

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

**UNIDAD IZTAPALAPA**



***DIVISION: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES***

***"LICENCIATURA EN CIENCIA POLITICA"***

***NOMBRE: ISABEL REYNA SANTIAGO GUTIERREZ***

***TITULO DE TESIS: DESCUBRIMIENTO DE LAS CAUSAS  
MOTIVANTES PARA QUE LOS TRABAJADORES DE  
TECMARQUETING, PERTENECIENDO A L SINDICATO DE  
LA CTM SE AFILIARAN AL STRM..***

***ASESOR: ENRIQUE GARCIA MARQUEZ***

***LECTOR : VALERIANO RAMIREZ MEDINA***

**31-OCTUBRE-2006**

## **INDICE**

Introducción.....7

Hipótesis.....9

## **ANTECEDENTES**

1.1 ¿Cómo nació TELEFONOS DE MEXICO?.....11

1.2 Transformación de empresas públicas.....12

1.3 Desincorporación de empresas públicas.....14

1.4 Modernización de TELMEX.....18

## **CAP- II LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE TELMEX**

2.1 La reestructuración administrativa .....26

2.2 La reestructuración laboral e incentivos de calidad  
y productividad .....29

2.3 La reestructuración de desarrollo telefónico y tecnológico..36.

## **CAP.111 FUNCIONAMIENTO DE TECMARKETING**

### **CON EL SINDICATO DE LA CTM.**

3.1 ¿Cómo nació Temarketing?.....40

3.2 contrato colectivo de trabajo de la CTM.....41

3.3 Jornada de trabajo.....	43
A)cláusula transitoria.....	43
3.4Descansos y vacaciones.....	44
3.5Montos de los salarios .....	45
3.6 Intensidad y calidad del trabajo.....	46
3.7 De los riesgos en general y comisiones mixtas .....	46
3.8Comisión mixta de capacitacion y adiestramiento..	47
3.9 Comisión mixta de seguridad e higiene .....	48
3.10 Comisión mixta de reparto de utilidades .....	49
3.11 .Comisión mixta de cuadro de antigüedades.....	49
3.12 Asistencia y puntualidad.....	50
3.13 B)Presentación y aseo .....	50

## **CAP. 1V FUNCIONAMIENTO DE TECMARKETING**

### **CON EL STRM**

4.1 Jornada de trabajo.....	52
4.2Descansos y vacaciones.....	54
4.3 Montos de Los salarios.....	56
4.4 Intensidad y calidad del trabajo, escalafón y formas de	

ascenso.....	56
4.5 Los Riesgos en general y comisiones mixtas .....	58
A) Comisión mixta de capacitación y adiestramiento .....	60
B) Comisión mixta de seguridad e higiene.....	60.
C) Comisión mixta de calidad y productividad.....	61
4.6 Disposiciones a cerca de la capacitación y adiestra miento .....	61
4.7 Admisión y exclusión de los trabajadores.....	62
4.8 clausula de exclusion.....	62
4.10 Primera cláusula transitoria .....	65
4.11 Segunda cláusula transitoria .....	65
4.12 Tercera cláusula transicional.....	66
4.13 Distintos tipos de trabajadores en la empresa.....	6.6
1. categoría A.....	67
A) Función.....	67
B) Actividadesd principales.....	67
C) Flexibilidad laboral.....	68
D) Lugares donde prestara sus servicios .....	68

E)Requisitos de ingreso.....	69	
F)descripción de puesto.....	70	
2.Requisitos de ascenso, representante de ventas telefónicas AA		
A)Función.....	70	
B) Actividades principales .....	70	
C)Flexibilidad laboral .....	76	
D)Lugares donde prestara sus servicios .....	76	
E)Requisitos de ingreso.....	76	
4.Profesionales y técnicos en asesoría .....		77
A)Función.....	77.	
B) Actividades principales .....	78	
C)Flexibilidad laboral.....	79	
D)Lugares donde prestara sus servicios.....	79.	
E)Requisitos de ingreso.....	80	
4.14 Programa de incentivos a la productividad		
A).Características .....	80	
B).Participantes.....	81	

C).Bases generales para obtener el incentivo de productividad .....	82
D).Bases generales de operación.....	83.
E).Tiempo efectivo de operación .....	85
F) Características que determinan la productividad, efectividad y calidad.....	85
. G)Tipos de incentivos de productividad.....	87.
H).Incentivos de productividad individual.....	88
I)Incentivos de productividadad sobre la media de la campaña.....	89
4.15Estipulaciones que convienen a las partes	
A)Primera cláusula transitoria.....	91
B)Segunda cláusula transitoria .....	91
C)Tercera cláusula transicional.....	91
. 4.16 Conclusiones.....	94
4.17 Anexo :Campañas comerciales de tecmarketing...	102
4.18 Bibliografía y hemerografía.....	106

## **INTRODUCCION**

En el presente trabajo se presentan las hipótesis de esta investigación, posteriormente un capítulo de antecedentes de TELMEX, referentes al modo en que nació la empresa, así como el momento en que ya no es considerada en su modalidad de empresa pública y se pretende su desincorporación, promoviendo su venta y su modernización.

Se plantea como se pretende la reconversión de TELMEX, la cual se relaciona con la modernización de empresas estatales y se pretende la venta de compañías. Por lo tanto se exponen los parámetros o reglas para la desincorporación de empresas públicas, y más específicamente la de TELMEX.

En el segundo capítulo se presenta la estructura organizativa posterior de TELMEX, así como el análisis de esta.

En el tercer capítulo se expone como nace TECMARKETING, filial de TELMEX, empresa de telemarketing, una modalidad y concepto muy nuevo y vanguardista en ventas para proporcionar un producto, acaparando una gran cantidad de clientes en corto tiempo y con menos inversión.

Se pretenderán descubrir las causas motivantes para que los trabajadores de TECMARKETING, perteneciendo al sindicato de la CTM se incorporaran al STRM.

Al ser desplazado el sindicato de la CTM por el STRM; las problemáticas actuales que aun persisten y otras que se han generado con el nuevo sindicato, no obstante, la existencia en las condiciones de los trabajadores con el nuevo sindicato, ya que el antagonismo entre el capital y el trabajador siempre persistirá.



## **HIPOTESIS:**

### **1ª variable**

En el mes de marzo de 1998 un grupo de trabajadores de TECMARKETING, filial de TELMEX preocupados por las pésimas condiciones de seguridad, higiene, capacitación y pago de incentivos de los trabajadores, originados por una carencia de una inadecuada representación sindical que promoviera los derechos de los trabajadores, en las sucursales de Chapultepec e Irrigación, solicitó al STRM su apoyo para terminar con esta situación.

### **2ª variable**

Otro propósito por el que TECMARKETING Chapultepec e Irrigación se afiliaron al STRM fue para que se impulsaran prácticas y procedimientos más transparentes y democráticos a partir de los cuales los trabajadores puedan organizarse y laborar productivamente, ya que los acuerdos que se tomaran en cuanto a productividad, capacitación e higiene, serían sometidos a su aprobación.

### **3ª variable**

Una razón más, fue debido a que el desarrollo que se ha dado en el sector de las telecomunicaciones obliga a los trabajadores a incrementar su unidad y su nivel de organización, en caso de que no se afilien al STRM pueden ser afiliados dentro de otros sectores del sindicalismo blanco el cual en lugar de

defender los intereses de los trabajadores solo proteja los de los dueños de las Empresas y frena por medio de métodos gansteriles los intentos de organización de quienes generan toda la ríqueza del sector.

## **CAP 1.**

### **ANTECEDENTES**

#### **1.1¿CÓMO NACIO TELEFONOS DE MEXICO?**

Teléfonos de México se constituyó en 1947 con capital extranjero, como resultado de la fusión entre la compañía Sueca Teléfonos Ericcson y la compañía Telefónica mexicana, filial de la empresa norteamericana International Telephone and Telegraph (ITT). En 1972 el gobierno mexicano adquirió el cincuenta y uno por ciento (51%) de las acciones de esta empresa.<sup>1</sup>

En la revisión contractual de 1986, cuando las negociaciones sobre tecnología digital entre empresa y sindicato se formalizan, se creó una cláusula sobre introducción de tecnología (cláusula 193.)

Durante junio de 1987, se transformó la estructura organizativa de Telmex, quedándose como hasta hoy.

En abril de 1989 se dio a conocer el Convenio de Concertación para la Modernización de Telmex. (Como antecedente para su privatización.)

Es a partir de la concertación para la modernización, en donde se dio un gran paso para la modernización primero y después, para su reprivatización, ya en dicho convenio, se modificaron de raíz las 12 cláusulas del contrato colectivo

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que los cambios que a nuestra consideración han sido más importantes, con relación al tema de esta investigación, han sucedido en la segunda mitad de los 80 s.

de trabajo y se agregaron 4 artículos transitorios al mismo.) lo que abrió la brecha para la posterior venta de Telmex.<sup>2</sup>

## 1.2 TRANSFORMACION DE EMPRESAS PUBLICAS

1)Durante Junio de 1988 se dio un paso importante hacia la reconversión y por ende a la posterior privatización de Telmex , dicho mes, el C.P. Joaquín Muñoz Izquierdo (Director general de Teléfonos de México) dirigió un mensaje a los integrantes de la nueva estructura de TELMEX, lo más relevante del mensaje, lo constituyó “la necesidad de llevar a cabo un proceso de reestructuración administrativa dentro de Teléfonos de México, con el objeto de estar mejor organizados para hacer frente a los grandes retos que confronta nuestra empresa (...)”<sup>3</sup>

Muñoz Izquierdo afirmó que TELMEX. Afrontaba tres grandes retos: “Acelerar su crecimiento y resolver los problemas de calidad, servicio y modernizar la planta telefónica para poder prestar un servicio telefónico moderno y eficiente.”

También se hicieron algunas propuestas de reorganización, fueron las siguientes:

–Crear áreas de responsabilidad con facultades integrales y que operen como centros de resultados; agilizar los procesos de toma de decisiones; y de descentralizar efectivamente la capacidad de gestión; establecer estrategias

---

<sup>2</sup> Telmex contaba hasta diciembre del año pasado con activos totales por 5000 millones de dólares.

<sup>3</sup> Alfredo Pérez de Mendoza , Voces, Aspectos fundamentales de la red telefónica pública en el contexto de la red mundial.,junio de 1988, No 319, pp.8-14.

diferenciadas para los principales segmentos de los usuarios; reestructurar las relaciones de la empresa con su entorno, atender más eficazmente los asuntos y necesidades laborales; desaparecer los defectos de la estructura organizativa actual<sup>4</sup>

Según Muñoz Izquierdo los defectos con los que funcionaba la estructura organizativa eran los siguientes “ ...

–Se diluye la responsabilidad sobre los resultados de los funcionarios y ejecutivos, al no coincidir sus responsabilidades con las facultades que tiene otorgadas, concentrando excesivamente la autoridad.

–Aleja a los tomadores de decisiones de las condiciones reales de los mercados y de las necesidades de los usuarios.

–Limita la iniciativa y la capacidad para el desarrollo de las innovaciones en cuanto a sistemas, productos y servicios.

–Fragmenta los procesos básicos de la Institución, sobre todo en decisiones sobre cuestiones multifuncionales.

– Impide llevar a cabo un crecimiento modular de la organización ante la expansión de la empresa( ... )<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>.Op. cit.,PP.8-9.

<sup>5</sup>.Op. cit. , p.8

Por ello el Director General de Teléfonos de México dijo que para terminar con los defectos y alcanzar los objetivos trazados, la nueva organización presentó una estructura que hizo clara distinción entre las funciones corporativas y las funciones operativas,

La nueva estructura organizativa quedó constituida de la manera siguiente

### **1.3 DESINCORPORACION DE EMPRESAS PUBLICAS**

Según Voces, Primeramente, la política de redimensionamiento tuvo como principio básico concentrar y racionalizar los recursos y esfuerzos del Estado en las áreas estratégicas de participación exclusiva del mismo y en aquellas prioritarias que requerían su presencia directa, en función de objetivos económicos y sociales que el mismo Estado se había fijado; determinados generalmente por requerimientos cuantiosos de capital, baja rentabilidad de la inversión o condiciones especiales del mercado.<sup>6</sup>

En congruencia con esta política de redimensionamiento del sector paraestatal se delineó e instrumentó una política de empresa pública, orientada a mejorar su gestión, fortalecer su autosuficiencia financiera y orientar su gasto con criterios estrictos de disciplina presupuestal, racionalidad y transparencia en la asignación de recursos públicos.

Es en este sentido que “Todas las anteriores políticas, en conjunto tuvieron como objetivo fortalecer y hacer más eficiente la rectoría del Estado a través de las empresas públicas, como se señaló anteriormente, el principio básico de la política de redimensionamiento fue el de concentrar y racionalizar la

---

<sup>6</sup> Op. Cit., enero-febrero de 1990; No 332, pp.2-4.

participación estatal en las áreas estratégicas y en aquellas prioritarias que requerían su presencia directa y retirándola gradualmente de aquellas que podían desarrollarse sin su concurso.

De la aplicación de este principio a la situación particular en que encontraba el sector Industrial paraestatal a fines de 1982, surgieron los criterios de desincorporación de entidades paraestatales tanto a nivel de rama como de empresa.

Posteriormente se afirmó el propósito de consolidar dicha acción en las áreas donde se requiere, limitando su participación indiscriminada en otro tipo de actividades.

#### A) Areas Estratégicas:

Los trabajos de reestructuración en el sector Industrial paraestatal se han realizado a partir del postulado de que en las áreas estratégicas, el Estado cumple y seguirá cumpliendo estrictamente con el mandato constitucional que le reserva en exclusiva el control de actividades vitales para el desarrollo, soberanía e independencia nacionales y lo obliga a consolidarlas.

En el caso del sector coordinado por la Secretaría Estatal Mexicana de Industria Paraestatal (SEMIP), la Constitución Política señala como áreas de responsabilidad exclusiva del Estado el petróleo y los demás hidrocarburos, petroquímica básica, electricidad, minerales radiactivos y energía nuclear

#### B)Areas Prioritarias:

En esta materia, la Constitución señala que el Estado podrá participar por sí sólo o con los sectores social y privado de acuerdo con la ley, para impulsar y organizar las áreas prioritarias del desarrollo.

Cabe señalar que la condición de área prioritaria para el desarrollo no determina por sí sola la necesaria participación directa al Estado en la actividad productiva;

para el impulso y organización de dichas áreas puede ser suficiente la participación de los sectores privado y social o la intervención del Estado puede realizarse a través de políticas de regulación y fomento antes que por participación directa en la producción.

#### C) Criterios Específicos a nivel Empresa en el Sector Industrial paraestatal:

“... 1. En primer lugar se determinó depurar el sector de empresas poco viables en cualquier rama, que no tenían Posibilidad de operar a que inclusive habían suspendido operaciones. En este caso estaban varios proyectos en desarrollo que tuvieron que ser cancelados al cambiar la situación de mercado, o el programa más amplio que le dio origen.

