupo, empresa en el desempeño de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores.

\* **Cooperación** es la colaboración con el grupo o empresa, compartiendo experiencia e información, que se tenga o se este adquiriendo para el buen desempeño del trabajo.

\* **Compromiso** es la obligación contraída o dada con la organización, empresa para realización del trabajo.

\* **Esfuerzo por ser mejor** es el lograr la superación de manera continua.

\* **Capacitación** es la preparación constante, ante el mundo cambiante.

\* **Iniciativa** es ser propositivo con ideas, estrategias a desarrollar dentro de la organización para realización de un mejor trabajo.

## **5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se realizó una lectura previa de los documentos del tratado de Libre comercio y una revisión de los periódicos del 93-94 (La Jornada y El Financiero) seleccionando los meses en los que se concentraba más información (noviembre, diciembre del 1993 y enero, febrero, marzo de 1994) de valores laborales en el marco del TLC; utilizando sólo las noticias en las que los funcionarios Salinas de Gortari, Serra Puche y Córdoba Montoya hablaban de estos.

Posteriormente se hizo el análisis de contenido de dichas noticias, asimismo se seleccionó las unidades de análisis, Lema o frase y unidades de contexto el párrafo, lo cual se determinó conforme a la concentración de la información mencionada en el inciso anterior.

### **III. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **A) DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

Se presentan en un cuadro dividido en columnas en las que se establece quién es el funcionario, qué dice, esto es de que valores laborales esta hablando, cómo lo dice, en la que se toma textualmente un párrafo de la noticia en la que se menciona valores laborales en el marco del TLC, así como cuándo lo dice, a quiénes dirige su mensaje y dónde lo dice.

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
Salinas de Gortari P (3)	Competitividad, eficacia.	(...) " para complementar la reforma empieza en materia de sanidad fitopecuaria, mejorar competitividad y eficiencia a los sectores agrícola y silvícola, y asegurando el abasto en un esquema de apertura comercial" (resumen del reportero).	021293	Conferencia de prensa	México
Salinas de Gortari P(10)	Competitividad	(...) " en virtud de que con esta medida se simplificará y disminuirá el pago de contribuciones aplicables al comercio exterior, lo que permitiría que los productos nacionales tengan una mayor competitividad en el exterior".			
Salinas de Gortari P(12) Total de P=14	Competitividad	(...) " respondiendo así a las necesidades del comercio exterior que demandan reglas claras y sencillas que permitan a las empresas nacionales ser más competitivas y tener acceso a los nuevos mercados". (resumen del reportero).			
Jaime Serra P(12) Total de P=13	Competitividad	(...) " opinó que en la negociación se diseñaron tiempos de transición, para que las industrias puedan hacer su esfuerzo de aumentar la competitividad en el tiempo que se tiene establecido". (resumen del reportero).	031293	Conferencia de prensa	México
Jaime Serra P(7)	Calidad, productividad competitiva	(...) " no han llegado al final del camino" sino siempre deberán tratar de mejorar conforme a las exigencias de calidad, productividad y competitividad que plantea la competencia del extranjero".	031293	Reunión Nacional de Usuarios del Ferrocarril	México

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<i>Jaime Serra</i> P(8)	Competitividad	(...) " se ha buscado establecer mecanismos de apoyo para impulsar la modernización y competitividad de las empresas para adecuarlas a los niveles alcanzados en Estados Unidos y Canadá". (Resumen del reportero).			
Total de P= 9					
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(1)	Productividad, eficiencia	(...) " El Tratado de Libre Comercio (TLC) plantea ahora redoblar el paso; reafirmar productividad y eficiencia". (resumen del reportero).	031293	Ante miembros de un pueblo marginado	Veracruz
Total de P= 17					
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6)	Calidad, Competitividad	(...) " esto significa que la calidad y competitividad con las que se producen en México están a nivel mundial" (resumen del reportero)	121293	Prensa nipona	Tokio
Total de P= 7					
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(4)	Competencia	(...) " que los gobiernos de los tres países signatarios de ese tratado- México, Estados Unidos y Canadá- " no estamos buscando crear una fortaleza cerrada, sino abierta a la competencia, pero tenemos que cumplir con las reglas de origen".	191293	A la Prensa de China	China
Total de P= 13					
<i>Carlos salinas de Gortari</i> P(9)	Eficiencia, competitividad.	(...) " México requiere de un sistema financiero cada vez más eficiente y competitivo que atraiga el ahorro y canalice mayores inversiones a los sectores más dinámicos de la economía". (resumen del reportero).	211293	Reporteros de Tokio	Tokio
Total de P= 12					

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<i>Jaime Serra</i> P(6)	Competitivas, calidad	(...) "Las exportaciones sólo pueden crecer si son competitivas, y competitivas quiere decir si son productos de calidad y a precios buenos".	241293	Reunión de reporteros	México
<i>Jaime Serra</i> P(7)	Participación	(...) "hay un gran interés por participar en el crecimiento económico de México, porque le ven perspectivas muy importantes a nuestra economía con motivo de su globalización".			
<i>Jaime Serra</i>  Total de P= 14	Competitividad	(...) "ahora lo que tenemos que hacer es consolidar en 1994 todos estos trabajos, asegurarnos que todo esto quede perfectamente consolidado y que los sectores productivos hagan un gran esfuerzo de competitividad para aprovechar las oportunidades de exportación que todos estos acuerdos ofrecen a los exportadores mexicanos".			
<i>Jaime Serra</i> <i>Secofi</i> P(3)	Competitividad	(...) "en esta reunión se pusieron de relieve los esfuerzos para la planta industrial alcance niveles adecuados de competitividad y esté en posibilidades de enfrentar los retos que plantea la apertura comercial comenzada hace 10 años e impulsada en los últimos cinco". (Resumen del reportero)	260194	Confederación Nacional de Cámaras Industriales (Concamin)	México
<i>Jaime Serra</i> <i>Secofi</i> P(4)  Total de P=6	Productividad	(...) "Con esta perspectiva los diversos sectores representados en el Pacto tomaron la decisión de llevar a cabo la revisión de las principales ramas industriales, a fin de formular programas específicos orientados a elevar la productividad industrial de las mismas".	260194	(Concamin)	México