2. Se buscó racionalizar estructuras de apoyo es decir, el número de empresas que prestaban a otros servicios inmobiliarios, comerciales, de transporte o de otro tipo. Se trató de reducir al mínimo este tipo de empresas conservando sólo las estrictamente necesarias por razones técnicas o jurídicas. Este criterio se enmarcó en un esfuerzo más amplio por avanzar en la reorganización del sector, bajo el esquema de matrices o controladoras racionalizando, reagrupando o



fusionando las empresas filiales, para alcanzar la estructura mínima eficiente por grupos industriales<sup>7</sup>

D) Criterios para definir el tipo de procesos:

La desincorporación de entidades se ha llevado a cabo a través de cuatro mecanismos básicos:

1. - Liquidación o extinción
2. - Fusión
3. - Transferencia a los gobiernos estatales
- 4- Venta a los sectores social o privado

1. - Por liquidación o extinción se han desincorporado aquellas

entidades que ya habían cumplido con sus objetivos que carecían de viabilidad económicas o cuyas actividades convenía realizar .

2.- por razones de mayor eficiencia, en otras entidades paraestatales dependiendo del gobierno Federal.

Se han fusionado entidades para mejorar el uso de los recursos

con la integración o complementación de procesos productivos, de comercialización y de gestión administrativa.

---

<sup>7</sup> Op. Cit ., 1989, No. 72.pp.6-7.

3. Se han transferido a gobiernos de los Estados empresas de importancia regional o local, vinculados con sus programas de desarrollo.

4. Se han desincorporado por venta, todas aquellas empresas no prioritarias ni estratégicas que por sus condiciones de operación y por su viabilidad económica, eran susceptibles de ser adquiridas por los sectores social y privado.

5. por último, las empresas minoritarias se han considerado como desincorporadas, a partir de mayo de 1980 de acuerdo a las reformas de la ley orgánica de la administración pública y a las disposiciones de la ley federal de entidades paraestatales

#### **1.4 MODERNIZACION DE TELMEX**

Se llevó a cabo la modernización de Telmex con el fin de hacer funcionar mejor a esta empresa y dicha modernización consistió en lo siguiente:

–Se dio una nueva concesión por 30 años a Teléfonos de México.

–La Secretaría de Comunicaciones y Transportes ejerció su función de regulación y supervisó que Teléfonos de México cumpla con los compromisos establecidos.

–Se definieron los parámetros para que el servicio sea eficiente y para la ampliación de la red telefónica.

–Los inversionistas privados y foráneos aportaron, además del capital necesario, tecnología de punta para los programas, ampliación y modernización.<sup>8</sup>

–En la modernización de Teléfonos de México, que se hizo con la vista en el futuro y con pleno apego a nuestros principios históricos básicos se garantizarán los derechos de los trabajadores de la empresa (...).<sup>9</sup>

En el marco de la inauguración de la XIV Convención Nacional ordinaria Democrática del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) el primer mandatario reconoció que el Estado mexicano no contó con los recursos suficientes para lograr la expansión adecuada de Telmex.

Se afirmó que Teléfonos de México fue para la nación. una actividad de gran importancia, pero también de un resultado poco satisfactorio. De sus 107 años de existencia, sólo 16 años ha estado en el sector público, por que antes... no se le administró adecuadamente.

Por su parte el presidente Salinas, refirió que durante años el Estado mexicano absorbió más actividades productivas., Pero descuidó cada vez más su responsabilidad social fundamental...la atención a las necesidades básicas de los mexicanos. A la vez que, al absorber el Estado más actividades productivas, originó una creciente debilidad. reflejada en endeudamiento excesivo, incapacidad de ampliar la producción esencial y debilidad para orientar el proceso de crecimiento del país .<sup>10</sup>

Rescatamos de esta convención, que el propósito de la desincorporación de Telmex, era fortalecer al Estado mexicano para que respondiera al reclamo de la

---

<sup>8</sup> Opa. Cit., enero de 1990, p.34

<sup>9</sup> Op.Cit ., P.36

<sup>10</sup> Para mayor información remitirse a VOCES..., No.332, pp.2-5

justicia, y para que recobrar su capacidad de orientar el crecimiento económico hacia la recuperación; la generación de empleos y la estabilidad de precios.<sup>11</sup> Ante esto se planteó que era necesario armonizar la indispensable modernización, expansión, protección de los trabajadores y el interés público en el servicio telefónico; con la satisfacción de las necesidades sociales. El secretario del sindicato de telefonistas Francisco Hernández Juárez, pugnó por que se terminara la incertidumbre en que vivían los trabajadores y los usuarios sobre como se llevará a cabo la modernización de Telmex; a lo que el primer mandatario Salinas de Gortari respondió que la empresa tenía que volver a crecer, pero ello reclamaba enormes recursos los cuales competían con la satisfacción de otras demandas sociales más importantes.

De tal manera, Salinas de Gortari giró instrucciones a las autoridades competentes, encabezadas por la Secretaría de Comunicaciones y transportes, para que se pronunciaran sobre la situación de Teléfonos de México.

A unos días de haber recibido la indicación del presidente de la República para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes informaría sobre las bases en que desincorporaría Teléfonos de México, el titular de esa dependencia, Andrés Caso Lombardo dio a conocer las condiciones en que ésta se realizaría.

En conferencia de prensa, Caso Lombardo manifestó que la modernización y transformación del país requería de "... disponer de una infraestructura amplia, moderna y eficiente de comunicaciones y de transporte, para ello se deben aprovechar en forma óptima los recursos económicos y la capacidad productiva de la nación.(...)<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Op.Cit .,PP.9-16

<sup>12</sup> Opa. Cit., pp.17-18.

Ante las limitaciones del gasto público y el Estado se decidió que la indispensable expansión y modernización de Teléfonos de México se realizaría con recursos de la propia empresa y mediante la inversión privada.

Caso Lombardo recordó que el primer mandatario había planteado una reforma al Estado que se daría en dos grandes vertientes:

Una dirigida a atender a los mexicanos que menos tienen, la otra, liberar los recursos para construir el desarrollo del país (Voces, No.331).

Respecto a la modernización y la desincorporación de Teléfonos de México, ésta se debía realizar bajo las seis premisas que definió el presidente Salinas de Gortari en la ya mencionada convención del sindicato de telefonistas. A la vez que se hacía necesario armonizar la expansión de Telmex con la protección de sus trabajadores; la satisfacción de las demandas e intereses del sector público en el servicio telefónico.

Dichas premisas eran las siguientes:

1. "... Tendrá que garantizar que el Estado mantenga la rectoría en las telecomunicaciones del país.
2. Tendrá que mejorarse radicalmente el servicio telefónico de los ciudadanos.." <sup>13</sup> Tendrán que garantizarse los derechos de los trabajadores y mejorar su situación respetándose los términos del Convenio de Concertación para la Modernización, firmado en abril pasado y dando participación económica a los trabajadores de la empresa.

---

<sup>13</sup> Op. Cit ., pp.5-7.

4. - Tendrá que comprometerse a una expansión sostenida del sistema telefónico.

5. Deberá realizarse la investigación científica y tecnológica que fortalezca la soberanía del país en materia de telecomunicaciones.

6, Telmex tendrá que permanecer bajo el control mayoritario de los mexicanos.

También señaló que tanto las premisas dictadas por el presidente Salinas de Gortari, como la ley de Vías Generales de comunicación, eran el principal instrumento de regulación de los servicios que prestaría la empresa, a partir de su potencial desincorporación.

Las bases para la desincorporación de Teléfonos de México eran las siguientes:

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

La rectoría del Estado en materia de telecomunicaciones se fortalecerá y en el caso específico de Telmex., en la definición del marco regulatorio de la empresa y en la empresa y en la supervisión de la operación de dicha entidad.

El Estado se reserva una serie de facultades que parten de la concertación de un programa quinquenal de compromisos y metas para expandir, modernizar y mejorar la calidad de los servicios, los cuáles estarán sujetos permanentemente a supervisión y a una evaluación anual. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes ejercerá su función de regulación, además de que tendrá un representante en el consejo de administración y preservará su facultad de

supervisión de Telmex. para asegurar su cumplimiento de los compromisos establecidos.

Segunda.-Mejorar radicalmente el servicio telefónico a los ciudadanos, para lograr este objetivo en el menor tiempo posible, la empresa esta obligada a expandir y modernizar la red telefónica, de manera que cualquier persona pueda acceder al servicio en sus modalidades pública o/y domiciliaria.”

“Telmex estará Obligado a preparar y publicar cada tres años un sistema de normas de calidad a niveles internacionales; cumpliendo con la prestación del servicio público en forma continua y eficiente, apegándose a las normas de calidad

. Tercera.- Garantizar los derechos de los trabajadores; Los inversionistas que adquieran la empresa deberán respetar los términos del Convenio de Concertación para la Modernización de Teléfonos de México que se firmó en abril de 1989, la empresa, el sindicato y el gobierno federal. <sup>14</sup>

Los trabajadores tendrán una participación en el capital de la empresa; esta participación podrá incrementarse de acuerdo con su propia capacidad de ahorro (...)”<sup>15</sup>

Cuarta.- Expandir el sistema telefónico. A partir de 1990-91. se realizará un programa de expansión de la red pública telefónica para aumentar la densidad telefónica de cinco a diez líneas terminales por cada cien habitantes en el año dos mil.

---

<sup>14</sup> En el Convenio de Concertación antes mencionado se fijaron avances importantes en la productividad, así como en retribución consecuente de los trabajadores.

<sup>15</sup> Op. Cit., No 332, pp.5-7.

Quinta.- Realizar investigación científica y tecnológica para fortalecer la soberanía del país.

Fue hasta marzo de 1989 cuando la empresa Telmex plantea el Convenio de Concertación para la modernización, al sindicato se dio un proceso amplio y complejo de negociación en la empresa, con respecto a su modernización (introducción de nueva tecnología básicamente) y la introducción de nuevos servicios.

Es a partir de dicho convenio cuando son modificadas determinadas cláusulas del Contrato Colectivo de Trabajo, referentes, a movilidad de personal e introducción de nuevas tecnologías.

Por mi parte considero que el proyecto estatal de reconversión se enfrenta a la dificultad de encontrar en sus antiguos aliados del sindicalismo oficial, causas importantes de ineficiencia productiva y altos costos, derivados de los precios que el Estado tuvo que pagar históricamente a los estratos altos del proletariado, a cambio de su control político.

Algunos analistas sobre sindicalismo consideran que el sector sindical, dividido entre el llamado sindicalismo mayoritario oficial y el sindicalismo independiente, representa la parte más atrasada en cuanto a planteamientos sobre la reconversión. El primero no-pasa de pedir (en 1988) una reconversión concertada que no afecte ni el empleo ni conquistas contractuales; el segundo, sindicalismo el tradicional de denuncia, se ha encargado de proclamar los efectos negativos de la reconversión para los trabajadores sin proponer nada a cambio. Por ello, resulta claro que para todos los sectores en cuestión, la reconversión no se reduce a la modernización tecnológica, sino que implica al menos dos grandes



espacios adicionales de cambio: El de las relaciones obrero-patronales en la empresa y el de las relaciones político-sindicales con el Estado.

## **CAP 11.**

### **LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

#### **DE TELMEX**

##### **2.1 LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA**

Con motivo del plan de expansión de Teléfonos de México, S. A., formulado para hacer frente al crecimiento experimentado por el país, la empresa adquirió el predio contiguo al edificio que había venido ocupando las oficinas suyas, para aglutinar los servicios dispersos y brindar así una mejor atención a los usuarios. Ahí, donde hasta entonces se instaló el hotel Shirley, ocupaba un terreno con una superficie de 9035 m<sup>2</sup>, el proyecto constaba de dos grandes cuerpos, con oficinas, con frente y entrada por Parque Vía, las obras del Centro Administrativo se concluirían hacia finales de 1983, el 13 de diciembre, el centro reagrupaba al personal disperso; y estaba previsto para un uso por 10 años más. Emilio Carrillo Gamboa, con relación a la infraestructura con la cual se efectuará la administración, precisaba:

*“...con el uso de sistemas computarizados modelos de simulación, pronósticos y en general, herramientas automatizadas de administración del mayor adelanto que siguen introduciéndose día a día en la empresa como auxiliares del único elemento insustituible, que es la capacidad de raciocinio y sentido de responsabilidad de nuestros funcionarios y trabajadores, podremos*

*mantenernos a la vanguardia de los sistemas administrativos de la industria nacional, pública y privada”<sup>1</sup>*

En cuanto a reestructuración administrativa de TELMEX, ésta consistió también en la computarización de los servicios administrativos, agilizando tanto los procesos financieros como los laborales y los productivos.

La reestructuración administrativa se inició a mediados de los 80 y tuvo como objetivo una mayor capacidad de respuesta de la empresa a las condiciones específicas de las regiones y de los nuevos servicios que iban surgiendo. Es decir una mayor flexibilidad mediante la descentralización de las funciones al mismo tiempo que se reestructura el consorcio de TELMEX. planteó que de esta manera sería posible el fijar objetivos claros por áreas de operación, mejorar el control del mercado y el crecimiento de la empresa <sup>2</sup>

Después de la revisión contractual de 1988 se agudizaron los rumores de la venta de TELMEX, se exacerbaban las discrepancias entre las diferentes corrientes de la empresa sobre la política laboral llevada hasta el momento. Estas diferencias respondían a posiciones dentro de la administración de como modificar la relación de trabajo, bajo la argumentación de que no se lograba mejorar el servicio ni la productividad; desatándose una terrible campaña contra los trabajadores telefonistas responsabilizándolos de la caída del servicio telefónico y acusando a su dirección sindical de corrupción. Las divergencias en la dirección de la empresa manifestaron la intransigencia en la solución de los problemas, derivados de las diferentes negociaciones, sobre todo en el aspecto económico, alargando los posibles acuerdos, de tal manera que desesperaban a los trabajadores porque la política laboral no era la adecuada.

---

<sup>1</sup> Alfredo Perez de Mendoza ,Voces, Aspectos fundamentales de la red telefónica pública en el contexto de la red mundial. Junio de 1988,No.332,pp. 16-18.

<sup>2</sup> Un trabajo que analiza bien este aspecto es la tesis de Vicente Solis : El cambio estructural y la privatización de TELMEX, UNAM , 1992.

La dirigencia sindical manifestaba *“la opinión prevaleciente en la empresa, es que el sindicato, esta frenando la modernización por sostener una visión economista; menospreciando la capacidad e iniciativa de los trabajadores y considerando de hecho que para el proceso de modernización debe asumir una actitud pasiva ... y se insiste en hacer creer que el sindicato mantiene una actitud hostil al desarrollo de la empresa, no hay que perder de vista que en el fondo lo que subsiste es el interés de que se demuestre que la modernización no se establece por concertación, sino por imposición ...”*<sup>3</sup>

En la misma circular informativa se indicó que una vez modificadas las relaciones laborales y disciplinado al sindicato. Se utilizó la venta de Telmex con la modificación del título de concesión. Dicha concesión otorgada a la nueva administración, se dio con el compromiso de cumplir una serie de requisitos tales como mejorar radicalmente el servicio telefónico al público usuario y llegar a los parámetros internacionales de calidad del servicio.

También se señaló que a casi tres años de haberse privatizado Telmex, la administración no había cumplido con los objetivos establecidos, a pesar de la acelerada transformación tecnológica que estaba impulsando; no cubrió el 12% de desarrollo anual, ni pudo satisfacer la demanda de líneas telefónicas; tampoco se mejoró la calidad del servicio, y sólo faltaban dos años para que se cumpliera lo acordado en el título de concesión.

## **2.2 LA REESTRUCTURACION LABORAL E INCENTIVOS DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD**

---

<sup>3</sup> Ibidem.