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<i>Jaime Serra</i> P(2)	Competitividad	(...) " nos obligan a redoblar esfuerzos, a elevar la competitividad y hacer de México una nación soberana, más fuerte y más justa".	080294	Empresarios nacionales y extranjeros	Guadalajara
<i>Jaime Serra</i> P(3)	Productividad	(...) " ya que sólo en un clima de estabilidad macroeconómica es posible generar confianza y certidumbre, y eliminar distorsiones que obstaculizan la inversión productiva" (resumen del reportero)	080294		
<i>jaime Serra</i> P(7)	Productividad	(...) " Las nuevas oportunidades son ya una realidad, pero exigen la consolidación y la ampliación de una nueva cultura productiva tanto en el gobierno como en todos los sectores de la nación". (resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i> P(8)	Productividad	(...) " Al gobierno le corresponde mantener el ambiente propicio para el desarrollo de la actividad productiva mediante una política promotora". (Resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i> P(9)	Productividad	(...) " A los empresarios les corresponde incrementar la productividad al interior de sus empresas, profundizar en los resultados de largo plazo, es decir en la capacitación, coinversiones, alianzas estratégicas y nuevas formas de organización industrial. A la sociedad en general le corresponde romper con hábitos e inercias del pasado a fin de trabajar y producir mejor".			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
Jaime Serra P(12)	Competitividad	(...) "se han elaborado más de 30 programas sectoriales para promover la competitividad e internacionalización de ramas específicas de la actividad industrial". (resumen de reportero).	080294	Empresarios nacionales y extranjeros	Guadalajara
Jaime Serra P(14) Total de P= 17	Competitividad	(...) "México ha competido con éxito gracias a la estabilidad económica alcanzada, a la promoción de la competitividad y a su vinculación con la economía internacional". (resumen del reportero).	160294	Conferencia de prensa	Aguascalientes
Jaime Serra P(3)	Competitividad	(...) "los bancos nacionales tendrán que ser más competitivos y tendrán que ir disminuyendo sus márgenes de intermediación".			
Jaime Serra P(7) Total P= 8	Productividad, Competitividad	(...) "con estabilidad de precios y competitividad, en nuestro país, las empresas tendrán que oponer con márgenes de ganancia más parecidos a sus referencias internacionales, permeando mayores volúmenes de producción". (resumen del reportero).	220294	A la Prensa en la inauguración de la exhibición de tecnología alemana Techno 94	México
Jaime Serra P(5)	Eficiencia, competitividad	(...) "el TLC no representa ninguna "fortaleza" cerrada, y que la política económica actual se encamina hacia la eficiencia microeconómica y la competitividad de la economía nacional". (resumen del reportero)			
Jaime Serra	Eficiencia, competitividad	(...) "para hacer más eficiente la microeconomía es fundamental además de los esfuerzos			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
P(6)  Total de P= 12		y políticas de desregulación y de nuevas leyes en materia de competencia económica, la modernización tecnológica de la industria mexicana". (resumen del reportero)			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6)	Competitividad	(...) " así como la búsqueda de mayor competitividad en la vinculación con la economía internacional, son exigencias ineludibles del desarrollo económico del país". (resumen del reportero).	230294	Dirigentes de la cúpula empresarial del país	México
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(7)  Total de P= 20	Calidad	(...) " Por ello mantendremos la estrategia establecida, la profundizaremos para lograr en esta nueva etapa, calidad en el crecimiento económico que se refleje en mayores y mejores empleos para los mexicanos".			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(3)	Competitividad	(...) " Se tendrán costos del dinero más competitivos para proyectos industriales, que al mismo tiempo deberán significar más inversión privada y mayor generación de empleo en el país". (resumen del reportero)	080394	A la Prensa y empresarios	México
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6)	Competitividad	(...) " Como autoridades- puntualizó- estamos pendientes de que lo que el mercado establece, precisamente se refleje en las relaciones de mercado; que sea equitativo, que sea parejo, porque sólo de esa manera podremos competir afuera, en los mercados internacionales y, adentro, frente a las importaciones en nues-			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(11)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>... "la incertidumbre que generó la posposición hasta finales de año de la ratificación del TLC; a las altas tasas de interés reales que bajaron más lentamente que el costo del dinero, al menor dinamismo en los mercados internacionales y, adicionalmente, a las reestructuraciones internas que los propios industriales del país vienen llevando a cabo para ser más competitivos". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(17)</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>... "a fin de alcanzar la estabilidad macroeconómica, promover la eficiencia macroeconómica y vincular al país con otros sectores". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(18) Total de P= 18</p>	<p>Competitividad</p>	<p>... "En esta tarea, cada uno tiene que asumir plenamente el papel que le corresponde: el gobierno cuidando que las reformas se realicen en los ámbitos federal, estatal y municipal, y los sectores productivos continuando sus esfuerzos por aumentar su competitividad y modernización".</p>	<p>120394</p>	<p>Empresarios del país</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(1)</p>	<p>Productividad, Calidad</p>	<p>... "mantener el dinamismo y su acción renovadora de esfuerzo a favor de la productividad y la calidad".</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Jaime Serra</i> P(6)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " la tarea promotora de las ventas al exterior permea ya en todos los niveles de gobierno y propicia un clima de mayor competitividad exportadora, susceptible de aprovecharse por los agentes económicos de todo el país". (resumen del reportero).</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(8)</p>	<p>Capacitación</p>	<p>(...) " precisó que paralelamente se han llevado a cabo medidas de coordinación institucional para, entre otras cosas, elaborar directorios empresariales, promover la capacitación de esas empresas y atraer inversiones". (resumen del reportero).</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(12) Total de P=12</p>	<p>Calidad</p>	<p>(...) " la importancia de exportar productos de calidad y explico la relación de esta actividad con el crecimiento económico que se espera para este año". (resumen del reportero).</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(3)</p>	<p>Competitividad, eficiencia</p>	<p>(...) " en la aguda competencia internacional sólo una industria eficiente, moderna y capaz de enfrentar las incertidumbres de los mercados internacionales del petróleo puede seguir siendo el motor de la economía, puntal de la conducción del gobierno y afirmación de la supremacía del Estado para servir a la nación". (resumen del reportero)</p>	<p>180394</p>	<p>Secretarios de Estado, funcionarios, medios, dirigentes sindicales y contratistas proveedores de la paraestatal y reporteros.</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i></p>	<p>Eficiencia, productividad</p>	<p>(...) " Pemex: la empresa se modernizó; transformó sus estructuras para hacerlas más eficientes; estableció una política de precios más transparente; impulso la productividad y el</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p>P(16)</p> <p>Total de P= 18</p>		<p>pleno respeto al entorno ecológico; contribuye al desarrollo regional al descentralizar sus actividades".</p> <p>(resumen del reportero).</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	C UANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(3)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " La iniciativa señala que con estas modificaciones México se vuelve más competitivo del Tratado de Libre Comercio" (resumen del reportero)</p>	<p>021293</p>	<p>Al Congreso de la Unión frente a sus socios</p>	<p>México D. F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(5)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " La iniciativa manifiesta que con estas modificaciones México responderá a las necesidades del comercio exterior que demanda reglas claras y sencillas, que permitan a la empresa nacional ser más competitiva para tener acceso a los nuevos mercados". (resumen del reportero)</p>			
<p>Total de P= 11</p>					
<p><i>Jaime Serra</i> P(16)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " mencionó que los acuerdos a los que llegaron los tres gobiernos se fundamentan en el artículo 1504 del texto del TLC, que prevé la creación de un grupo de trabajo en materia de comercio y competencia". (resumen del reportero)</p>	<p>031293</p>	<p>Conferencia de Prensa</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i> P(17)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " en un plazo de cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor de este tratado, la Comisión establecerá un Grupo de Trabajo en materia de Comercio y Competencia, integrado por representantes de cada parte, el cual presentará informes y recomendaciones a la Comisión sobre los trabajos ulteriores que pro cedan, sobre las cuestiones relevantes acerca de la relación entre las leyes y políticas en materia de competitividad y el comercio en la zona de libre comercio". (resumen del reportero)</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Jaime Serra</i></p> <p>P(22)</p> <p>Total de P= 23</p>	<p>Competitividad, Productividad, calidad</p>	<p>(...) “ la posición de las empresas mexicanas para enfrentar la competencia que se derivará con el pacto trilateral, sostuvo que los tiempos de transición que se lograron en la negociación son suficientes “siempre y cuando se haga el trabajo de mayor competencia y productividad y competencia en estos años para asegurar que suba la calidad de los productos y se pueda vender a precios competitivos” . (resumen del reportero).</p>	<p>051293</p>	<p>Conferencia de Prensa</p>	<p>México D. F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i></p> <p><i>Secofi</i></p> <p>P(2)</p> <p><i>Secofi</i></p> <p>P(4)</p> <p>Total de P= 4</p>	<p>Competitividad</p> <p>Competitividad</p>	<p>(...) “ El gobierno de México mantuvo su compromiso de continuar fomentando la competitividad de estas empresas” (resumen del reportero)</p> <p>(...) “ la liberación del transporte transfronterizo telecomunicaciones y las facilidades para la movilidad temporal del personal de negocios para lo que tendrá un impacto favorable en la competitividad de las maquiladoras” . (resumen del reportero)</p>	<p>061293</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>México D. F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i></p> <p><i>Secofi</i></p> <p>P(7)</p> <p><i>Secofi</i></p> <p>P(9)</p>	<p>Productividad, Calidad</p> <p>Competitividad</p>	<p>(...) “ Programa para la Elevación de la Productividad y la Calidad de la Industria del Cuero y del Calzado” . (resumen del reportero)</p> <p>(...) “ exento de arancel a la importación de cueros crudos de ovino y caprino con el objeto de promover la competitividad del sector curtidor” .</p>	<p>061293</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>México D. F.</p>