.La dirección del sindicato de telefonistas se planteó crear un sindicalismo que respondiera a los cambios generados por la reestructuración económica, esto lo llevó a elaborar un proyecto que le permitiera presentar propuestas fundamentales sobre los ejes de la productividad y la concertación, el proyecto de la dirigencia sindical modificaba la respuesta de los telefonistas, elaborada en las movilizaciones y huelgas, al formular el proyecto de *profundización sindical* que se traducía en una nueva estructura de la organización del sindicato que transformaba la participación tradicional de los trabajadores.

También se modificaron los métodos de negociación con la dirección de la empresa, pero estas modificaciones se habían convertido en parte de la vida sindical de los trabajadores. Otra parte medular del proyecto fue retomar como eje la productividad, sobre la base de la filosofía y la organización productiva del modelo japonés,”... *que combinado con la experiencia democrática y la organización sindical que poseen los trabajadores, sea el punto de apoyo para impulsar la acción sindical hacia la modernización en forma autosugestionaría, para dejar al trabajador el autocontrol del proceso productivo...*”,

Esta concesión se plasma en la revisión contractual de 1986 a través de la cláusula 193 que establece el derecho del sindicato a participar en los proyectos de modernización de la empresa .<sup>4</sup>

A principios de 1987 la dirección de la empresa la asumió Joaquín Muñoz Izquierdo quien consideraba esencial la participación de los trabajadores en la empresa a través de soluciones concertadas, por lo que se apoya en la

---

<sup>4</sup> Op. Cit. p.25

Gerencia de Relaciones Laborales cuyo director cuenta con una gran experiencia en los círculos de productividad.

El primer acuerdo, se da con el proyecto de trabajo llamado *Programa Intensivo por el Mejoramiento del Servicio (PIMES)*, “que consiste en desarrollar un esfuerzo conjunto entre los trabajadores y la empresa, cuyo objetivo es lograr una mejora sustancial e inmediata en la calidad del servicio proporcionado...”<sup>5</sup>

El grave deterioro de la empresa ante la opinión pública, hizo necesaria la intervención de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STYPS) para buscar mecanismos entre los trabajadores y la empresa para mejorar la situación de Telmex.

Para mejorar el deterioro de la empresa también se creó la Comisión Central de Productividad cuyo ordenamiento recayó sobre el Director General de la empresa y el Secretario General de la empresa y el Secretario General del Sindicato presentando los siguientes acuerdos:

-Se puso en marcha un programa permanente para el mejoramiento de la *Calidad del Servicio Telefónico*, en el que la productividad, entendida como la optima articulación entre el incremento cuantitativo de la producción, el mejoramiento de la calidad, el mejoramiento de las condiciones de trabajo de vida y de la capacitación productiva del propio trabajador, desempeñó un papel fundamental.

Por lo anterior se creó un sistema de *Control Total de Calidad*, sustentado en la estadística de los procesos y en la organización paulatina y sistemática de unidades de participación colectiva y voluntaria de los trabajadores.

---

<sup>5</sup> Op.Cit. p.26.

En esta etapa (del mismo año, 1987), la empresa no hace responsable al trabajador por el gradual deterioro de la calidad del servicio y reconoce que “*la crisis económica que impactó al país y debilitó nuestras finanzas e impuso restricciones al crecimiento de 1982, por haber reducido las posibilidades de financiamiento. También son responsables los efectos de los sismos ocurridos en septiembre de 1985, que causaron uno de los problemas más graves que ha sufrido la empresa tanto en sus instalaciones y equipo como en el reconocimiento de trabajo del personal ...*”<sup>6</sup>

A finales de 1987, se realiza la *Primera Reunión Conjunta de Comunicación sobre la Proyección de TELMEX*, en la cual se elabora conjuntamente el *Programa de Productividad* sobre la base del modelo japonés de Ishikawa, se definió la calidad como una filosofía y la productividad como una conducta. Se acordó instrumentar un sistema de *Control Total de Calidad* sustentado en el control estadístico de los procesos y en la organización paulatina y sistemática de unidades de participación colectiva o círculos de calidad; por lo que se consideró que era necesario capacitar a todo el personal; sobre este tema, se aceptó que el sindicato debe conocer los proyectos y planes estratégicos de la empresa para que tenga una visión global del cambio. También, se consideró la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo y de la calidad de vida, así como la elaboración de un programa de formación y capacitación.

Estos acuerdos se validaron en la revisión contractual de 1988 quedando pactados en cláusula 136: la Comisión Mixta Central de Capacitación y Adiestramiento; cláusula 193 la Comisión Mixta de Nueva Tecnología y en el transitorio 2 los 27 puntos sobre las condiciones de salud en el trabajo.

---

<sup>6</sup> Documento Comisión de Productividad TELMEX-STRM, 2 de diciembre de 1987, pp. 7-9.

Durante el periodo 1987-1989, la dirección sindical impulsó los acuerdos de manera permanente. Las comisiones mixtas nacionales trabajaron para elaborar sus respectivos programas, sobre todo la comisión de modernización que en la XIII Convención Nacional Ordinaria de 1988, presentó la propuesta *Modelo de Calidad en TELMEX* basándose en “*la relación entre dos conceptos que habrían de adquirir una importancia creciente: cliente y proveedor, que serán entendidos como los componentes elementales de todo proceso insumo producto.*”<sup>7</sup>

Dicha propuesta tuvo como ejes fundamentales:

–El mejoramiento permanente

–La medición, el análisis, la retroalimentación y el autocontrol

–La participación, el crecimiento y la necesidad de cambiar de un ...actuar burocrático habría que pasar a un actuar creativo. “*La propuesta ha de llevarse paulatinamente al conjunto de los telefonistas, hasta el punto de poder incidir en sus niveles de decision.*”<sup>8</sup>

El mismo texto señala que así se llevó a cabo un programa de capacitación sobre el modelo de calidad para aplicarse en los primeros niveles de la administración de la empresa – directores, gerentes- y de la representación sindical – comité ejecutivo – posteriormente se aplicaron a los cuadros medios a través de cursos de inducción al cambio.

El texto también añade que en la medida que se aplicaban los programas de mejoramiento en diferentes periodos, fundamentalmente en departamentos como Comercial y Planta Exterior por ser los más involucrados; en otros se realizaban programas pilotos por centro de trabajo en los cuales se aplicó

---

<sup>7</sup> Op.Cit., p.33.

<sup>8</sup> Ibid



después el programa de calidad, mientras en otros se aceleraban los cambios de tecnología; todos estos programas se desarrollaron con premios de productividad.

Se elaboraron programas permanentes de capacitación para la formación de futuros cuadros sindicales con una visión de trabajo, lo que conceptualizó la filosofía de la calidad y del servicio. Mientras otras comisiones avanzaban, la de Higiene y Seguridad elaboró un Marco Central de Acuerdo para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo en el *Proceso de Cambio Tecnológico en TELMEX*, cuyas premisas generales fueron:

a)” Los riesgos de trabajo son un indicador privilegiado del estado que guardan las condiciones de trabajo en su ámbito laboral;

b) Cualquier modificación en el espacio productivo deberá ser sometido a la consideración de la Comisión Mixta de Seguridad y a un proceso de evaluación y seguimiento retroalimentadores en base a la participación de los trabajadores que estarán expuestos a tales cambios.

c) La constitución y registro de las Comisiones mixtas de Seguridad e Higiene por el departamento de cada centro de trabajo así como su capacitación considerando tres ejes: Análisis, diagnóstico y propuestas de acción”.<sup>9</sup>

La Comisión de Capacitación y Adiestramiento incorpora el concepto integral para la *capacitación* adecuándolo en programas y contenidos pedagógicos a las nuevas condiciones técnicas.

Desde febrero de 1989 llamaron al comité ejecutivo a negociar las modificaciones del Contrato Colectivo de Trabajo (CCT), estas enfilaron a mutilar las cláusulas en donde el sindicato tenía injerencia, sobreviviendo

---

<sup>9</sup> Op.Cit., pp.38.

sólo la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, la cual se responsabilizó de vigilar que se cubran las necesidades de capacitación técnica, operativa y /o administrativa para la introducción de los proyectos y equipos que la empresa haya definido <sup>10</sup>

En la revisión contractual de 1990, la dirección sindical replanteó el marco general del *Modelo de Calidad de Telmex* definido en 1988 basado en los círculos de calidad; a la vez que redefine el papel de los trabajadores:

*...Empresa y Sindicato acuerdan establecer un programa para la permanente elevación y mejoramiento de la calidad y productividad ...*<sup>11</sup>

Y rescata la Comisión Mixta Nacional de Calidad y Productividad integrada por 5 representantes del sindicato y cinco de la empresa; *“La comisión tendrá por objetivo el diseño y establecimiento de una filosofía de trabajo que*

*enaltezca el sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa*  
<sup>12</sup>

En 1990 se establece un *“Convenio sobre calidad, Productividad y Capacitación para la Modernización Integral de Teléfonos de México S.A. de C.V. Telmex-STRM...en él se plantea la necesidad de hacer del trabajo el terreno en el que se permita la realización del potencial creativo de los*

---

<sup>10</sup> STRM, Contrato Colectivo de Trabajo 1988 TELMEX STRM , modificado conforme al convenio de Concertación, cláusula 193

<sup>11</sup> STRM , Contrato Colectivo de Trabajo de 1990 TELMEX – STRM , cláusula 195

<sup>12</sup> Ibid

*trabajadores<sup>13</sup> Impulsando su participación y preparación para el mejoramiento de la calidad y productividad en el ámbito específico de su trabajo ...”<sup>14</sup>*

En marzo de 1992, se aceleró el *Programa General Permanente de Incentivos a la Productividad* para instrumentarlo se convocó a los delegados y representantes por edificio y centro de trabajo de los departamentos mas involucrados y a los directivos de la empresa desde gerentes hasta jefes de línea, para aplicar la necesidad de instrumentar a la brevedad posible el programa; en la reunión es reconocida por ambas partes la imposibilidad de crear un modelo único de productividad para los trabajadores por lo que cada departamento discute la especificidad de sus labores; la forma de medirlos y como distribuir los incentivos Es impotente resaltar que en esta propuesta se integra al personal no sindicalizado en los premios de productividad, debido en parte a que había inconformidad por el estancamiento de sus salarios y no eran participes como los trabajadores de los incentivos, cuando ellos eran los responsables de la aplicación y el éxito de sus programas.

En el año de 1992 los telefonistas sabían que la caída de la productividad no era responsabilidad exclusiva de ellos, aunque se había generado una actitud de autocrítica ante la disciplina laboral existente. Se pretendió aplicar el modelo japonés, se asume la concepción filosófica y su organización laboral pero sus principios y metodología no, en la practica se sigue aplicando la administración a la mexicana: ganancias rápidas, resultados inmediatos y una planeación que no responde a las condiciones reales.

---

<sup>13</sup> Convenio sobre Calidad y Productividad y Capacitación, para la Modernización Integral de Teléfonos de México, S.A. de C.V., TELMEX-STRM, 29 de noviembre de 1990.

<sup>14</sup> Ibid

El director de la empresa señaló el 15 de octubre de 1992 frente a los representantes sindicales responsables de la productividad “*El trabajador que es improductivo en su trabajo es improductivo en sus casas y en su persona.*

*El modelo japonés para elevar la productividad requiere de una capacitación continua a todos los empleados de confianza.”*<sup>15</sup>

### **2.3 LA REESTRUCTURACION DEL DESARROLLO TELEFONICO Y TECNOLOGICO**

Telmex, ante la imperiosa necesidad de modernizarse tenía que profundizar los cambios tecnológicos. En 1989 se acelera aún más la modernización tecnológica, aunque ya se había iniciado desde 1982 la cual consiste en:

A) la digitalización del servicio telefónico, lo cual repercutió en la diversificación del servicio y en una disminución de costos de operación y mantenimiento;

B) La introducción de la fibra óptica en sustitución de los cables coaxiales, lo que permite una mayor rapidez y calidad en la transmisión tanto de voz como de datos;

C) La sustitución de las mesas de operadoras por los conmutadores digitales, que elevan la capacidad de gestión de llamadas por operadora.<sup>17</sup>

Se esperaba que para 1990 se ampliara el uso de satélites lo cual ya se había señalado desde el 21 de mayo de 1984 por el licenciado Emilio Carrillo Gamboa en una conferencia magistral, efectuada en el auditorio del Instituto Mexicano de Comercio Exterior de la capital, sobre *Integración del sistema*

---

<sup>15</sup> Ishisawa, Kaoru ¿Qué es el Control de Calidad?, Editorial Norma, 1986, p.11.

<sup>17</sup> Ver Sánchez, G., De la Garza E., Sndoval J.: “La digitalización en TELMEX, una Transformación Global”, El Cotidiano UAM-A núm., 21, enero-febrero 1988. P.9.

*de Satélite domestico mexicano a la red telefónica actual y futura. Aclaró que “ El sistema de satélites mexicanos es un proyecto planeado y dirigido por el Gobierno Federal a través de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, bajo el nombre del Sistema Morelos de Satélites, el cual permitirá disponer durante 85 de dos satélites ubicados en la órbita geoestacionaria, que cubrirán con su señal la totalidad del territorio nacional...”<sup>18</sup>*

Además, se esperaba que al ocupar dicho sistema, aumentaría la confiabilidad de los sistemas telefónicos que al contar con una ruta alterna; por ejemplo, de los 600 circuitos que probablemente conectaban Tijuana con la ciudad de México en 1990, hasta el 30% podría ser manejados vía satélite. Además habría beneficios adicionales como:

- los de ofrecer servicios rápidos a cualquier punto del país, aún poblaciones menores de 1000 habitantes, contactando con la telefonía rural; cubrir con una solución inmediata las demandas de trafico no previstas, mediante estaciones móviles;
- Restablecer rápida y eficazmente las comunicaciones en caso de siniestro; Atender eventos transitorios; servir a la plataforma marítima costera, tanto en cuanto se refiere a la marina mercante nacional como en las plataformas de perforación petrolera;
- Y sobre todo apoyar, la red digital integrada, RDI, de larga distancia al conectar centrales de esta tecnología directamente por facilidades digitales del satélite, ya que se estimaba que para 1990 México debía contar con un 46% de su planta de Larga Distancia bajo el uso del sistema digital. Existía la posibilidad de comunicación que utilizaría el satélite en más de una ocasión,

---

<sup>18</sup> La primera de tales conferencias puede hallarse en :Voces, 2ª época, año 23, no.270, junio de 1984,pp.8-10, y la segunda en el mismo número de dicha revista, pp.5-6.

con la consecuente degradación de calidad en la conversación, el doble salto podía evitarse mediante la utilización del satélite sólo para enlaces regionales del país. Necesariamente debían preverse ajustes en el plan de transmisión para regular el diseño de la planta de larga distancia. En fin, en cuanto a los costos, estaba por definirse la distancia a partir de la cual el uso del satélite representa una equivalencia a la utilización de los medios terrestres.<sup>19</sup>

En la misma conferencia se admitía que no se debía perder de vista el aspecto consistente en que la misión de Telmex era la expansión del servicio telefónico básico local el mayor tiempo posible, conviene indicar que era necesario dedicar atención a las exigencias de un mercado que demanda mayores demandas de comunicaciones. Telmex en coordinación con la

cabeza de sector, debía considerar como parte integral de su estrategia la iniciación en forma agresiva de su participación en nuevas modalidades del

servicio, así como en la comercialización de productos y servicios novedosos. Recuérdese que para los usuarios de Telmex cabría considerar el ofrecimiento de un adelanto en transmisión de datos en sus diversas modalidades, facsímil, radiotelefonía celular, y servicios de localización de personas, tarifa fija y con cargo de destino. Los usuarios residenciales debían tener posibilidades de marcación por tonos o abreviada, consulta y aviso de llamada en espera, y una línea completa de aparatos terminales de lujo. En cambio, a los abonados urbanos de bajos ingresos -mayoría de usuarios y mayor preocupación de Telmex habría que otorgarles el servicio denominado triplex, el cual permitiría atender a una familia por medio de líneas compartidas al 50% de

---

<sup>19</sup> Emilio Carrillo Gamboa "Integración del Sistema de Satélite domestico México a la red telefónica actual y futura". En Voces, 2ª época, año 23, no.270, junio de 1984,p. 8.

la inversión requerida para una línea individual. El mismo director advirtió que resultaba imprescindible cifrar esperanzas hacia desarrollo futuro ajustado a las necesidades y objetivos del país, así la disponibilidad colectiva del servicio, el impulso de la telefonía rural y la autosuficiencia en la fabricación de componentes y equipos telefónicos calificados, pero también vivimos un anhelo: El uso continuado del aparato de presentación visual empleado para transmitir información gráfica por línea telefónica -, el teléfono y correo electrónicos, o el aparato que accione y deje a la vez las manos libres, los bancos de datos y las computadoras, Con solo una convicción: que el progreso no merme las relaciones humanas amables, y el teléfono a través de su evolución tan sólo estimule al hombre. De seguro, la transformación ocurrirá ante el avance de la tecnología. Siempre debe surgir algo nuevo. Séa para bien. Ya Alexander Graham Bell, cuarenta años después de haber inventado el teléfono, comentó con sabiduría: *“Salgamos de vez en cuando del camino trillado y adentrémonos en la selva: es un medio seguro de encontrar algo que no se ha visto jamás.”*<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Leonel López Celaya lo refiere en otra forma: “En mi opinión, es prácticamente imposible tener una idea exacta de las ideas futuras de las telecomunicaciones en el mundo , las telecomunicaciones están a punto de inferir una transformación evolutiva y requieren una política adecuada de explotación” Leonel López Celaya. “La telefonía en México”. En : Teledato, Obra 139, XII-1982, P. 26.

## **CAP.111**

### **FUNCIONAMIENTO DE TECMARKETING. (FILIAL DE TELMEX) CON EL SINDICATO DE LA CTM**

#### **3.1¿COMO NACIO TECMARKETING?**

Tecmarketing nació en diciembre de 1997, siendo una empresa de telemarketing de proporciones muy bajas, sus iniciadores pensaron que Teléfonos de México era una empresa muy descuidada y que siendo una empresa privada no retribuía en la proporción que debería, llegaron a la conclusión de que la mejor manera de lograrlo era creando una empresa filial de telemarketing para comercializar más los productos y servicios de Telmex, abarcando más mercado nacional con una inversión baja y en corto tiempo. En aquel tiempo, empresas de telefonía de larga distancia como ATT, Avantel y Marcatel ya contaban con su centro de telemarketing que aunque 20 veces más pequeño que lo que es actualmente TECMARKETING para ofrecer sus servicios de larga distancia eran todo un éxito.

Las primeras dirigían su servicio a usuarios de casas particulares y la última a líneas de empresas. y los iniciadores de TECMARKETING jamás pensaron que con el tiempo se convertiría en una empresa de telemarketing de más de 3500 posiciones divididas en dos turnos diurno y nocturno, y que con el tiempo sería necesario construir otra sucursal, la de Irrigación, Polanco puesto que la empresa inició teniendo 15 posiciones, es decir 15 computadoras y 15 representantes de ventas telefónicas, y 15 teléfonos ubicadas en Chapultepec, colonia Condesa y solamente existía la modalidad de campaña de llamadas de salida, es decir el operador llamaba a las casas a ofrecerle el servicio, el proyecto fue todo un éxito, después los directivos midieron los costos para instalar un mes después 150



posiciones., 3 meses después 350 posiciones., 1 mes después 500 posiciones y cuatro meses más tarde ya eran 1000 posiciones. El éxito era cada vez más fructífero , pues la empresa crecía y las instalaciones de Chapultepec(del cual salí cuando fue construido el otro centro ) resultaban insuficientes para establecer más posiciones, fue necesario crear otro centro de telemercadeo en la colonia Irrigación en Polanco , aquí se instalaron la mayoría de las campañas, ( es en el cual trabajo desde 1998 hasta el año 2006 y en el cual existen los problemas que describiré posteriormente ) esta sucursal fue creciendo hasta ser actualmente 2 veces y media más grande que la de Chapultepec, cuenta con 2500 posiciones y es la empresa de telemercadeo más grande del país. Las campañas que ya existían, al entrar el sindicato de la CTM, se muestran en un anexo al final de éste trabajo:

### **3.2 CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO DE LA CTM**

Primeramente se firmó el Contrato Colectivo de Trabajo con el sindicato de la CTM que más tarde sería desplazado por el STRM , el sindicato de la CTM funcionó de la siguiente forma:

El contrato colectivo de trabajo se celebró el día 14 de febrero de 1998, por una parte por el C. Aurelio Alonso y Caloca, en su carácter de director general de la empresa Servicios Administrativos Tecmarketing, S. A. de C. V. dedicada a la prestación de servicios de Telmex de personal directivo y gerencial, administrativo, de informática, mantenimiento jurídico, así como de contratación activa o pasivamente de toda clase de servicios, a diversas empresas con elementos propios, ubicada en José Vasconcelos no. 6, colonia Condesa, delegación Cuauhtemoc, C.P. 06140. México, D.F.; por la otra el C. Alejandro Herrera Fernández, en su carácter de secretario general de la organización sindical mencionada en el membrete, con domicilio social en las

calles de Alvaro Obregón número 22,piso 2, colonia Roma, c p 06700 México,  
D.F.

Se dispuso que la duración del presente contrato, fuera por tiempo indefinido

El contrato colectivo de trabajo decía:

“El presente Contrato abarcó todas las dependencias de la Empresa, que a continuación se mencionan:

Miguel de Cervantes Saavedra, No. 369. Colonia Anahuac; y Lago Zurich, S/N,  
Colonia, Irrigación.

Así como los anexos, conexos y los que en el futuro se establecieran y que tengan relación con los trabajos de la misma.”

La empresa reconoció al sindicato, como el único representante del total interés profesional de los trabajadores al servicio de la empresa

La empresa se obligó con el sindicato a no tratar asunto alguno con sus trabajadores sin la presencia de la representación sindical, con excepción de las ordenes dadas para el desarrollo de las labores, por lo que se consideraría nulo el convenio o pacto que al respecto llegaría a celebrarse con los trabajadores.

Se estableció que cualquier nueva ley o reglamento que modificara, las bases de éste contrato y que mejorara las condiciones de los trabajadores en cualquier aspecto, serían aplicadas desde el momento de la promulgación del contrato..

El contrato derogó todos los que se habían firmado con anterioridad, así como todos los pactos, o convenios que se le opusieran

Las sanciones que deberían de imponerse a los trabajadores por violaciones a este contrato, se especificarían en el reglamento interior de trabajo, el cual se formularía en un plazo no mayor de treinta días a partir de la fecha en la que se firmaría el presente contrato.

**A) CLAUSULA TRANSITORIA.-** Para los efectos de revisión del presente contrato, éste entraría en vigor el día 14 de Febrero de 1998, independientemente de la fecha de su depósito.

El contrato de trabajo, se firmó por triplicado el día 14 de febrero de 1988, quedando un tanto en poder. Cada una de las partes y el tercero para su depósito ante la junta local de conciliación y arbitraje del D.F, el día de la fecha.

Por la empresa firmó el Acta. Aurelio Alonso y Caloca, director general adjunto y por parte del sindicato firmaron Alejandro Herrera Fernández, secretario general del mismo.

El contrato colectivo de trabajo señalaba los siguientes aspectos:

### **3.3JORNADA DE TRABAJO**

Se tenía que establecer un número de horas que conformarían la nueva jornada laboral al realizar un nuevo contrato colectivo de trabajo. La jornada normal de trabajo era de cuarenta y ocho horas a la semana para el turno diurno, cuarenta y cinco horas el turno mixto y cuarenta y dos el turno nocturno. Se acordó que la empresa y el sindicato conjuntamente, podrían establecer modalidades en la

repartición de las horas de la jornada de trabajo cuando la necesidad del trabajo así lo requirieran, sin que éstas excedieran de la jornada normal.

Los horarios que regularían la entrada y salida de los trabajadores y sus labores, serían los que se tenían establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo, los trabajadores tenían la obligación de presentarse a sus labores con puntualidad.

Cuando por circunstancias especiales. aumentaran las horas de trabajo, serían consideradas como extraordinarias y nunca podrían exceder de 8 horas diarias ni de tres veces por semana, las horas extraordinarias de trabajo serían con un cien por ciento más del salario que correspondía a la jornada y si excedía nueve horas extraordinarias a la semana. Se pagaría al tiempo excedente con un Dosientos % más del salario que correspondiera a las horas de la jornada de trabajo.

### **3.4 DESCANSOS Y VACACIONES**

La empresa se obligaba a conceder por cada seis días de labores el trabajador disfrutaba de un día de descanso. Por lo menos con goce de salario íntegro.

El contrato dice que se considerarían días de descanso obligatorio con goce de salario íntegro los siguientes: El primero de enero; El 5 de febrero; El 21 de marzo; El primero de mayo; El 16 de septiembre; El 20 de noviembre; El primero de diciembre de cada 6 años. En este aspecto de los días de descanso obligatorio el contrato colectivo de trabajo nuevo siguió siendo igual al anterior pero sí encontrarían variaciones que más adelante se señalaran .

La empresa se obliga a concederlos cuando correspondiera a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; El 25 de diciembre y el que determinen las Leyes

Federales y Locales Electorales en el caso de elecciones ordinarias, para efectuarla

.La empresa se obliga a conceder a sus trabajadores vacaciones anuales jornada electoral.con goce de salario íntegro en la forma siguiente:

1 AÑO DE SERVICIOS CUMPLIDOS *SEIS DIAS*

2 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS OCHO DIAS

3 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDGS DIEZ DIAS

4 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS DOCE DIAS

Después del cuarto año de servicios, el período de vacaciones aumentara 2 días por cada cinco años de servicios. Comprometiéndose la empresa a pagar prima vacacional del VEINTICINCO por ciento, sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones. Dicho pago lo recibirían los trabajadores beneficiados antes de empezar a disfrutarlas.

### **3.5 MONTO DE LOS SALARIOS**

El pago de los salarios. Se hacía el último día hábil de la quincena. Dentro de la jornada de trabajo.

El contrato dice que la empresa se comprometía a cumplir con el ordenamiento de la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa, de conformidad con lo que se establecía en el capítulo VIII del título tercera de la ley

Los trabajadores tendrían derecho a un aguinaldo anual, que debería pagarse antes de día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, los que no hayan cumplido el año de servicio, tendrían derecho a que se les pagara en proporción al tiempo trabajado.

La empresa se obligaría a descontar a todos los trabajadores miembros del sindicato, las cuotas ordinarias que correspondían a los trabajadores.

### **3.6 INTENSIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO**

Los trabajadores estarían obligados a realizar las labores para las que fueron contratados y deberían desarrollar su trabajo de acuerdo con su capacidad, eficiencia, Intensidad, calidad y costumbre de conformidad con las normas, instrucciones y actividades establecidas por la empresa.

La empresa estaría de acuerdo en elaborar conjuntamente con el sindicato. El escalafón de categorías de los trabajadores, tomando en cuenta su capacidad, eficiencia, intensidad, calidad y antigüedad en el desempeño de su trabajo.

Cuando por necesidades de la empresa se requería que un trabajador de planta. Pasara a desempeñar una labor distinta, tal cambio sería permitido dentro de su categoría. Pero el salario que se le pagaría, no sería inferior al que le correspondiera a su clasificación.

### **3.7 RIESGOS EN GENERAL Y COMISIONES MIXTAS**

Para los casos de enfermedades generales, profesionales, accidentales y riesgos de trabajo. La empresa se sujetaría a lo estipulado por ley y serían cubiertas las prestaciones de acuerdo a lo que estableció el Instituto Mexicano del Seguro Social. El trabajador que faltara a su trabajo por incapacidad estaba obligado a dar aviso a la empresa.

Los trabajadores estaban obligados a someterse a un exámen médico el cual era practicado por un médico del IMSS. La negativa a someterse sin causa justificada a los exámenes ameritaría la invalidación de su contrato individual de trabajo.

La empresa y el sindicato se comprometieron a integrar en un plazo no mayor de noventa días las siguientes comisiones mixtas: COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, COMISION MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE, COMISION MIXTA DE REPARTO DE UTILIDADES, COMISION MIXTA DE CUADRO DE ANTIGUEDADES; COMISION MIXTA DE REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO, COMISION MIXTA DE CUADRO DE VACACIONES, COMISION MIXTA DE PRODUCTIVIDAD; y demás comisiones que señalara la ley y a designar el número de representantes que estimara conveniente, sus funciones serían desempeñadas dentro del horario de trabajo.

### **3.8 COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

- Estaba integrada por igual numero de representantes de los trabajadores y de la empresa, la que se encargó de vigilar la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implantaron para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores y persistieron las medidas

tendientes a perfeccionarlas, todo esto de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y de la empresa

Desde mi punto de vista, la creación de esta comisión fue simbólica debido a que no cumplió la función para la que fue creada, debido a que quien se encargó de vigilar la operación de los sistemas computacionales era el personal de sistemas, así se les llamaba, en cuanto al adiestramiento de los trabajadores, el personal de capacitación era el encargado de enseñar a los trabajadores como desempeñar su trabajo.

### **3.9 COMISION MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE**

Estuvo encargada de supervisar periódicamente el funcionamiento y seguridad de la maquinaria e implementos de protección personal general, así como las áreas de trabajo, seleccionando el equipo apropiado para la prevención de accidentes y el mantenimiento de los mismos; y el equipo de seguridad, también se encargó que la maquinaria fuera manejada en forma adecuada. Que existieran medicamentos necesarios para aplicar primeros auxilios o atender casos de enfermedades leves, dicha comisión estaba integrada por cinco representantes de los trabajadores y cinco de la empresa. Por cada representante propietario había un suplente, dicha comisión estaba registrada ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social o ante las autoridades laborales correspondientes. La comisión levantaba un acta periódica, misma que contemplaba las observaciones que se hubieran encontrado así como sus soluciones.

Considero que esta comisión no funcionó, su existencia fue simbólica. La única labor que realizó fue vigilar que no hubiera accidentes; que la maquinaria fuera la adecuada, quien realizó la labor para la que fue creada la comisión de



seguridad e higiene, en realidad fue el personal de vigilancia es decir los policías de la empresa. En cuanto a la existencia de servicios de primeros auxilios, en aquel tiempo sí fue útil esta comisión encargada en que se diera atención de primeros auxilios, puesto que no hubo servicio de consultorio médico hasta que entro el STRM.