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
Total de P= 11		(resumen del reportero).			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6) Total de P= 10	Calidad, Competitividad	(...) " A su juicio, esto significa que el nivel de calidad y competitividad de México está a la altura de cualquier país desarrollado". (resumen del reportero)	121293	Prensa de Tokio	Tokio
<i>Carlos Salinas de Gortari</i>	Competitividad	(...) " el mercado de América del Norte no constituye una región cerrada ni de fortaleza a las relaciones comerciales, sino una zona abierta a la competencia". (resumen del reportero)	181293	Prensa de China	Beijin, China
P(2) Total de P= 14					
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(2)	Eficiencia, Competitividad	(...) " México requiere de un sistema financiero cada vez más eficiente y competitivo que atraiga el ahorro y canalice mayores inversiones en los sectores más dinámicos de la economía de su país". (resumen del reportero)	211293	Líderes del consejo de administración de bancos japoneses	Tokio
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(12) Total de P= 16	Eficiencia, Competitividad	(...) " que su país requiere de un sistema financiero cada vez más eficiente y competitivo que atraiga el ahorro y canalice mayores inversiones en los sectores más dinámicos de la economía mexicana". (resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i>	Competitividad	(...) " el próximo año habrán de consolidarse los avances obtenidos en materia económica, pero advirtió que los sectores productivos ten-	241293	Conferencia de prensa	México D. F.

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
P(2)		drán que hacer un gran esfuerzo de competitividad para aprovechar el acuerdo comercial de Norteamérica". (resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i> P(4)	Competitividad	(...) " los sectores productivos del país tendrán que hacer un gran esfuerzo de competitividad para aprovechar las oportunidades de exportación que se ofrecerán con el Tratado de Libre Comercio". (resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i> P(8)	Competitividad, Calidad	(...) " la planta productiva mexicana está demostrando que puede competir en calidad y precio con los productos del exterior". (resumen del reportero)			
<i>aime Serra</i> P(10) Total de P= 14	Competitividad	(...) " especificó que hasta el momento se han firmado 19 programas de competitividad con diversos sectores, y se están negociando entre 10 y 15 más, para ser presentados en el pacto" (resumen del reportero)	301293	Conferencia de prensa	México D. F.
<i>Jaime Serra</i> <i>Secofi</i> P(8)	Productividad	(...) " se han acordado también programas de modernización, comercialización, desarrollo tecnológico, inversión con clientes y proveedores, así como mecanismos para una mayor estabilidad y crecimiento del sector productivo" (resumen del reportero).			
<i>Secofi</i>	Productividad, competi-	(...) " igual número de ramas industriales, pa-			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
P(9)  <i>Secofi</i> P(11) Total de P= 16	Productividad	<p>... para mejorar la productividad y elevar la competitividad". (resumen del reportero)</p> <p>(...) " la subsecretaria de Comercio Interior de la Secofi, participa en nueve programas para el mejoramiento de la productividad, de los cuales cinco fueron presentados a la comisión del PECE". (resumen del reportero)</p>			
<i>Jaime Serra</i> P(6) Total de P= 9	Competitividad	<p>(...) " con el pacto trilateral, se tiene la capacidad de penetrar en el mercado americano, y a un precio más competitivo, no sólo con relación al productor estadounidense, sino que también México obtiene una ventaja con relación a productores de otros países que venden en el mercado del país vecino". (resumen del reportero)</p>	040194	Conferencia de prensa	México, D. F.
<i>Jaime Serra</i> P(10) Total de P= 10	Eficiencia, productividad	<p>(...) " impulso el desarrollo de infraestructura comercial para diversificar las opciones de compra entre la población consumidora, e inducir la integración eficiente entre la producción, la distribución y el comercio, a fin de reducir la intermediación". (resumen del reportero)</p>	190194	Conferencia de prensa	México D. F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i>	Cooperación	<p>(...) " visita de trabajo de 48 horas al Foro - segunda participación en cuatro años- donde pronunció un discurso centrado en la urgen-</p>	010294	Líderes gubernamentales y empresariales	Davos, Suiza

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6) Total de P= 8</p>	<p>Cooperación, productividad</p>	<p>cia de una mayor cooperación norte-sur en materia de política económica". (resumen del reportero)</p> <p>(...) " tres temas deben orientar la cooperación futura entre países industrializados y en vías de desarrollo: tecnología, colaboración en la producción y coordinación fiscal y monetaria". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra Secofi</i> P(2) Total de P= 7</p>	<p>Capacitación</p>	<p>(...) " informe sobre las tareas de modernización del sector, en el que resalta una meta de capacitación, para 1994, de 15 mil intermedios". (resumen del reportero)</p>	<p>040294</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Jaime Serra Secofi</i> P(10) Total de P= 12</p>	<p>Participación, Competitividad</p>	<p>(...) " en las concertaciones realizadas por esta comisión se logró asegurar la participación de las empresas de la región fronteriza en las cuotas negociadas en el Tratado de Libre Comercio para productos básicos, con la intención, según se afirma, de mantener la competitividad del comercio fronterizo" (resumen del reportero)</p>	<p>070294</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>México D. F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i> P(8) Total de P= 14</p>	<p>Competitividad, productividad</p>	<p>(...) " Hace falta, dijo, además de ser competitivos, lo que atraerá nuevas inversiones que apoyarán la creación de empleos más productivos y mejor remunerados, esto " constituye la estrategia más sólida para distribuir el ingreso y aumentar el bienestar". (resumen del reportero)</p>	<p>080294</p>	<p>Empresarios y Prensa</p>	<p>Guadalajara</p>

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Jaime Serra</i> <i>Secofi</i></p> <p>P(6)</p> <p>Total de P= 12</p>	<p>Competitividad, eficiencia</p>	<p>(...) " la política regulatoria ha equilibrado las posiciones e instrumentos que han impulsado la competencia, y liberado y hecho eficientes los mercados, con otros que generan equidad entre los agentes productivos y reducen la discrecionalidad gubernamental". (resumen del reportero)</p>	<p>090294</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i></p> <p>P(5)</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>(...) " para este año el producto interno bruto crecerá tres por ciento, y enfatizó que para alcanzar eficiencia las empresas deben bajar sus márgenes de operación". (resumen del reportero)</p>	<p>110294</p>	<p>Analistas del mercado y inversionistas</p>	<p>México D. F</p>
<p><i>Jaime Serra</i></p> <p>P(6)</p> <p>Total de P= 6</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>(...) " la política económica debe basarse en dos pilares: la estabilidad macro y la eficiencia micro, para la cual se requiere un periodo de estabilidad como el que ahora vive la economía mexicana". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> <i>Secofi</i></p> <p>P(5)</p> <p>Total de P= 9</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " la subcontratación permite mejorar la posición competitiva de la industria y le abre mayores posibilidades para aprovechar las oportunidades de mercado que ofrece la apertura comercial y en particular el Tratado Libre Comercio (TLC)". (resumen del reportero)</p>	<p>140294</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>Monterrey</p>
<p><i>Jaime Serra</i></p> <p>P(5)</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " gracias al superávit de las finanzas públicas y a que habrá un incremento sustancial a las exportaciones de México y Estados Unidos,</p>	<p>160294</p>	<p>Sectores productivos y Ejecutivo Estatal</p>	<p>San Luis Potosí</p>