### **3.10 COMISION MIXTA DE REPARTO DE UTILIDADES**

Esta comisión, integrada por igual numero de representantes de los trabajadores y de la empresa, se encargaría de formular el proyecto que determinó la participación de las utilidades de cada trabajador y lo fijaría en un lugar visible del establecimiento, en caso de no estar de acuerdo decidiría el inspector de trabajo, los trabajadores podrían hacer las observaciones que juzgaran convenientes dentro de un término de quince días, las cuales serían resueltas por la misma comisión. La empresa pondría a disposición de la comisión las listas de asistencia, así como las nóminas de pago y los demás elementos de que dispusiera.

### **3,11COMISION MIXTA DE CUADRO DE ANTIGUEDADES.**

Esta comisión estaría integrada, por la base de los siguientes aspectos: Asistencia y puntualidad; presentación y aseo; disponibilidad y cooperación. El cual nunca se dio porque antes que se pusiera en vigor el pago de este bono, la empresa se afilio al STRM.

### **3.12 ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD**

Ya que estos dos aspectos eran básico para la actividad productiva. La base para éste cálculo eran 35 puntos y se tomo en cuenta la puntualidad, asistencias al trabajo, considerándose como faltas justificadas las incapacidades otorgada por el IM.S.S., es decir, las faltas injustificadas, permisos, retardos, etc., hacían que se perdiera éste beneficio.

### **3.13 PRESENTACION Y ASEO,**

Abarcan estos conceptos, la apariencia del trabajador en su persona, cuidado y buen uso del uniforme y equipo de seguridad, higiene e imagen que reflejará la presencia pública de la empresa. Para el cálculo de éste concepto. se considerarían 30 puntos, los cuales se perdieron al tercer reporte sobre el mismo.

### **3.14 DISPONIBILIDAD Y COOPERACION**

Entendiéndose por disponibilidad y cooperación lo que abarca el desempeño en sus labores particulares y dos faltas de asistencia por lo mucho, en el mes en curso; Además se evaluaba el aprovechamiento del tiempo y ejecución del trabajo, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados. Armonía con sus compañeros, clientes. proveedores y público en general, buena disposición en la observancia del Reglamento Interior de Trabajo y demás normas vigentes. Para el cálculo de este concepto se considerarían 3 puntos los cuales se perderían al tercer reporte sobre el particular y dos faltas de asistencia en el mes correspondiente. Considero que fue correcto el que no se tomara en cuenta este

punto para la evaluación del incentivo puesto que esta situación se hubiera prestado a un abuso de poder de los gerentes, quienes eran jefes directos de los trabajadores, puesto que al ser los gerentes los que evaluarían la disponibilidad así como la cooperación, esta situación podría haberse prestado a que al trabajador se le asignara una mala evaluación, o a que el gerente chantajeara al trabajador explotándolo y presionándolo a que realizara jornadas de trabajo agotadoras o de otro modo no le pondría buena evaluación o también se hubiera dado un acoso laboral presionando al trabajador a trabajar más o de otro modo perdería su calificación.

## **CAP.IV**

### **FUNCIONAMIENTO DE TECMARKETING CON EL SINDICATO DE LA STRM**

Como se señaló anteriormente debido a las pésimas condiciones de seguridad y pago de incentivo el sindicato de la CTM fue desplazado por el STRM con el fin de mejorar la situación de los RVTS el día 14 de febrero de 1999 es decir un año después de haberse celebrado el contrato con el sindicato de la CTM, la empresa funcionó de la siguiente manera con el de la STRM-

#### **4.1 LA JORNADA DE TRABAJO**

El contrato de trabajo decía:

“La jornada normal de trabajo, es de cuarenta y ocho horas a la semana para el turno diurno, cuarenta y cinco turno mixto y cuarenta y dos horas el turno nocturno, la empresa y el sindicato conjuntamente, podrán establecer modalidades en la repartición de las horas de la jornada de trabajo, cuando las necesidades del trabajo así le requieran, sin que éstas excedan de la jornada normal.”

Los RVTS (representantes de ventas telefónicas ) de TECMARKETING votaron para que se aceptara el STRM, y se desplazara al de la CTM, porque éste señaló que respetaría la jornada de trabajo anterior de 36 hrs. a la semana existente con el sindicato de la CTM, pero 2 meses después, cuando había ganado nuestro voto para que nos representara como sindicato aumentó 3 horas semanales y el 1º mayo de 2000 aumentó a 42 hrs. semanales, el sindicato se justificó con los

trabajadores argumentando que no defendió el horario de 36 hrs a la semana debido a que la empresa estaba en su derecho de aumentar el horario laboral debido a que no se excedían las 48 horas de trabajo admitidas por la ley.<sup>30</sup>

El contrato decía lo siguiente:

-Cuando la empresa lo considere procedente (por la naturaleza de los trabajos y /o campañas que se desempeñan en la misma), podrá reducir la jornada semanal de trabajo, la cual en ningún caso será inferior a treinta y seis horas a la semana con el pago del séptimo día.

-Cuando la empresa requiera que los trabajadores desempeñen sus trabajos, en jornada semanal diurna de cuarenta y ocho horas en jornada semanal mixta de cuarenta y ocho horas o en jornada nocturna de cuarenta y dos horas, la empresa pagará el tiempo laborado adicional a las treinta y seis horas, basándose en el salario diario ordinario de la categoría correspondiente y el equivalente al tiempo trabajado, siendo obligatorio para los trabajadores cumplir con la jornada que les sea asignada, de acuerdo a su categoría, aptitudes y conocimientos.

El tiempo laborado excedente de las jornadas ordinarias, de cuarenta y ocho horas semanales, cuarenta y cinco horas semanales y cuarenta y dos horas semanales, se considerará en todos los casos como tiempo extra, pagadero como lo establece la ley.”

El nuevo horario de trabajo perjudicó a los trabajadores, porque anteriormente,

---

<sup>30</sup> La empresa explicó que la causa por la cual aumentó considerablemente la jornada laboral fue debido a que en otras empresas prestadoras del servicio de larga distancia como ATT y AVANTEL inician sus labores a las 8 A. M. es decir una hora antes que Telmex y estaban ganando más mercado que Telmex, esto no es así debido a que estas compañías empiezan a trabajar a las 9 hrs. A.M.

cuando la jornada era de 36 hrs. semanales, la empresa ofrecía trabajadores para laborar el domingo y pagaba esas horas como extras como triples, Sin embargo, desde que aumentó la jornada a 42 hrs. semanales ya no ofrece horas extras voluntarias para trabajar.<sup>31</sup>

Los horarios que regularon la entrada y salida de los trabajadores a sus labores, serían los que se tenían establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo. Los trabajadores tenían la obligación de presentarse a sus labores con puntualidad.

-Cuando por circunstancias especiales, debían aumentarse las horas de trabajo de las jornadas diarias diurna de ocho horas, mixta diaria de siete y media horas y nocturna de siete horas, serían consideradas como extraordinarias y nunca podrían exceder de tres horas diarias ni de tres veces por semana, las horas extraordinarias de trabajo se pagarían con un cien por ciento más del salario que corresponda a la jornada y si excedían de nueve horas extraordinarias a la semana, se pagaría el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que correspondería a las horas de la jornada.

## **4.2 LOS DESCANSOS Y VACACIONES**

- Por cada seis días de labores el trabajador disfrutaría de un día de descanso por lo menos, con goce de salario íntegro.

---

<sup>31</sup> Esta medida le conviene a la empresa ya que en vez de que desempeñaran sus actividades en 36 hrs. semanales de lunes a sábado y cobre triplemente las horas extras dominicales, la empresa aumentó una hora diaria es decir 6 semanales y las paga como ordinarias, además no son a voluntad del trabajador como eran las horas extras anteriores, sino que son forzosas, a la empresa le convino más esta modalidad laboral.

-Serían días de descanso obligatorio con goce de salario íntegro, los siguientes:  
El 1º de enero, el 5 de febrero, el 21 de marzo, el 1º de mayo, el 16 de septiembre, el 20 de noviembre, el 1º de diciembre de cada seis años cuando correspondiera a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, el 25 de diciembre, y el que determinaran las Leyes Federales y Locales Electorales en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

- La empresa se obligaría a conceder a sus trabajadores, vacaciones anuales con goce de salario íntegro en la forma siguiente:

I AÑO DE SERVICIOS CUMPLIDOS, SEIS DIAS

2 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS, OCHO DIAS

3 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS, DIEZ DIAS

4 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS, DOCE DIAS.

Después del cuarto año de servicios, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco años de servicios. Comprometiéndose la empresa a pagar una prima vacacional del veinticinco por ciento, sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones, dicho pago lo recibirán los trabajadores beneficiados un día antes de empezar a disfrutarlas.

### **4.3 -MONTO DE LOS SALARIOS**

Los salarios que disfrutarían los trabajadores , serian los que aparecen consignados en el tabulador de salarios, el cual formaría parte integrante del contrato.<sup>32</sup>

El pago de los salarios, se haría el último día hábil de cada quincena. Si la empresa optaba por alguno de los sistemas de pago por conducto de banco, previamente debería realizar los tramites pertinentes para que cada uno de los trabajadores pudieran utilizar el sistema de pago bancario elegido.

--La empresa se comprometió a cumplir con el ordenamiento de la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa

– Los trabajadores tendrían derecho a un aguinaldo anual equivalente a quince días de salarios mínimos, los que no hubieran cumplido el año de servicio, tendrían derecho a que se les pagara en proporción al tiempo trabajado.

### **4.4 INTENSIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO, ESCALAFON Y FORMAS DE ASCENSO**

- Los trabajadores estarían obligados a realizar las labores para las que fueron contratados y deberían desarrollar su trabajo de acuerdo con su capacidad, eficiencia, intensidad, y actividades establecidas por la empresa.

---

<sup>32</sup> El tabulador de salarios aparece en hojas posteriores donde se explica el apartado sobre salario base



-La empresa y el sindicato reconocieron al escalafón como el derecho generado por la antigüedad de los trabajadores en el trabajo, en la práctica, consiste en el listado que una Comisión Mixta formularía tomando en cuenta el tiempo efectivo de servicios (antigüedad) por categorías. En el supuesto de igualdad de uno o más trabajadores en cuanto a su antigüedad de categoría se tomaría en cuenta la antigüedad general de la empresa, y de persistir la igualdad, se tomaría en cuenta al de mayor edad, la conformación del listado escalafonario serviría para que los trabajadores estuvieran enterados de su antigüedad de servicios y demás efectos legales correspondientes. Lo anterior en el entendido de que en todos los casos sería la representación sindical, quien con base en los presupuestos anteriores, designaría al o los trabajadores con mayor derecho para obtener un ascenso.

Considero que lo anteriormente señalado con relación a los ascensos sería lo correcto, sin embargo en la práctica esto no sucede debido a que el personal de reclutamiento y de recursos humanos por negligencia de investigar a quien le pertenece un determinado puesto en una campaña donde hagan falta lugares por cubrir en ocasiones ha incorporado al personal de nuevo ingreso (que no tiene la antigüedad necesaria,) injustamente en campañas más fáciles de desempeñar y se les retribuye con un sueldo mayor) que a compañeros que han estado 2 años en la misma categoría. El problema ya existía con el anterior sindicato<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> A lo largo de ocho años que he trabajado en la empresa he conocido casos en los cuales no se respetó el escalafón, por ejemplo el caso de un representante de ventas categoría "A" que fue colocado al mes de haber entrado en una campaña fácil de llamadas de entrada, por ser amigo de un miembro del sindicato, en la que únicamente contestaba 4 llamadas de clientes al día, cabe señalar que este caso de transgresión escalafonaria es notable debido a las campañas consideradas como mejores por la retribución de salario y la facilidad de la actividad son las de llamadas de entrada y las peor retribuidas para realizar una venta son las de llamadas de salida debido a que si un cliente llama a la empresa para preguntar por un servicio, éste, está más disponible para comprarlo que una A la que el RVT le llamara para ofrecerle el producto la base de los siguientes aspectos: Asistencia y puntualidad; presentación y aseo; disponibilidad y cooperación. El cual nunca se dió porque antes que se pusiera en vigor el pago de este bono, la empresa se afilió al STRM.

–La empresa y el Sindicato se sujetaran a lo establecido en los perfiles de puesto en cuanto a requisitos de ingreso y formas de ascenso de los trabajadores.

–Cuando por necesidades del servicio la empresa requiera que un trabajador, pase a desempeñar temporalmente una labor distinta al perfil de su categoría, se informaría previamente al sindicato y el trabajador percibiría en este supuesto el salario de la categoría que desempeñaría, de ser mayor y de ser inferior, conservaría el salario de la categoría que desempeñe de ser mayor y de ser inferior, conservaría el salario de su categoría, de ser necesario el trabajador sería previamente capacitado, cuando determinaría la empresa rebuscaría en forma definitiva a los trabajadores en categorías diversas a las que ocuparían, debería convenirlo con el sindicato y de ser necesario les capacitaría.

#### **4.5 LOS RIESGOS EN GENERAL Y COMISIONES MIXTAS**

Para los casos de enfermedades generales, profesionales, accidentales y riesgos de trabajo la empresa se sujetaría a lo estipulado por la ley y serían cubiertas las prestaciones por el Instituto Mexicano del Seguro Social. EL trabajador que faltara a su trabajo por incapacidad estaría obligado a dar aviso a la empresa y a presentar con oportunidad el certificado de incapacidad correspondiente.

Todos los trabajadores estarían obligados a someterse a un examen médico, el cual podría practicarse por un médico particular o por médicos del I.M.S.S., la negativa a someterse sin causa justificada a estos exámenes ameritaría la rescisión del contrato individual de trabajo, previa información al sindicato de la negativa del trabajador

---

Es conveniente señalar que cuando estaba el sindicato de la CTM el propio trabajador era el que traía un comprobante de examen médico efectuado en cualquier institución medica de su elección, ahora el examen medico lo efectuaría un médico dentro de la empresa, ya que actualmente existen 3 doctores uno de ellos es oftalmólogo, la empresa afirma que invierte en estos médicos para cuidar nuestra salud, pero he llegado a la conclusión que también lo hace con el fin de que cuando a un representante de ventas telefónicas le duele la cabeza, una muela o se le sube la presión etc. en vez de que se le permita la salida justificada de la empresa, se le da un medicamento dentro de la empresa, el trabajador continua produciendo y la empresa no pierde, no obstante considero que también los RVTS se ven favorecidos pues no les descuentan el día ya que no les permiten irse a su casa.<sup>34</sup>

La empresa y el sindicato se comprometieron a integrar en un plazo no mayor de noventa días, las siguientes comisiones mixtas: COMISION MIXTA DE CAPACITACION ADIESTRAMIENTO, COMISION MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE, COMISION MIXTA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD; y demás comisiones que señale la ley, y a designar el número de representantes que se estime conveniente, sus funciones serían desempeñadas dentro o fuera del horario de trabajo.

---

<sup>34</sup> Recuerdo casos de compañeras, que modificando datos reales de su exámen médico negaban un embarazo. Posteriormente cuando este era evidente la empresa no podía despedirlas, y tenía que otorgarle incapacidad con goce de sueldo un mes antes y un mes después del parto. El examen médico forzoso dentro de la empresa evita casos similares.

## **A) COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

Estaría integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de la empresa, la cual se encargaría de vigilar la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanterían para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores y surgirían las medidas tendientes a perfeccionarlas; todo esto de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y de la empresa.

Considero que la existencia de esta comisión más bien es simbólica puesto que en realidad al igual que sucedió con el anterior sindicato de la CTM, sucedió lo mismo con éste, en el sentido de que había un personal de capacitación en la empresa quien enseñó a los trabajadores la información de los servicios que promocionaban o vendían a los clientes vía telefónica.

## **B) COMISION MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE**

Estaría encargada de supervisar periódicamente el funcionamiento y seguridad de la maquinaria e implementos de protección personal en general, así como las áreas de trabajo, seleccionando el equipo apropiado para la prevención de accidentes y el mantenimiento de los mismos; que el equipo de seguridad sería utilizado en forma adecuada.

Desde mi punto de vista esta comisión esta designada, pero no ejerce sus funciones en la empresa por que no resultan necesarias ya que en cuanto al aspecto del mantenimiento de la maquinaria es decir las computadoras que usa cada RVT, es el departamento de sistemas quien se encarga en repararlo. Con relación a la salud del personal, los médicos de la empresa son quienes se

encargan de atender al personal y desde mi punto de vista realizan bien su trabajo .<sup>35</sup>

### **C) COMISION MIXTA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

Esta integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de la empresa y determinaría los lineamientos del programa de calidad y productividad de la empresa y en su caso las modificaciones al mismo. Creo que esta comisión sí ha funcionado hasta la actualidad, sí ha hecho correctamente su trabajo puesto que motivan al trabajador a darle una atención de calidad al cliente y también a tener buena productividad es decir a tratar de venderle al cliente debido a que mientras más productividad tenga el trabajador más vende, en cambio antes con el sindicato de la CTM todos los trabajadores de Tecmarketing ganaban lo mismo vendieran o no vendieran.

### **4.6 DISPOSICIONES A CERCA DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

La empresa se obligaría a proporcionar a sus trabajadores, capacitación y adiestramiento tomando en cuenta las necesidades y posibilidades de la propia empresa.

La capacitación que se impartiría al personal de nuevo ingreso correspondería a la campaña que el RVT desempeñaría y ésto es correcto, pero en ocasiones al personal que ya tiene de un mes a tres años en la empresa se les ha impartido una asesoría relacionada con un servicio un producto que el trabajador no se dedica a vender; simplemente porque ya no hay cupo en un aula donde se esté impartiendo una capacitación de un determinado producto o servicio. No

---

<sup>35</sup> Ibid. retro.

obstante que los capacitadores realizan bien su trabajo, puesto que algunos son pedagogos o tienen una especialidad en recursos humanos, se dedican a impartir la información de un costo, función y características del producto o servicio más no de manejo de objeciones, lo cual es más importante para lograr que un cliente adquiera un producto, este problema no existía con el sindicato de la CTM.

- La empresa convino con el sindicato que en un lapso no mayor de 30 días se tendrían proyectos para implantar el sistema de capacitación y adiestramiento, si era necesario mayor tiempo, se llegaría a un acuerdo con él para convenir la prórroga necesaria.

-La empresa se obligó a capacitar y adiestrar a sus trabajadores de nuevo ingreso, específicamente por el tiempo requerido y en sus labores de la categoría que vayan a desempeñar. De resultar no aprobatoria la capacitación, causarían baja sin responsabilidad para la empresa.

-Los trabajadores a quienes se les impartiría la capacitación o adiestramiento estarían obligados a asistir puntualmente a los cursos, así como a cumplir con los programas respectivos y presentar los exámenes de evaluación, conocimientos, y aptitudes que serían requeridas.

#### **4.7 ADMISION Y EXCLUSION DE LOS TRABAJADORES.**

-La empresa se obliga a admitir únicamente a los trabajadores que sean miembros del contratante, quedando exequptuada la empresa de esta obligación cuando se trate de los empleados de confianza .

- Toda vacante o puesto de nueva creación que se determinaría cubrir por la empresa sería cubierto tomando en cuenta las necesidades del servicio, por personal afiliado al sindicato, obligándose a presentar ante la empresa los candidatos solicitados en un termino no mayor de cinco días a partir de la fecha de solicitud; en el supuesto de que dentro del termino antes señalado el sindicato no propusiera al personal solicitado y en los casos en que de acuerdo o las campañas o trabajos extraordinarios, se requiriera personal de inmediato y el sindicato no estuviera en posibilidad de presentarlo, la empresa reclutaría al personal, mismo que estaría obligado a afiliarse al sindicato titular del contrato colectivo en forma inmediata y de no hacerlo será sustituido por quien propusiera el Sindicato dentro de los tres siguientes días hábiles.

-Todo trabajador que ingresara para laborar eventualmente al servicio de la empresa, estaría sujeto a lo dispuesto en el artículo 39 de la ley y si concluido el término de contratación, subsistiera la materia de trabajo, la relación quedaría prorrogada por todo el tiempo que perduraría dicha circunstancia.

- La empresa reconocería al sindicato, el derecho de éste para replicar las medidas disciplinarias a que se harían acreedores sus agremiados y a ejecutarlas inmediatamente después de que recibiera la petición, que por oficio le giraría el sindicato, siempre y cuando la aplicación de la medida disciplinaria no afectaría el desarrollo normal de las labores.

#### **4.8- CLAUSULA DE EXCLUSION**

El trabajador o los trabajadores que por cualquier motivo dejaran de ser miembros del sindicato ó fueran expulsados de éste deberían ser separados de el trabajo inmediatamente después, de que la empresa recibiera la petición que el sindicato le formularía por escrito, sin responsabilidad alguna para ésta. En

cuanto a esta cláusula jamás se tuvo noticia de algún caso de un miembro del sindicato que fuera expulsado del sindicato o que renunciara a su puesto, considero a que ésto fue debido a que al pasar a formar parte del sindicato recibían su sueldo completo, por lo tanto les interesaba cuidar su trabajo.

El 20 de julio del presente año fueron suspendidos dos trabajadores que habían sido elegidos por los RVT el año pasado como miembros del sindicato, fueron suspendidos a causa de que no respetaron las reglas escalafonarias y se autoasignaron la categoría de representante técnico especializado, la cual es la categoría más alta de los representantes de ventas telefónicas aún cuando la categoría correspondiente para ellos era RVT Así pues llevaban un año trabajando en la empresa, con ello fue patente como los trabajadores que están para que se cumplan las reglas del contrato son quienes más las infringen <sup>35</sup>

#### **4.9 ESTIPULACIONES QUE CONVIENEN LAS PARTES**

– Cualquier nueva ley o Reglamento que modificaría las bases de éste contrato y que mejorara las condiciones de los trabajadores en cualquier aspecto, serían aplicadas desde el momento de su promulgación al presente contrato...

– El contrato de trabajo de Tecmarketing dejaría sin efecto las disposiciones de contrataciones, pactos o convenios que se le opusieran

---

<sup>35</sup> Cabe señalar que para ocupar la categoría de representante técnico especializado es conveniente llevar dos años trabajando en la empresa y haber acreditado muchos exámenes de conocimientos de servicios que presta TELMEX, así como haber ocupado las tres categorías anteriores antes de incorporarse a ésta.



-La empresa concedería los siguientes permisos:

Dos permisos de tiempo completo y con goce de salario para integrantes del Comité Ejecutivo Seccional

Cuatro Permisos con goce de salario, por un día a la semana, para tratar asuntos obrero-patronales

Cuatro permisos con goce de salario, para concurrir a la revisión del contrato colectivo de trabajo, hasta por dieciocho días laborables, los que se disfrutarían precisamente antes de la lecha del vencimiento del contrato colectivo de trabajo.

Cuatro permisos con goce de salario. para concurrir a la revisión salarial del contrato colectivo de Trabajo, hasta por doce días laborables, antes de la fecha de su vencimiento.

Dos permisos con goce de salario, para concurrir a la convención que anualmente celebra el sindicato.

**4.10 PRIMERA CLAUSULA TRANSITORIA.-** Para los efectos de revisión del contrato, de trabajo de Tecmarketing éste entraría en vigor el día 14 de febrero de 1999.

**4.11 SEGUNDA CLAUSULA TRANSITORIA..**

La empresa y el sindicato acordarían reunirse a fin de elaborar conjuntamente, dentro de un plazo de 120 días, para elaborar el escalafón de especialidades de los trabajadores.

**4.12 TERCERA CLAUSULA TRANSICIONAL.-** La Empresa estaría de acuerdo en elaborar conjuntamente con el sindicato el Reglamento Interior de Trabajo en los términos de ley.

En el contrato colectivo de trabajo se señalaban los distintos tipos de categorías en las cuales están divididos los trabajadores, pienso que es correcto el hecho de que existiera un orden escalafonario en la empresa y se den distintas categorías puesto que un trabajador que ha generado antigüedad

y que ha soportado las pésimas condiciones de trabajado en la empresa desde el inicio tiene más derecho de estar en una categoría del escalafón más alta que una persona de nuevo ingreso, puesto que los trabajadores que laboran en la empresa desde hace siete años, ganaban sólo un sueldo base, ya que no había incentivo, el descanso éra de 15 minutos al día; ahora es de media hora, antes las instalaciones eran reducidas y con el calor de las computadoras los trabajadores estaban fastidiados por la temperatura que sentían en el área laboral ahora hay un sistema de aire acondicionado; antes había hasta ratas en el primer piso de la empresa y también se inundaba cuando llovía, ahora ya no hay ratas sólo hay una que otra cucaracha; en la cafetería pues se sienten atraídas por la comida y ya no hay inundaciones .

#### **4.13 DISTINTOS TIPOS DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA**

A continuación se señalan los distintos tipos de categorías de trabajadores en la empresa:

**ESPECIALIDAD:** Promoción y ventas

## **1.CATEGORIA:Representante de Ventas Telefónicas A**

### **DESCRIPCION DE PUESTO**

#### **A ).FUNCION**

-En cuanto a la función que desempeñarían los RVTS consistían en atender al personal o telefónicamente a los clientes sobre los servicios y productos que la empresa promoció, proporcionando y/o recabando la información necesaria para este fin, utilizando en el desarrollo de las labores, los recursos, herramientas, equipos manuales, automáticos y /o computarizados, demás medios, procedimientos y fraseología que la empresa le proporcionara, de acuerdo con las instrucciones que recibiera

#### **B). ACTIVIDADES PRINCIPALES**

-Las actividades principales consistían en: informar al cliente las características de los productos y servicios, que comercialice la empresa, precios y tarifas, así como los términos y condiciones de la campaña.

-Promover los productos y servicios que determinaría la empresa, en la forma y tiempo que esta lo requiera.

-Realizar y /o recibir llamadas telefónicas para promocionar e informar a los clientes sobre los productos y servicios.

-Brindar la información y atención al cliente sobre los productos y servicios.

-Realizar y /o recibir llamadas telefónicas para verificar y registrar los datos de los clientes.

-Registrar datos y documentos específicos, en el sistema o medio que determine la empresa.

### **C).FLEXIBILIDAD LABORAL**

- Es importante señalar un aspecto importante como era la flexibilidad laboral, esta consistió en desempeñar cualquier tipo de actividad inherente, relacionada o referida con las actividades de la especialidad, que se necesitaría para la atención a los clientes y servicios que presta la empresa de acuerdo a las instrucciones que recibe de la misma.

Por lo general los trabajadores que pertenecen a esta categoría acaban de entrar a la empresa y acatan las ordenes de su jefe inmediato, y desempeñan la actividad que se le asigne en la atención a los clientes, y lo hacen de buena gana ya que se sienten agradecidos con la empresa que los contrato, es muy raro el caso de un trabajador perteneciente a esta categoría que se rebele.

### **D). LUGAR (ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS**

-En cuanto al lugar donde se desempeñarían las funciones y actividades que se señalan en esta descripción, serán desempeñadas por el representante de ventas telefónicas A, en las instalaciones de la empresa o donde la misma le señale.

Hasta la actualidad, no ha habido problemas en este aspecto, puesto que el trabajador ha aceptado desempeñar sus actividades en la empresa o en otra sucursal.

## **E). REQUISITOS DE INGRESO**

–En cuanto a los requisitos de ingreso se requirieron estudiantes de nivel superior, conocimientos básicos de PC, buena ortografía y facilidad de palabra, aprobar los exámenes de conocimientos y psicométricos.

–Acreditar exámenes médicos de admisión y psicológicos.

## **2. REQUISITOS DE ASCENSO A LA CATEGORIA REPRESENTANTE DE VENTAS TELEFONICAS AA**

–En relación de los requisitos de ascenso consistían en la estancia mínima de seis meses en la categoría de representante de ventas telefónicas A; escolaridad mínima del segundo semestre del nivel superior.

–Acreditar los exámenes que demuestren las habilidades para desempeñar la categoría de representante de ventas telefónicas AA. (Ejem. Negociador, vendedor).

–Haber mantenido una productividad por encima del promedio en un total de cuatro meses de la categoría a la que pertenece en los últimos seis meses.

- Tener una calificación por encima del promedio en sus monitores de evaluación en la categoría a la que pertenece
- Tener una calificación mínima' dé 8.0 en el examen de conocimientos de las actividades de la categoría a la que aspira ascender.

Hasta ahora se han respetado todos estos criterios para ascender a otra categoría.

**ESPECIALIDAD :** Promoción y ventas

**CATEGORIA:** Representante de ventas telefónicas AA

**DESCRIPCION DE PUESTO:**

**A).FUNCION**

-Su función consistiría en vender, promocionar, informar a los clientes personal o telefónicamente sobre los servicios y productos que determine la empresa, satisfaciendo con la calidad las necesidades del cliente de la forma más eficiente, efectiva y oportuna, utilizando en el desarrollo de sus labores, los recursos, herramientas, equipos manuales automáticos y/o computarizados demás medios, procedimientos y fraseología que la empresa le proporcione, de acuerdo con las instrucciones que reciba.

**B) ACTIVIDADES PRINCIPALES**

-Las actividades principales de la categoría AA consistirían en realizar llamadas telefónicas a los clientes para vender, promocionar, informar y contratar los productos y servicios que determine la empresa.

-Promover y/o contratar los productos y servicios que la empresa determine en la forma, tiempo y lugar que la misma señale.

-Recepción de llamadas para brindar información, aclaraciones y contratar los servicios solicitados por los clientes según determine la empresa.

-Atender personalmente a los clientes para proporcionar la información y demostración sobre los servicios y productos que preste la empresa

Informara a los clientes las opciones, aclaraciones y ajustes de facturación, de acuerdo con las políticas de la empresa.

-Realizar cargos automáticos, altas, bajas, cambios, cancelaciones de los servicios contratados, a través de los diferentes medios magnéticos y electrónicos que utilice y determine la empresa.

-Realizar o recibir llamadas telefónicas para proporcionarle al cliente el seguimiento y aclaraciones sobre los productos y servicios contratados prestados o promocionados por la empresa.

-Recibir y enviar mensajes por cualquier medio electrónico.

Realizar labores de recuperación de cartera vencida.

### **C).FLEXIBILIDAD LABORAL**

La flexibilidad laboral consistía en desempeñar labores de la categoría inferior y cualquier tipo de actividad inherente, relacionada o referida con las actividades de la especialidad, que se necesitaría para la atención especializada de los clientes y servicios que presta la empresa de acuerdo a las instrucciones que reciba de ésta.

He conocido casos de trabajadores pertenecientes a esta categoría que cuando se encuentran en campañas de llamadas de entrada es decir en las cuales los clientes llaman para pedir información; y los quieren cambiar a campañas de salida en las cuales el representante de ventas debe llamar a las casas de los clientes para vender, por lo general no se quieren cambiar puesto que es más difícil trabajar una campaña de llamadas de salida, pero finalmente los trabajadores terminan aceptando el cambio puesto que, si no accede simplemente no le pagan.