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
Total de P= 13		así como un crecimiento notable en el consumo y la producción que generará una mayor actividad económica". (resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i>	Competitividad	(...) " México requiere elevar su competitividad, mediante la modernización de su planta productiva, para ello los flujos de inversión y la importación de bienes de capital o transferencia de tecnología son importantes". (resumen del reportero)	190294	Ante el foro Günter Rex rodt	México D. F.
P(7) Total de P= 11					
<i>Jaime Serra</i>	Competitividad	(...) " se adelantará debido a dos efectos: reducción de las tasas de interés y una fuerte competencia interbancaria, nacional y externa, lo que permitirá una sensible disminución de los márgenes de intermediación y una baja en las tasas activas". (resumen del reportero)	27029 4	Empresarios nacionales y extranjeros	Guadalajara
P(5)					
<i>Jaime Serra</i>	Productividad	(...) " resalta que el sector comercial se ha constituido en un elemento decisivo de la dinámica de las cadenas productivas". (resumen del reportero)			
P(5) Total de P= 14					
<i>Jaime Serra</i> <i>Secofi</i>	Capacitación	(...) " las cámaras y agrupaciones empresariales, destacan la obligación de identificar oportunidades dentro del Tratado de Libre Comercio y. Además, brindar capacitación a todos los agrimiados acerca del convenio trilateral". (Resumen del reportero)	280294	Confederación de Cámaras Industriales (Concamin)	México, D. F.
P(5)					

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Jaime Serra</i> P(12)</p>	<p>Participación, Competitividad, Productividad</p>	<p>(...) " se resalta que la participación de las cámaras es muy reducida la contribución al diseño y seguimiento de programas recientes como los de competitividad y productividad sectorial". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(20)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " así como el de asesorar a las industrias a cumplir y utilizar la Ley de Competencia". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(18) Total de P=25</p>	<p>Capacitación</p>	<p>(...) " Las cámaras tienen la obligación, según la Secofi, de identificar oportunidades dentro del TLC y además brindar capacitación". (resumen del reportero).</p>	<p>280294</p>	<p>Conferencia de prensa</p>	<p>Guadalajara</p>
<p><i>Jaime Serra</i> P(5)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " reconoció que paulatinamente sobrevenirán mejores condiciones en la economía mexicana que impulsarán al sector exportador, sobre todo en cuanto a niveles de financiamiento más baratos, como resultado de la apertura financiera y la mayor competencia en el mercado doméstico". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(7)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " el gobierno federal no contempla realizar cambios en los ordenamientos legales para adaptarlos al Tratado de Libre Comercio (TLC), toda vez que las modificaciones necesarias para hacer más competitivo al país "ya fueron realizadas". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Jaime Serra</i></p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " todos los indicadores nos muestran que</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
P(11)		México, como país, es altamente competitivo y que los inversionistas nos ubican como una nación con grandes posibilidades de crecimiento y de estabilidad". (resumen del reportero)			
<i>Jaime Serra</i>	Competitividad	(...) " hoy en día están en igualdad de condiciones" que sus similares de Estados Unidos y Canadá, ya que se han hecho esfuerzos importantes para dotar los elementos que les permitiera elevar su nivel de competencia". (resumen del reportero)			
P(17) Total de P= 19					
<i>Carlos Salinas de Gortari</i>	Eficiencia	(...) " garantizó que este año " entramos en recuperación del crecimiento" y en la generación de nuevas oportunidades, con un Estado más eficaz, sin populismo, capaz de enfrentar el desarrollo ante los imperativos de una economía globalizada". (resumen del reportero).	110394	Empresarios mexicanos	México, D. F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6)	Productividad	(...) " Las empresas nacionales podrán aprovechar las nuevas oportunidades en nuestra economía con inversión y productividad" (resumen del reportero)			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(8)	Competitividad	(...) " se refirió también a la importancia de atender a la micro, pequeña y mediana empresas del país, por lo que se fomenta la competitividad en el financiamiento". (resumen del reportero)			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(10)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " En unos cuantos años hemos sentado bases más sólidas para estabilizar y hacer competitiva la economía mexicana" (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i>  P(11)</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " Estamos decididos a dar pasos firmes hacia adelante, corresponde ahora impulsar un crecimiento sostenido que tenga mayores beneficios para toda la población, que impulse la política, que deliberadamente ha promovido el gobierno y que ha alentado profundamente al interior de las comunidades más solidaridad, más servicios y apoyo a la producción; más y mejor atención a los que más lo requieren"</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(13)</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>(...) " se ha reformado el Estado par convertirlo en más solidario, más eficaz y sin populismo". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(13) Total de P= 15</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " ahora se impulsa la reactivación productiva de nuestra economía". (resumen del reportero)</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6) Total de P= 9</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " significa que para esta cantidad habrá mayor producción este año, lo que se va a reflejar en más empleos y oportunidades de trabajo para los nuevoleonenses" (resumen del reportero)</p>	<p>110394</p>	<p>Representantes de medio informativos</p>	<p>Monterrey</p>

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(2)</p>	<p>Productividad, Calidad</p>	<p>(...) "exhortó a los empresarios de los 31 estados del país a mantener el dinamismo, el esfuerzo en favor de la productividad, la calidad y a demostrar que los productos mexicanos son calificados". (resumen del repertorio)</p>	<p>120394</p>	<p>Empresarios</p>	<p>México, D. F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(4) Total de P= 11</p>	<p>Eficiencia, Competitividad, Calidad</p>	<p>(...) "destacó que en México se registran ya avances en el fortalecimiento de la capacidad exportadora, con bases de eficiencia, competitividad, de calidad y, sobre todo, con oportunidades a las regiones apartadas del país". (resumen del repertorio)</p>	<p>160394</p>	<p>Representantes de la Conaco de Colima, Concamin y la Prensa</p>	<p>Colima, Col.</p>
<p><i>Jaime Serra</i> P(1) Total de P= 13</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) "enfocar los esfuerzos para lograr la competitividad que será la base para generar más empleos y aumentar el nivel de vida de los mexicanos". (resumen del repertorio)</p>	<p>180394</p>	<p>Representantes del sector privado y prensa</p>	<p>México; D. F.</p>
<p><i>Jaime Serra Secofi</i> P(15) Total de P= 16</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) "los productos nacionales de los bienes en desventaja competitiva frente al exterior tenderán a la desaparición o a convertirse en comercializadores de productos". (resumen del repertorio)</p>	<p>200394</p>	<p>Trabajadores, Fidel Velázquez y todo su gabinete</p>	<p>México, D. F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(9)</p>	<p>Eficiencia, capacidad, productividad</p>	<p>(...) "estamos decididos a recuperar el crecimiento económico y mejores remuneraciones para los trabajadores, pero al mismo tiempo más eficiencia, capacitación y, en consecuencia, mayor productividad".</p>	<p>79</p>		