#### **D).LUGAR DONDE PRESTARÁ LOS SERVICIOS**

En cuanto al lugar donde se prestarían los servicios se estableció que las funciones y actividades que se señalan en esta descripción, serían desempeñadas por el representante de ventas telefónicas AA, en las instalaciones de la empresa o donde la misma señale.

Hasta en la actualidad los trabajadores de esta categoría se rehusan a cambiar a la otra sucursal de Chapultepec para desempeñar su trabajo pero finalmente accede, puesto que al día siguiente en que se le avisó que iba a ser el cambio aparece en la lista de nomina de la otra sucursal y al trabajador no le queda otra opción que cambiarse a la otra sucursal aunque le quede más lejos de su domicilio.

#### **3) REQUISITOS DE ASCENSO A LA CATEGORIA DE REPRESENTANTE DE VENTAS TELEFONICAS AAA**

Estos requisitos consistieron en lo siguiente: Estancia mínima de seis meses en la categoría de representante de ventas telefónicas AA.



–Escolaridad mínima de 5° semestre del nivel superior.

--Acreditar los exámenes que demuestren las habilidades para desempeñar la categoría de representante de ventas - telefónicas AAA. (Ejem. Negociador, vendedor, atención y solución de conflictos, atención de clientes difíciles, etc.).

–Haber mantenido una productividad por encima del promedio en un total de cuatro meses de la categoría a la que pertenece en los últimos seis meses.

–Tener una calificación por encima del promedio en sus monitoreos de evaluación en la categoría a la que pertenece.

Tener una calificación mínima de 8.0 en el examen de conocimientos de las actividades de la categoría a la que aspira ascender.

Los requisitos de ingreso consistieron en lo siguiente:

–Escolaridad mínima: 5o semestre de nivel superior.

–Acreditar los exámenes que demuestren las habilidades para desempeñar la categoría (Ejem. Negociador, vendedor).

conocimientos de PC, buena ortografía, facilidad de palabra.

– Aprobar los exámenes de conocimientos y psicométricos.

–Acreditar los exámenes médicos, de admisión y psicológicos.

**ESPECIALIDAD:**Promoción y ventas.

**CATEGORIA:**Representante de Ventas Telefónicas AAA.

## **DESCRIPCION DEL PUESTO**

### **A.)FUNCION**

Fue importante establecer que la función que desempeñaría la categoría a la que se hace alusión serían la siguientes:

–Vender, promocionar e informar a los clientes sobre los productos y servicios que ofrezca la empresa a través de una asesoría especializada personal o telefónica al cliente, satisfaciendo de manera integral y con calidad las necesidades del mismo de una forma eficiente, efectiva y oportuna, utilizando en el desarrollo de sus labores, los recursos, herramientas, equipos manuales, automáticos y/o computarizados, demás medios, procedimientos y fraseología que la empresa proporcione de acuerdo a las instrucciones que reciba de ésta.

### **B).ACTIVIDADES PRINCIPALES**

En cuanto a este punto el contrato fue muy específico en establecer lo siguiente:

-Atención y/o recepción de llamadas para proporcionar asesoría en ventas, información, aclaración, verificación, aclaración, verificación de los productos o servicios contratados hasta la satisfacción del cliente, según determine la empresa.

-Promocionar, vender, atender quejas y recuperar clientes de segmentos de mercado específicos determinados por la empresa.

-Atender y satisfacer las necesidades del cliente a través de un servicio de asesoría integral y de seguimiento continuo en los productos y servicios contratados que ofrece la empresa.

-Visitar y atender al cliente en el lugar que éste determine.

-Realizar y/o presentar a los clientes, estudios, proyectos y presupuestos, recabando los documentos necesarios para la venta y la contratación de productos y servicios que solicite el cliente determinado por la empresa.

-Elaborar y registrar los informes que se requieran sobre la atención, ventas, aclaraciones, quejas a los clientes.

-Recopilar, recibir, información y documentación sobre los servicios y productos que promoció o prestó la empresa sobre su venta para su registro y consulta de datos en sistemas manuales, automáticos y /o computarizados

-Realizar el seguimiento de implantación y satisfacción a los clientes de los productos y servicios adquiridos por los mismos.

-Invitar a los clientes a cubrir los adeudos que se deriven de los servicios y productos contratados con terceros o prestados directamente por la empresa.

-Recibir, registrar y tramitar de manera integral, las quejas de éstos, verificando la satisfacción de los clientes, en relación con los servicios y productos contratados.

### **C).FLEXIBILIDAD LABORAL**

El contrato también fue muy preciso al señalar que la flexibilidad laboral consistiría en lo siguiente:

-Desempeñar labores de las categorías inferiores o cualquier tipo de actividad inherente, relacionada o referida con las actividades de la especialidad, que se necesite para la atención de los clientes y servicios que presta la empresa de acuerdo a las instrucciones que reciba de ésta.

El problema que se ha presentado cuando la empresa designa las actividades que desempeñara el trabajador AAA, es igual al que se presenta en el caso de cuando se designan actividades para que las realicen los trabajadores AA , es decir que se niegan a desempeñar la campaña si no les gusta.

### **D). LUGAR (ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS**

Las funciones y actividades que se señalan en esta descripción, serían desempeñadas por el representante de ventas telefónicas AAA, fuera y dentro de las instalaciones de la empresa donde la misma señale

Al cambiar de sucursal al trabajador o de área de trabajo en la misma empresa, a veces se niega a cambiar, pero finalmente cambia.

### **E).REQUISITOS DE INGRESO**

En el contrato se determinó que los requisitos de ingreso de esta categoría serían los siguientes:

- Escolaridad mínima: 6o semestre de nivel superior.
  
- Acreditar los exámenes que demuestren las habilidades para desempeñar la categoría de Representante de Ventas
  
- Telefónicas AAA (Ejem. negociador, vendedor, atención y solución de conflictos, atención de clientes difíciles, etc.).
  
- Experiencia en manejo de PC, excelente ortografía, facilidad de palabra.
  
- Aprobar los exámenes de conocimientos y psicométricos.
  
- Acreditar los exámenes médico de admisión y psicológicos.

#### **4.PROFESIONALES TECNICOS EN ASESORIA**

**ESPECIALIDAD:** Profesionales y Técnicos en Asesoría.

**CATEGORIA:** Representante Técnico Especializado.

#### **DESCRIPCIÓN DE PUESTO**

##### **A).FUNCION**

El sindicato de la STRM determinó que la función desempeñada por los trabajadores técnicos serían las que a continuación se presentan :

-Brindar un servicio de asesoría técnica especializada de manera integral con una atención personalizada tanto telefónica, como personal según las necesidades del cliente y como lo determine la empresa, utilizando en el desarrollo de sus labores, los recursos, herramientas, equipos manuales, automáticos y/o computarizados, demás medios, procedimientos y fraseología que la empresa le proporcione de acuerdo a las instrucciones que reciba.

## **B) ACTIVIDADES PRINCIPALES**

Las actividades ejecutadas por el trabajador técnico serían las que a continuación se citan:

-Asesoría y/o solución de problemas en temas y circunstancias generales y específicas ya sea personal, telefónicamente o por cualquier otro medio.

-Recopilar y/o proporcionar al cliente la información necesaria para atención del servicio y solución de dudas o problemas.

-Realizar llamadas de seguimiento a los clientes sobre la asesoría brindada.

-Visitar y atender al cliente en el lugar que éste determine.

-Presentar a los clientes estudios, proyectos y/o presupuestos, recabando los documentos necesarios para la venta y la contratación de productos y servicios que solicite el cliente determinado por la empresa.

-Elaborar y/o registrar los informes que se requieran sobre la atención, ventas, aclaraciones, quejas, soluciones, a los clientes.

–Registrar periódicamente en una bitácora la asesoría y servicio brindado al cliente.

–Llevar registros estadísticos sobre las diferentes asesorías brindadas.

Realizará el seguimiento de implantación y satisfacción a los clientes de la atención brindada a los mismos.

### **C..FLEXIBILIDAD LABORAL**

La flexibilidad laboral de los trabajadores consistiría en :

Desempeñar labores de las distintas categorías de la especialidad, promoción y ventas o cualquier tipo de actividad inherente, relacionada o referida con las actividades que se necesiten, para la atención de los clientes y servicios que presta la empresa de acuerdo a las instrucciones que reciba de ésta.

He sido testigo que los trabajadores que se desempeñan en la categoría de técnicos siempre se encuentran en campañas de entrada y como las campañas de llamadas de entrada son tan fáciles, nunca se niegan a cambiar a otra campaña pues aunque se le cambie de categoría de cualquier modo el cambio será a otra campaña de llamadas de entrada también.

### **D. LUGAR (ES) DONDE PRESTARÁ SUS SERVICIOS**

Las funciones y actividades que se señalan en esta descripción, serán desempeñadas por el representante técnico especializado, fuera o dentro de las instalaciones de la empresa donde la misma le señale.

Cuando al trabajador técnico se le asigna un lugar de trabajo distinto, en ocasiones no acepta puesto que en ocasiones la sucursal a la que lo cambian esta lejos de su domicilio y se rehusa a cambiar , pero al final acepta el cambio.

### **E.REQUISITOS DE INGRESO**

En cuanto esta cuestión los estudios mínimos serian :

- Pasante de Licenciatura (Carta de Pasante).
  
- Conocimientos técnicos especializados de los servicios específicos que preste la empresa.
  
- Dominio de PC, excelente ortografía y facilidad de palabra. Aprobar los exámenes de conocimientos y psicométricos
  
- Acreditar los exámenes médico de admisión y psicológicos.

Con el sindicato de la CTM no había un buen estímulo a los trabajadores para que fueran más productivos o sea que vendieran más los productos o servicios de Telmex, y así la empresa obtuviera mayores ganancias, no había un incentivo monetario para el trabajador, sino que todos ganaban igual vendieran o no en cambio cuando entró en vigor el contrato colectivo de trabajo se aplica un programa de incentivo a la productividad el cual tiene las siguientes características:

### **4.14 PROGRAMA DE INCENTIVO A LA PRODUCTIVIDAD**

#### **A) CARACTERISTICAS**



El STRM aclaró las características de el programa de incentivos a la productividad, advirtiéndole que estimulaban al trabajador a trabajar más y para que sintiera que su trabajo era valorado; dichas características a continuación se enumeran:

- .1 Dinámico, permitía su actualización permanente y la flexibilidad para efectuar los ajustes requeridos en beneficio de mejores estándares.
- .2 General, porque incluía a todos los representantes de ventas telefónicas de la empresa.
3. Buscaba que la organización logre los estándares más altos de calidad, productividad y efectividad.
- .4 Orientaba la actividad del personal hacia el logro de los objetivos de la empresa.
- .5 Los importes pagados al personal por concepto del programa de incentivos no integraría el salario para ningún efecto legal o contractual.

## **B). - PARTICIPANTES**

Participarán en este programa los:

Representante de ventas telefónicas A

Representante de ventas telefónicas AA

Representante de ventas telefónicas AAA

Representante técnico especializado

### **C) BASES GENERALES PARA OBTENER EL INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD**

Considero que el STRM tenía que establecer condiciones de obtención del incentivo que no fueran tan fáciles de alcanzar puesto que si eran tan simples de obtener, tan pronto los trabajadores logran alcanzar su meta de productividad así fuera el día 15 del mes, los otros 15 días del mes que faltaran el empleado ya no trabajaría con la misma intensidad puesto que ya había alcanzado su meta máxima del incentivo

Buscando el desarrollo equilibrado y permanente de los trabajadores y la empresa, se establecieron incentivos mensuales que premiarían el esfuerzo individual de los trabajadores, en relación con su mejora personal en el trabajo.

1 Sobre la base de las reglas generales se determinarían los indicadores a calificar en los rangos de PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD.

.2 Para el cálculo del incentivo de este apartado se tomaría en cuenta todo lo establecido en las BASES GENERALES DE OPERACION. que más adelante se señalan.

3 Para cada campaña se determinarían los objetivos por rango e indicador antes de su inicio.

5.4 Para determinar el porcentaje de incremento individual, se obtendrían los resultados de cada trabajador en el mes a calificar por indicador y agrupados por

rango, se compararían con el mes de más alta calificación de los últimos tres meses del trabajador y se determinaría el porcentaje de incremento por indicador.

6 Para cada campaña se determinarían los rendimientos mínimos por indicador de la productividad individual.

7 El personal de nuevo ingreso recibiría un INCENTIVO de GARANTIA si el incentivo por productividad individual resultase menor que el primero durante los tres primeros meses.

#### **D).BASES GENERALES DE OPERACION**

Fue necesario establecer las bases generales de operación , y sobre todo que éstas fueran lo más explícitas, ya que de lo contrario cuando a los trabajadores no les gustara su incentivo podían reclamar a la empresa que no se advirtieron bien las bases de operación, argumentando no haber trabajado tomando en cuenta estas bases y por lo tanto no haber obtenido una cantidad buena de incentivo, a continuación se especifican:

El sistema otorgaría incentivos a los trabajadores relacionados al incremento de la productividad personal en lo individual y para aquellos que lograrían obtener resultados superiores a la media general o de los mínimos indicadores de cada campaña.

Desde mi punto de vista el programa de incentivos a la productividad ha generado más competitividad entre los trabajadores y también más conflictos en el sentido de que hay trabajadores que no pueden vender, que han acusado a sus compañeros de hacer ventas “chocolate” (como le llaman a las ventas falsas) , nunca les han comprobado a los trabajadores que sus ventas sean falsas, creo

que para un trabajador sería muy difícil aparentar una venta además de que el trabajador podría ser despedido de la empresa.

1 En cada campaña se determinaron los indicadores mínimos a calificar sobre la base de los resultados comprometidos con los clientes, estableciendo para cada indicador los estándares mínimos de productividad.

2 Los indicadores se agruparon en dos rangos: productividad y efectividad.

Cada rango debería tener tres indicadores como mínimo a calificar.

.3 El trabajador tendría derecho a calificar para el programa de incentivos si obtiene en el mes como mínimo un 90% de TIEMPO EFECTIVO DE OPERACIÓN, entendiéndose como TIEMPO EFECTIVO DE OPERACIÓN el porcentaje obtenido de dividir las horas efectivas de trabajo entre las horas pagadas.

4 Todos los indicadores operarían en forma independiente, por lo que sus resultados se calcularon por separados.

5 El periodo de calificación sería por mes calendario. En el caso de que un trabajador interviniera en más de una campaña en el mes, se efectuaría el calculo proporcional al tiempo laborado en cada campaña.

6 Todos los indicadores se calcularían bajo el esquema de promedios, ya sean promedios diarios, promedios por operación o actividad.

7 Para calcular la productividad promedio diario del trabajador se dividirían los resultados obtenidos en el mes entre los días laborables.

8 Los días de VACACIONES O FALTAS JUSTIFICADAS serían descontados a los días laborables para el calculo del promedio de productividad diaria.

9. El incentivo se pagaría proporcional a los días trabajados en el mes.

En relación a que el incentivo se pagaría proporcionalmente a los días trabajados en el mes, ningún trabajador se ha quejado puesto que su prima vacacional así como sus vacaciones se les pagarían aunque no laboraran .