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(15)</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " la productividad es el camino para crear más empleos y remunerar el salario; " seguiremos ese camino para erradicar la pobreza, el atraso y la injusticia "</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(10)</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " Pero no queremos que la productividad se quede en más utilidades para las empresas, sino que signifique, sobre todo, más beneficios para los propios trabajadores "</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(11) Total de P= 15</p>	<p>Capacitación, Productividad</p>	<p>(...) " la capacitación de los obreros mexicanos no implica un gasto, sino es una inversión, por lo que se impulsará el adiestramiento; " los trabajadores sin capacitación son siempre los menos bien pagados y no podrán ser productivos "</p>			
<p><i>Jaime Serra</i> P(6)</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) " esta exposición canadiense demuestra las crecientes oportunidades de inversión y comercio a partir del TLC, sobre todo en la adquisición de tecnología, ya que esto permitirá que la industria mexicana pueda ser moderna y competitiva " (resumen del reportero)</p>	<p>230394</p>	<p>Reporteros y funcionarios canadiense</p>	<p>México, D.F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i> P(7) Total de P= 9</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " En la medida que se modernice la industria nacional se incrementará la productividad, las exportaciones, el número de empleos y, por ende el nivel de vida de los mexicanos " (resumen del reportero)</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(19)</p> <p>Total de P= 19</p>	<p>Productividad, Calidad</p>	<p>(...) " Siendo importante el Tratado, se sumarían a los instrumentos que ya hemos establecido para que la economía crezca con estabilidad... la clave para nuestro desarrollo no está fuera del país, sino en los esfuerzos internos, en el ahorro, la productividad y la calidad".</p>	<p>021193</p>	<p>Al pueblo mexicano en su V Informe de Gobierno</p>	<p>México D. F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(9)</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " preservar en los esfuerzos de transformación, cambio y productividad, con sentido de justicia y un profundo orgullo en la nación, como único camino para asegurar su lugar en el cambio y recibir sus beneficios". (resumen del reportero)</p>	<p>111193</p>	<p>Industriales de la químic</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(12)</p>	<p>Competitividad, Productividad</p>	<p>(...) " la tarea de la modernización productiva es compleja, es permanente y nos compromete a todos. Existe para ello financiamiento suficiente a costos competitivos". (resumen del reportero).</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(13)</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) " con el propósito de sanear a nuestra economía y sentar las bases para un desarrollo sostenido que nos permita incrementar nuestra productividad y abrir mayores oportunidades de producción, inversión y empleo".</p>			
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(14)</p>	<p>Competitividad, Productividad</p>	<p>(...) " estamos fortaleciendo una plataforma macroeconómica de estabilidad y competitividad que nos permitirá aprovechar nuestros esfuerzos internos de productividad".</p>			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(5) Total de P= 15	Productividad, Calidad	(...) "La clave para nuestro desarrollo no radica fuera del país sino en nuestros propios esfuerzos: en ahorros, productividad y calidad". (resumen del reportero)	151193	Al pueblo mexicano	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(14)	Eficiencia, Productividad	(...) "el proceso de apertura se mantendrá para consolidarlo por ser fundamental para elevar la eficiencia y productividad de la economía nacional y por las propias tendencias de la economía mundial". (resumen del reportero)	161193	Programa económico presentado a los legisladores	México D.F.
<i>Carlos salinas de Gortari</i> P(15) Total de P= 26	Competitividad, Productividad	(...) "se propone una política macroeconómica que promueva un entorno de estabilidad para el crecimiento económico sostenido y profundizar en las medidas de cambio estructural para elevar la competitividad y la productividad".			
<i>Jaime Serra</i> P(12) Total de P= 12	Competitividad, Calidad Productividad	(...) "Es una gran oportunidad para el país, pues buscará que nuestra economía sea más competitiva para hacerle frente a este reto de mayor competencia. Hay una recomendación que tendríamos que recibir todos los mexicanos con motivo del inicio del tratado a partir de enero del 94: producir bien y con calidad".	181193	Reporteros nacionales y extranjeros	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(3)	Eficiencia	(...) "con la apertura y concretamente el Tratado de Libre Comercio de América del Norte significa que "ahora tenemos fecha límite para ser eficientes". (resumen del reportero).	191193	Comunidad exportadora del país	Puerto Vallarta, Jal.

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(4)	Eficiencia	(...) " si sabemos cuál es el plazo para hacer eficiente nuestra actividad productiva. Ya no hay mañana o venga el día siguiente".			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(5)	Competitividad, Eficiencia, Productividad	(...) " es ahora cuando los mexicanos tienen la responsabilidad de enfrentar el reto de la eficiencia, la productividad y la competitividad, pues con el TLC tendremos reglas claras y acceso cierto, pero también el compromiso de hacer más eficiente el campo, la industria y los servicios". (resumen del reportero).			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(1)	Eficiencia, Competitividad	(...) " por primera vez en su historia, México tiene fecha límite -15 años fija el TLC para llegar a la apertura total- para ser eficiente y que uno de los elementos fundamentales para competir es el costo del dinero". (resumen del reportero)	211193	Empresarios y funcionarios públicos	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(10)	Eficiencia	(...) " ante la apertura de mercados, la clave está en la eficiencia, la competitividad y la productividad y subrayó su convicción de que " por la asociación y la unión de los esfuerzos, ello se podrá lograr". (resumen del reportero).			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(11)	Competitividad	(...) " uno de los elementos fundamentales para competir es el costo del dinero". (resumen del reportero).			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(13)	Capacitación	(...) " sabemos que debemos sumar esfuerzos en el campo, en la industria y en los servicios, en la capacitación y en el entrenamiento".			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
Total de P= 23 <i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(6) Total de P= 6	Eficiencia	(...) "y eso es muy importante, por primera vez tenemos un plazo para convertirnos en una economía eficaz. Sabemos ahora que tenemos un máximo de 15 años".	211193	Revista estadounidense News-week	Nueva York
<i>Jaime Serra</i> P(14) Total de P= 14	Participación	(...) "pronto se enviará al Congreso una ley de inversiones extranjeras que permitirá por primera vez una mayor participación de capital foráneo en las empresas de transporte y petroquímicas". (resumen del reportero).	221193	Prensa The Wall Street Journal	Nueva York
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(5) Total de P= 13	Competitividad	(...) "empeño de México por diversificar sus relaciones y por acrecentar el intercambio comercial con el fin de elevar la competitividad y su presencia internacional, y sobre todo, crear más empleos y bienestar en México". (resumen del reportero).	231193	Conferencia de prensa	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(8) <i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(8) Total de P= 17	Competitividad  Capacitación, productividad	(...) "la entrada en vigor del TLC dará certidumbre, será un aliciente para cambiar y competir, y será estímulo adicional para la inversión que el país requiere". (resumen del reportero).  (...) "A partir de hoy se fortalece el Programa de Capacitación para el Trabajo, ampliando las opciones educativas vinculadas con la producción y que se concertan con las empresas del país".	241193	Cámara de Senadores de México	México D.F.

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Jaime Serra</i> P(3)</p>	<p>Eficiencia, Calidad</p>	<p>(...) "Recomendó conocer al detalle el TLC y producir con mayor eficiencia y calidad porque "no habrá ninguna renegociación ni reapertura" de ese mecanismo". (resumen del reportero)</p>	<p>241193</p>	<p>Representantes de Conca min</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Jaime Serra</i>  P(4) Total de P= 13</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) "es un reto y una oportunidad: primero, por que significará competir en el propio mercado como si éste fuera un mercado de exportación, es decir, como si representara vender en cualquier mercado estadounidense o canadiense, porque no habrá barreras arancelarias y ningún tipo de protección, y segundo, porque es una gran oportunidad para elevar la competitividad". (resumen del reportero).</p>	<p>251193</p>	<p>Asociación Mexicana de Capacitación de Personal</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i>  P(9) Total de P= 11</p>	<p>Productividad</p>	<p>(...) "el Tratado de Libre Comercio (TLC) reiteró que es un acuerdo que beneficiará a México, por que alentará la inversión y creará más empleos y mejor remunerados, lo que propiciará al mismo tiempo mayores escalas de producción y el uso de tecnologías más avanzadas". (resumen del reportero)</p>	<p>261193</p>	<p>Congreso de la Unión</p>	<p>México D.F.</p>
<p><i>Carlos Salinas de Gortari</i>  P(10) Total de P=10</p>	<p>Competitividad</p>	<p>(...) "la apertura el sistema financiero es conveniente para la economía nacional, esta política debe hacerse de manera que no ponga en riesgo a las instituciones financieras mexicanas antes de que hayan tenido oportunidad de prepararse para competir". (resumen del reportero).</p>	<p>85</p>		

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(9)	Productividad	(...) " otorgan a las economías la certidumbre de reglas permanentes, alientan la inversión, la creación de empleo y mayores escalas de producción" (resumen del reportero)	021193	Al pueblo mexicano y al Congreso durante el V Informe de Gobierno.	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(10) Total de P= 30	Productividad, Calidad	(...) " la clave para el desarrollo de México "no está fuera del país" sino en el esfuerzo interno, en el ahorro, la productividad, la calidad". (resumen del reportero).			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(8)	Competitividad	(...) " indispensable" la mayor integración a los flujos internacionales de comercio e inversión para elevar la competitividad de la economía nacional". (resumen del reportero)	161193	Congreso de la Unión	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(9) Total de P= 15	Eficiencia, Productividad	(...) " De cualquier manera, con o sin TLC, el proceso de apertura se mantendrá para consolidarlo por ser un elemento fundamental para elevar la eficiencia y productividad de la economía".			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(1) Total de P= 10	Competitividad	(...) " la aprobación del Tratado de Libre Comercio por el Congreso de Estados Unidos significa el rechazo a las visiones proteccionistas, a las que promueven el temor a la competencia y a las que se cierran a largo plazo y a la visión del futuro". (resumen del reportero)	181193	Reporteros y diferentes funcionarios	México D.F.
<i>Jaime Serra</i>	Competitividad	(...) " Las tasas de interés bajarán con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio (TLC) por lo que habrá costos más competitivos con la presen-	191193	Televidentes en un programa especial de Televisa	México D.F.

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
P(1)  <i>Jaime Serra</i>  P(6)  Total de P= 11	Competitividad	cia de los bancos estadounidenses y canadienses en el país". (resumen del reportero)  (...) " se han realizado una serie de investigaciones conjuntamente con los sectores productivos del país para conocer su situación y desarrollar una estrategia para hacer frente a la competencia que vendrá con el tratado" (resumen del reportero)			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(3) Totalde P= 17	Eficiencia	(...) " Por primera vez tenemos una fecha límite para lograr una economía eficiente. Ahora sabemos que tenemos un máximo de 15 años".	211193	A la Prensa Newsweek	Nueva York
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(3)	Capacitación	(...) " a partir de ayer se fortalecerá el programa de capacitación para el trabajo". (resumen del reportero).	241193	Al pueblo mexicano	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i>  P(3)	Competitividad	(...) " Con Procampo se alentará asimismo la producción, las asociaciones entre campesinos y empresarios, la diversificación de cultivo hacia nuevas ventajas comparativas y con ello el campo mexicano logrará más competitividad y más bienestar". (resumen del reportero)			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i>  P(6)	Competitividad	(...) " La entrada en vigor del tratado dará certidumbre, será un aliciente para cambiar y competir, servirá como un estímulo adicional para la inversión que necesitamos".			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
Total de P= 14 <i>Jaime Serra</i> P(6)	Competitividad	(resumen del reportero). (...) “ Es un reto en el sentido de que deben competir en su propio mercado si fuera un mercado de exportación. Esto significa, explicó, que vender en México es lo mismo que vender en Estados Unidos y Canadá”. (resumen del reportero)	241193	Confederación de Cámaras Industriales (Conca-min)	México D.F.
<i>Jaime Serra</i> P(8)	Eficiencia	(...) “ el TLC pone fecha para ser eficientes”.			
<i>Jaime Serra</i> P(9) Total de P=16	Eficiencia, Calidad y Productividad	(...) “ Recomiendo a los empresarios aplicar y conocer el detalle del tratado y como producir con mayor eficiencia y calidad”. (resumen del reportero).			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(4) Total de P= 14	Competitividad	(...) “ para que México obtenga mayores beneficios con la apertura del sistema financiero debe incrementar la competencia a la que se sujetarán los intermediarios del extranjero”. (resumen del reportero).	261193	Cámara de Diputados	México D.F.
<i>Jaime Serra Secofi</i> P(3)	Competitividad	(...) “ con la nueva Ley de inversión Extranjera el país podrá mantener un nivel competitivo al captar tres por ciento de los flujos del capital internacional”. (resumen del reportero)	261193	Cámara de Diputados	México D.F.
<i>Carlos Salinas de Gortari</i>	Competitividad	(...) “ ley de Comercio Exterior establece la competencia de este organismo para conocer y resolver diversos conflictos en materia de comercio inter-			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
P(10) Total de P= 20  <i>Jaime Serra</i>	Competitividad	nacional” (resumen del reportero)  (...) “ para aprovechar las oportunidades que ofrece el TLC ha sido necesario modificar el marco normativo a fin de garantizar la competitividad de las empresas mexicanas, de ahí las iniciativas enviadas al Congreso para ajustar la Ley de Inversión Extranjera” . (resumen del reportero)	261193	Convención Nacional del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas	Puerto Vallarta, Jal
P(1)  <i>Jaime Serra</i>	Calidad	(...) “ se requiere modificar el concepto de calidad total, ya que bajo las nuevas circunstancias no se puede seguir pensando solamente en el producto final, sino en hacer que todo el proceso productivo, de comercialización y distribución resulte realmente excelente” (resumen del reportero)			
P(3)  Total de P= 12  <i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(1)	Eficiencia	(...) “ por primera vez en mucho tiempo tenemos una fecha límite para hacernos eficientes” .	281193	A la semanario Business Week	Miami
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(4)	Competitividad	(...) “ Algunos sectores tendrían que poner en marcha cambios estructurales antes de que puedan competir en un mercado abierto, pero en México no hay más lugar para el mañana” .			
<i>Carlos Salinas de Gortari</i> P(5)	Competitividad	(...) “ Si somos capaces de competir con las importaciones actuales, eso significa que podemos llegar otros mercados como exportadores” .			

QUIEN	QUE DICE	COMO LO DICE	CUANDO	A QUIENES	DONDE
<p><i>Carlos salinas de Gortari</i></p> <p>P(6)</p> <p>Total de P= 6</p>	<p>Productividad, Competitividad, Capacitación</p>	<p>(...) “ Confío en que con la capacitación de los trabajadores para aumentar la productividad y un cambio en la mentalidad de los empresarios, las compañías podrán prepararse solas para competir”.</p>			

## B) ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente cuadro se muestran los valores laborales promovidos por los siguientes funcionarios :

<b>Carlos Salinas de Gortari</b>	<b>Jaime Serra Puche</b>	<b>José Córdoba</b>
Total de párrafos revisados = 52	Total de párrafos revisados=474	No se encontró
<i>Valores laborales promovidos</i>	<i>Valores laborales promovidos</i>	ninguna noticia
Competitividad = 38 (7.2%)	Competitividad = 49 (10.3%)	en la que promoviera
Productividad = 28 (5.35%)	Productividad = 20 (4.2%)	algún valor laboral
Eficiencia = 21 (4%)	Competitividad = 49 (10.3%)	en el marco del TLC.
Calidad = 10 (1.9%)	Calidad = 9 (1.8%)	
Capacitación = 6 (1.14%)	Capacitación = 4 (.84%)	
Cooperación = 2 (.38%)	Participación = 4 (.84%)	

Los valores laborales promovidos por ambos funcionarios se establecieron en rangos. Los promovidos por Carlos Salinas de Gortari se agruparon de la siguiente manera:

En el rango del 2-10; están los valores de cooperación, capacitación y calidad; del 20-30, los valores de eficiencia, productividad y competitividad.

Los valores laborales promovidos por Serra Puche quedaron de esta manera:

En el rango del 2-10; están los valores de participación, capacitación, calidad, eficiencia; en el rango del 20-30, el valor de productividad y del 30-40, competitividad.

Un aspecto considerado interesante es que tanto Salinas de Gortari como Serra Puche promovieron más los valores de competitividad, productividad, eficiencia y en el orden en que se mencionan, aunque mayormente el valor de competitividad.

Así también dichos valores laborales son unos de los más importantes para el logro de la calidad total; elemento que es importante dentro del marco del Tratado de Libre Comercio. Ya que en base al logro de esta filosofía; el mercado mexicano podrá alcanzar un nivel (productivo) más adecuado para enfrentar a sus competidores, sobre todos los provenientes del exterior. Pues son los más peligrosos.

Otros valores laborales promovidos por Salinas de Gortari y Serra Puche, y que se encuentran en el mismo rango son calidad y capacitación.

Estos valores no fueron promovidos lo suficiente; pues si no se da una capacitación adecuada al trabajador en general, este ya sea que desarrolle una labor manual o intelectual, difícilmente podrán lograr ser más competitivos, productivos y eficientes y por lo tanto alcanzar la calidad total.

Sin embargo Salinas de Gortari y Serra Puche, le dieron poca importancia a los valores de capacitación y calidad; esto lo muestran los resultados obtenidos. Siendo que son indispensables para alcanzar los valores laborales de competitividad, productividad y eficiencia, los cuales promueven más.

En lo que se refiere a José Córdoba Montoya no se encontró ninguna noticia donde promoviera los valores labores en el marco del TLC.

En el siguiente cuadro se presenta a quienes se dirigieron los funcionarios al hablar de valores laborales en el marco del Tratado trilateral.

<b>Carlos Salinas de Gortari</b>	<b>Jaime Serra Puche</b>	<b>José Córdoba</b>
<p><i>A quienes se dirigió</i></p> <p>Funcionarios públicos = 11  Prensa extranjera = 8  Empresarios mexicanos = 9  Prensa mexicana = 5  Pueblo mexicano = 5  Dirigentes y representantes empresariales extranjeros = 1  Dirigente sindical = 1  Contratistas proveedores de la paraestatal = 1  Trabajadores = 1  Representantes de medios informativos = 1  Asociación Mexicana de capacitación del personal = 1</p>	<p><i>A quienes se dirigió</i></p> <p>Prensa mexicana = 22  Empresarios nacionales = 14  Empresarios extranjeros = 4  Funcionarios públicos = 2  Prensa extranjera = 2  Funcionarios extranjeros = 1  Reunión nacional de usuarios de ferrocarril = 1  Pueblo mexicano = 1  Convención nacional del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas = 1  Analistas de mercado = 1  Sector proproductivo = 1</p>	<p>No se encontró información</p>

Salinas al grupo que más se dirigió fue al de los funcionarios públicos, después a la prensa extranjera y a empresarios mexicanos; y a otros grupos que aparecen en el cuadro pero en menor medida.

Mientras, Serra Puche se dirigió mayormente a la prensa mexicana, siguiéndole el grupo de empresarios mexicanos y en menor escala a empresarios extranjeros. Hay otros grupos a los que se dirigió, pero pocas veces.

Los dos funcionarios se dirigen tanto a grupos del interior de México como al exterior del mismo. Aunque en su mayoría al interior.

Sin embargo hay una diferencia entre ambos; Salinas se dirigió un poco más que Serra Puche a grupos extranjeros. Serra se dirigió a ellos menos de la mitad que Salinas.

Siendo que los dos funcionarios, se dirigieron poco al grupo de empresarios mexicanos; grupo al que se debió darle mayor importancia, pues este es el que debe adoptar dichos valores para lograr la filosofía de la calidad total en el sector productivo y así poder enfrentar el mercado exterior.

Si tomamos en cuenta, que en nuestra forma de actuar se reflejan los valores adquiridos del medio sociocultural o grupo al cual se pertenece; difícilmente podrán los trabajadores, en general, actuar de acuerdo a los valores laborales para ser mejores productores que los competidores (mercado exterior), sino se han promovido entre ellos esos valores.

En el siguiente cuadro se muestra en dónde promovieron más los funcionarios, los valores laborales en el marco del Tratado Trilateral.

<b>Carlos Salinas de Gortari</b>	<b>Jaime Serra Puche</b>	<b>José Córdoba Montoya</b>
<i>Dónde se promovió</i>	<i>Dónde se promovió</i>	<b>No se encontró información</b>
En México = 26	En México = 37	
En el Extranjero = 10	En el Extranjero = 1	

Salinas de Gortari y Serra Puche promovieron los valores laborales tanto en México como en el extranjero, aunque más en México.

Pero hay que tomar en cuenta que las publicaciones revisadas son nacionales.

Además cabe destacar; Salinas los promovió más en el extranjero que Serra Puche, y esta diferencia es grande, Serra una vez y Salinas diez veces. Este último presentó un mayor interés de promover los valores laborales en el extranjero que Serra.

## CONCLUSIÓN

El método de análisis de contenido, tiene un carácter descriptivo, derivado solamente del discurso escrito. Es por lo que, los resultados obtenidos del análisis, tienen este carácter.

Sin embargo, tuvo ciertas ventajas el discurso de ambos funcionarios; al promover los dos primordialmente los mismos valores laborales y en el mismo orden (competitividad, productividad y eficiencia), haciendo más hincapié en competitividad. Dichos valores son indispensables para alcanzar la calidad total.

Además, cabe destacar las limitaciones que presentaron los resultados.

Los valores laborales de capacitación y calidad no fueron promovidos lo suficiente por ambos funcionarios, como ya se ha hablado. Siendo estos importantes, para ser más productivos y competitivos; en sí el logro de la calidad total.

Otro aspecto es que dichos funcionarios (Salinas y Serra) no se dirigieron el mayor número de veces a los empresarios mexicanos, grupo al que debieron dirigirse más, por ser un grupo representativo del sector productivo y el que se va enfrentar con el mercado exterior.

Esto no quiere decir que los demás grupos no deben adquirir estos valores laborales; sino todos los mexicanos debemos capacitarnos para un mejor desarrollo de nuestro trabajo y así ser más competitivos y lograr sobresalir en el mismo, además valorarlo y realizarse en este.

Se hace hincapié en este grupo por considerarse como el principal que enfrentará o enfrenta al competidor del exterior; como ya se menciona, por ser parte del sector productivo.

Así mismo, Salinas de Gortari tuvo un mayor interés que Serra de promover los valores laborales en el extranjero. Y sí el sentido de promover es un medio para dar a conocer o convencer a la población

de adoptar una determinada actitud o comportamiento, ante lo que se muestra o se habla; en este caso será la internalización de los valores laborales en el trabajo, pues en el desempeño de este y de su conducta en general se va a demostrar si han sido adquiridos o no, así como qué valores tiene el trabajador.

Es por lo que se debió centrar la promoción en México, sobre todo Salinas, quién lo hizo en el extranjero más que Serra.

Como nos podemos dar cuenta, los resultados presentados, son una descripción derivada del discurso escrito encontrado en las fuentes consultadas, y esto se debe al carácter descriptivo del método utilizado que es el análisis de contenido; esta se considera como una limitación del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALDUNCIN Abitia, Enrique. Los Valores de los mexicanos. México: entre la tradación y la modernidad, Fomento Cultural Banamex, México, 1986.
- ABBA Bernstorff, Vladimir “ México : dependencia y modernización”, en El Financiero, México, 3 de Enero de 1994, p.11.
- “BAJA COMPETITIVIDAD productiva” en EL Financiero, México, 3 de enero de 1994, p. 3A.
- CNIC, Cámara Nacional de la Industria de Construcción “La Calidad, ¿Una actitud?”, en El Financiero México, 1 de marzo de 1994, p. 29A.
- CREVOSHAY, Fay “Urge Implantar en México Tecnología de Punta en Producción y Administración” en El Financiero ,México, 14 de Febrero de 1994, p.12.
- DE LA MORA Fortun, Raúl “El TLC y el Sector Comercio en México”, en El Financiero, México, 5 de Enero de 1994, p. 28A.
- DILIGUENSKI, G.G. Kon, I.S. et.al, Psicología Social, México, Ed. Cartago de México, Tr. Nora Spinelli y Celia Sánchez, 1979.
- DÍAZ-GUERRERO, Rogelio. Psicología del mexicano, Ed. Trillas, México, 1982.
- EDITORIAL “1994 : Año Difícil”, en El Financiero, México, 3 de Enero de 1994, p.3.
- ESTEINOU Madrid, Javier. La comunicación cultura nacional en los tiempos del Tratado de Libre Comercio, Fundación Manuel Buendía, México, 1993.
- ESTEINOU Madrid, Javier. “El peso del TLC sobre la cultura nacional”, Revista Mexicana de Comunicación núm. 27. Enero- Febrero, 1993.

- ESTEINOU Madrid, Javier “La era del hombre , máquina”, Revista Mexicana de Comunicación,  
núm.32, Noviembre- Diciembre, 1993.
- FRONDIZI, Risieri. ¿Qué son los valores?, Ed. FCE, México. 1994.
- GALLO, María “Mejorar la Imagen Internacional de México, Reto para 1994” en El Financiero,  
México, 2 de Enero de 1994, p.32.
- GRITZEWSKY Desatnik, Benito “Calidad Total: Una Nueva Civilización en el Siglo XXI”, en El Financiero, México, 19 de noviembre de 1993, p.36A.
- GRUZINSKI, Serge et. al. México : Identidad y cultura nacional, de. UAM-X, México, 1994.
- HERRERA Carrillo, Jorge “Productividad : Concepto y Media”, en El Financiero, México, 11 de  
Noviembre de 1993, p. 40A.
- KARATSU, Hajime. CTC : La sabiduría Japonesa. Control Total de la Calidad, España. Ed.  
Gestiones 2000, 1991.
- LEÓN, Yolanda “Desarrollo Organizacional y Calidad Total en México”, en El Financiero, México, 23  
de Marzo de 1994, p.32A.
- LEÓN, Yolanda “Calidad Total : Buscando Definiciones para evitar desastres”, en El Financiero,  
México, 9 de Marzo de 1994, p. 35A.
- MAAUAD Abud, David “ Competitividad, el Arte de ser Mejor”, en El Financiero, México, 25 de  
Febrero de 1994, p.33A.
- MERCADO Hernández, Salvador “Cómo aplicar la Calidad en el área de ventas”, en El Financiero,  
México, 17 de Marzo de 1994, p. 36A.
- OLMEDO Carranza, Bernardo “Capacidad, Necesidad laboral y Productividad”, en El Financiero,  
México, 22 de Marzo de 1994, p.6A.

- PALOMERA P. Elvira et. al. Los valores en la comunidad educativa mexicana, IPE, México, 1990.
- PACHECO Espejel, Arturo A. “De la “Calidad total” al “explotado feliz”, en La Jornada, México, 31 de Marzo de 1994, p.6-7.
- PACHECO Espejel, Arturo A. “ Una propuesta metodológica para medir la productividad”, en La Jornada, México, 27 de Enero de 1994, p.14-15.
- PEREL, Vicente, et. al. Calidad y Productividad Total, Argentina, Grupo editorial Norma, 1991.
- PINTO Villatoro, Roberto “Formación y Reconversión de Recursos Humanos en el México del siglo XXI”, en El Financiero, México, 29 de Noviembre de 1994, p.33A.
- RAMOS, Samuel. El perfil del hombre y la cultura en México, México, Espasa-Calpe. 1987 (Col. “Austral”, 1086) .
- RODRÍGUEZ López, Leticia “Acceso a intermediarios financieros sólo como empresas subsidiarias”, en El Financiero, México, 2 de Enero de 1994, p.3.
- RODRÍGUEZ, Aroldo. Psicología Social, México, Ed. Trillas, 1980
- SALAZAR, José Miguel. Psicología Social, México, Ed. Trillas, 1986.
- SERRA Puche, Jaime. Bases de la negociación del Tratado de Libre Comercio entre México, Canadá y Estados Unidos. SECOFI.
- SECORD, Paul F. y Backman, Carl W. Psicología Social, Tr.Gerardo Marín, México, Ed. MG. Graw-Hill, Bogotá Colombia, 1979.
- SOSA, Ivan “Desconoce el sindicalismo fuerte de México las funciones de la Comisión Laboral dentro del TLC”, en El Financiero, México, 4 de enero de 1994 p. 22.
- TRATADO de Libre Comercio en América del Norte. Monografías, Tomo I, SECOFI
- TRATADO de Libre Comercio entre México, Canadá y Estados Unidos. Resumen, SECOFI.

TRATADO de Libre Comercio entre México, Canadá y Estados Unidos. Acuerdos Paralelos.

SECOFI.

TOUSSAINT, Florence. Crítica de la información de masas, México, Ed. Trillas, 1995.

TRATADO de Libre Comercio en América del Norte. Acuerdos Paralelos. Conclusión de la

Negociaciones. SECOFI.

TORRES, Armando “ En puerta más alianzas entre aseguradoras”, en El Financiero, México, 4 de

Enero de 1994, p.28A.

WILDE, Roberto “Productividad- Salarios: Una propuesta”, en El Financiero, México, 29 de Marzo de

1994, p.28A.

WHITTAKER, James O. Psicología Social del mundo de hoy, México, Ed. Trillas, 1980.

YOUNG, Kimball. Psicología Social, Argentina, Ed. Paidós, versión de Irma Calderón, (“Biblioteca del

hombre contemporáneo”), 1969.

La Jornada. Noviembre- Diciembre de 1993 y Enero-Marzo de 1994.

El Financiero. Noviembre- Diciembre de 1993 y Enero- Marzo de 1994.