10 Los montos por concepto de incentivos se pagarían a los 30 días posteriores al cierre del mes calificado.

#### **E) TIEMPO EFECTIVO DE OPERACION**

90% Mínimo de tiempo de operación (teo)

El tiempo efectivo de operación es aquel porcentaje que se obtiene de la división entre las horas efectivas de trabajo

( firmado en ACD) y las horas pagadas.

Ejemplo: Horas efectivas ACD 145

Horas pagadas en el mes 156

Teo 92.95%

#### **F)CARACTERISTICAS QUE DETERMINAN LA PRODUCTIVIDAD, EFECTIVIDAD Y CALIDAD**

En cada campaña se determinarán los factores de

## **PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y EFECTIVIDAD**

### **PRODUCTIVIDAD**

Llamadas atendidas

Número de marcajes

Duración promedio de las llamadas

Constatación

### **CALIDAD**

Atención al cliente

Manejo correcto de la información del producto o el servicio

### **EFECTIVIDAD**

1 Ventas efectuadas

1 Contrataciones

1 Altas

Estas características deberán adecuar a las características propias de cada campaña y a las expectativas de los clientes

### **G) TIPOS DE INCENTIVOS DE PRODUCTIVIDAD**

Se establecieron incentivos mensuales de productividad de dos tipos:

Incentivo por los resultados que salgan arriba de la media en la campaña

Incentivo por el incremento de la productividad individual

En el segundo incentivo se establecieron un mínimo de productividad que permitiera la comparación del resultado del mes, ya sea con relación al indicador mínimo o tomando el resultado mayor.

El presente programa estuvo orientado a lograr una participación permanente de los trabajadores consistente en los siguientes aspectos:

1.1 lograr que el personal de la empresa tenga una participación activa en el cumplimiento de las metas establecidas en cada campaña o actividad para la cual la empresa fue contratada.

1.2 Lograr la satisfacción de los clientes de la empresa, cumpliendo con los estándares comprometidos en cada campaña.

1.3 Incrementar los niveles de calidad, productividad, y efectividad del personal de la empresa.

1.4 Otorgar a los trabajadores incentivos relacionados a la productividad individual de conformidad a los resultados obtenidos en cada campaña.

1.5 Propiciar en forma permanente el desarrollo de habilidades y conocimientos de los trabajadores

1.6 Otorgar al personal la posibilidad de incrementar sus ingresos, en función de sus resultados y cumplimiento de metas

Por mi parte, considero que si ha funcionado el programa de incentivos de productividad puesto que desde que se aplicó este programa se han incrementado las ventas en la empresa así como la calidad.

## **H) INCENTIVOS DE PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL**

Buscando el desarrollo equilibrado y permanente de los trabajadores y la empresa se establecieron incentivos mensuales que premien el esfuerzo individual de los trabajadores, en relación con su mejora personal en el trabajo.

5.1 En base a las reglas generales se determinaron los indicadores a calificar en los rangos de PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD.

5.2 El calculo del incentivo de este apartado se inspiró en todo a lo establecido en las BASES GENERALES DE OPERACIÓN.

5.3 Para cada campaña se determinaron los objetivos por rango e indicador antes de su inicio.



5.4 Para determinar el porcentaje de incremento individual, se obtuvieron los resultados de cada trabajador en el mes a calificar por indicador y agrupados, por rango, se compararon con el mes de más alta calificación de los últimos tres meses del trabajador y se determinó el porcentaje de incremento por indicador.

5.5 Para cada campaña se determinaron los rendimientos mínimos por indicador de productividad individual.

#### **.D)INCENTIVOS DE PRODUCTIVIDAD SOBRE LA MEDIA DE LA CAMPAÑA**

A efecto de estimular a los trabajadores, que a través de su esfuerzo diario logran obtener resultados por arriba de los estándares de productividad general, se implementó este proyecto de incentivos.

6.1 Sobre la base de las reglas generales se determinaron los indicadores a calificar en los rangos de PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD

6.2 Para el calculo del incentivo de este apartado se estuvo en todo lo establecido en las BASES GENERALES DE OPERACIÓN.

6.3 Para cada campaña se determinaron los objetivos por rango e indicador antes de su inicio.

6.4 Mensualmente se obtuvieron los resultados promedio de cada campaña en sus diferentes indicadores, comparados con los indicadores mínimos comprometidos con los clientes en cada una de ellas. Tomando como base para la evaluación el que resulte mayor.

6.5 Una vez determinados los indicadores como base de evaluación se efectuó la comparación de estos con los resultados individuales de cada trabajador.

6.7 El personal de nuevo ingreso recibió un INCENTIVO de GARANTIA si el INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD resultase menor que el promedio durante los tres primeros meses.

#### **4.15 ESTIPULACIONES QUE CONVIENEN LAS PARTES**

Cualquier nueva ley o reglamento que modifique las bases de éste contrato y que mejore las condiciones de los trabajadores en cualquier aspecto, serán aplicadas desde el momento de su promulgación al presente contrato...

. El contrato de trabajo de Tecmarketing deja sin efecto las disposiciones de contrataciones, pactos o convenios que se le opongan.

La empresa concederá los siguientes permisos:

Dos permisos de tiempo completo y con goce de salario para integrantes del Comité Ejecutivo Seccional

Cuatro Permisos con goce de salario, por un día a la semana, para tratar asuntos obrero-patronales

Cuatro permisos con goce de salario, para concurrir a la revisión del contrato colectivo de trabajo, hasta por dieciocho días laborables, los que se disfrutarán precisamente antes de la fecha del vencimiento del contrato colectivo de trabajo.

Cuatro permisos con goce de salario. para concurrir a la revisión salarial del

contrato colectivo de trabajo, hasta por doce días laborables, antes de la fecha de su vencimiento.

Dos permisos con goce de salario, para concurrir a la Convención que anualmente celebra el sindicato.

#### **A) PRIMERA CLAUSULA TRANSITORIA**

- Para los efectos de revisión del CONTRATO, de trabajo de Tecmarketing esté entrará en vigor el día 14 de febrero de 1999.

#### **B) SEGUNDA CLAUSULA TRANSITORIA.**

.La empresa y el sindicato acuerdan reunirse a fin de elaborar conjuntamente, dentro de un plazo de 120 días, para elaborar el escalafón de especialidades de los trabajadores.

#### **C)TERCERA CLAUSULA TRANSICIONAL.-**

La empresa está de acuerdo en elaborar conjuntamente con el sindicato el reglamento interior de trabajo en los términos de ley.

En el contrato colectivo de trabajo se señala los distintos tipos de categorías en las cuales están divididos los trabajadores, pienso que es correcto el hecho de que exista un orden escalafonario en la empresa y se den distintas categorías puesto que un trabajador que ha generado antigüedad y que ha soportado las pésimas condiciones de trabajado en la empresa desde que ésta inició, tiene más derecho de estar en una categoría del escalafón más alta que una persona de

nuevo ingreso, puesto que los trabajadores que laboran en la empresa desde hace siete años, ganaban sólo un sueldo base, ya que no había incentivo; el descanso era de 15 minutos al día, ahora es de media hora; antes las instalaciones eran reducidas y con el calor de las computadoras los trabajadores estaban fastidiados por el que calor que sentían en el área laboral; ahora hay un sistema de aire acondicionado, antes había hasta ratas en el primer piso de la empresa y también se inundaba cuando llovía, ahora ya no hay ratas sólo hay una que otra cucaracha sólo en la cafetería pues se sienten atraídas por la comida y ya no hay inundaciones .

El 20 de julio del presente año fueron suspendidos dos trabajadores que habían sido elegidos por los RVT el año pasado como miembros del sindicato, fueron suspendidos a causa de que no respetaron las reglas escalafonarias y se autoasignaron la categoría de representante técnico especializado, la cual es la categoría más alta de los representantes de ventas telefónicas aun cuando la categoría correspondiente para ellos era RVT. Así pues llevaban un año trabajando en la empresa, con ello fue patente como los trabajadores que están para que se cumplan las reglas del contrato son quienes más las infringen <sup>35</sup>

Como se señaló a lo largo de el presente trabajo, al afiliarse los trabajadores de Tecmarketing al STRM en realidad no todo fue perfecto, pero es importante reconocer que por lo menos si mejoró los ingresos de los trabajadores, su capacidad adquisitiva y por lo tanto su calidad de vida al otorgar un incentivo, además de su salario. ( Al grado de que a los dos meses, varios ejecutivos de compañías de carros fueron a la empresa con el permiso de ésta y los trabajadores pudieron adquirir su automóvil, dando un enganche y pagándolo

---

<sup>35</sup> Cabe señalar que para ocupar la categoría de representante técnico especializado es conveniente llevar dos años trabajando en la empresa y haber acreditado muchos exámenes de conocimientos de servicios que presta TELMEX, así como haber ocupado las tres categorías a anteriores antes de incorporarse a ésta.

en plazos.) a continuación se presentan las cantidades que ilustran la forma en que aumentaron los ingresos, por ejemplo en la categoría “A”, el sueldo mensual de los trabajadores en 1999 era de \$ 1,989.60, pero sumándole el incentivo de \$ 1,500.60 al entrar el STRM , su cantidad de ingreso mensual ascendió a \$3,490.20 . También se puede observar y comparar como aumentó el salario en 1999 en relación al salario de 1998 cuando aun estaba el sindicato de la CTM .EM 1998 el salario en esta misma categoría A era de \$ 1700.00 y no había incentivo.

A continuación se muestra una descripción de cómo aumentaron los ingresos de los trabajadores al aumentar el salario de los trabajadores en 1999 y dar un incentivo al afiliarnos al STRM.

CATEGORIA	A	AA	AAA	TECNICO
Salario mensual				
1998	\$1700.00	\$1,809.60	\$1,948.79	\$ 3000.00
Salario mensual				
1999	\$1,989.60	\$2,117.10	\$2,280.00	\$3,344.40
Incentivo mensual				
1999	\$1,500.60	\$1,610.20	\$1,750.50	\$2,100.20
suma del salario				
mensual 1999	\$3,490.20	\$3,727.30	\$4030.50	\$5295.70

con el incentivo

mensual 1999

En términos generales nuestra situación mejoró , pero hubo un inconveniente, en el sentido de que por más, que los trabajadores nos esforzáramos era imposible ganar lo que quisiéramos, ya que había un tope de incentivo y la regla limitante que se impuso fue que no por rebasar dicho tope se ganaría más.

#### **4.16 CONCLUSIONES:**

Considero que la variable 1 de la hipótesis es la que se cumple en el sentido de que el motivo por el cual los trabajadores de Tecmarketing cambiamos al sindicato de la CTM por el de a STRM fue debido a las pesimas condiciones en cuanto a seguridad , pago de incentivos etc., originadas por una inadecuada carencia de representacion sindical. Como se señaló en la parte donde se explica como nació Tecmarketing , esta empresa filial de Telmex fue creciendo y por lo tanto, considero que al ser cada vez más grande el número de trabajadores, era importante que estuviéramos representados por un buen sindicato que en teoría protegiera los intereses de los trabajadores, aunque ya en la practica protegería más los de la empresa, el primer sindicato al que fueron afiliados los trabajadores fue al de la CTM (Confederación de Trabajadores Mexicanos), con el cual las condiciones de los trabajadores en cuanto a seguridad, higiene, capacitación y pago de incentivos eran pésimas ya que ni siquiera había un pago de incentivos que estimulara a los trabajadores a alcanzar una mejor productividad en su trabajo , con el STRM si hubo un pago de incentivo aunque también ha sido un sindicato que hasta la actualidad , en el año 2006 ha tomado más partido por la empresa protegiendo sus intereses que a los intereses de los trabajadores, durante estos 7 años de fungir como nuestro sindicato . No obstante

considero que la mejor parte de todo fue que con el STRM se logró el establecimiento de un bono de productividad que constituye una tercera parte más de sueldo de lo que gana el trabajador y con ello económicamente puede vivir mejor. Considero que la primera variable de la hipótesis se confirma en el sentido de que, en efecto en el mes de febrero de 1998 un grupo de trabajadores de TECMARKETING, preocupados por las pésimas condiciones de seguridad, higiene, capacitación y pago de incentivos de los trabajadores, originados por una carencia inadecuada de representación sindical que promoviera los derechos de los trabajadores, en las sucursales de Chapultepec e irrigación, solicitó al STRM su apoyo para terminar con esta situación y este sindicato desplazó al de la CTM. En cuanto al aspecto de la jornada de trabajo, el sindicato de la STRM no cumplió con lo prometido en el sentido de que cuando fueron a la empresa unos representantes de este sindicato a convencernos de que nos afiliáramos a su sindicato, prometiéndonos mejoras y haciendo énfasis de las pésimas condiciones en las cuales nos tenía el otro sindicato, nos dijeron que el nuevo sindicato trataría inclusive de reducir la actual jornada laboral de 7 horas, y finalmente traicionó su promesa ya que no sólo no respetó la jornada anterior que contemplaba un horario laboral desde las 9:00 hrs. A.M. a las 15:00 hrs. P.M, sino que aumentó la jornada laboral adicionando una hora más de trabajo que contemplo de las 8:00 hrs. A.M. a las 15 hrs P.M ésto fue grave debido a que un gran número de compañeros tuvieron problemas en el sentido de que tuvieron que cambiar a sus niños de guarderías puesto que no les daba tiempo de llevarlos ya que entrarían a trabajar más temprano, otro problema fue que tuvieron que cambiarse de domicilio puesto que entrarían más temprano a trabajar, cuando surgió un reclamo por parte de los trabajadores, el STRM argumentó que la empresa tenía el derecho de aumentar la jornada laboral atendiendo a sus necesidades.

En cuanto a los descansos y vacaciones, creo que sí mejoró la situación del trabajador ya que éstas fueron más versátiles puesto que, al entrar en vigor el STRM, la empresa le da a escoger al trabajador que divida su número de días de vacaciones en dos periodos, atendiendo a las necesidades del trabajador, mientras que con el sindicato de la CTM el trabajador no tenía esta opción ya que tenía que tomar sus vacaciones corridas. En cuanto al aspecto de riesgos de trabajo y comisiones mixtas, considero que el sindicato junto con la empresa si debería enriquecer esta parte del contrato colectivo de trabajo, estableciendo más reglas ya que dicha parte no está lo suficientemente regulada y por lo tanto se presta a vicios y a abusos por parte del trabajador, en el sentido de que existen casos en los cuales los trabajadores no estado enfermos se incapacitan, fingiendo estar enfermos y hay doctores que dan las incapacidades sin que el trabajador muestre signos de estar verdaderamente enfermo, o logran falsificar incapacidades, es asombroso citar casos de compañeros que han estado siete años en la empresa presentándose un día a trabajar y faltando dos meses mediante una incapacidad falsa.

Después se presentan dos días y se vuelven a incapacitar dos meses y así sucesivamente al grado de que se han presentado a trabajar un décima parte de los ocho o diez años que han estado en la empresa y los otros años han estado incapacitados y el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) les paga sus incapacidades sin estar enfermos. Creo que aquí existe un deficiencia en el contrato colectivo de trabajo en esta empresa ya que he sabido que existen otras empresas donde las empresas solicitan un informe medico al IMSS con el fin de comprobar que el trabajador está enfermo. Hay trabajadores que están a disgusto con esta situación pues consideran injusto el hecho de que ellos sí se presenten a trabajar para ganar su sueldo y otros falsificando comprobantes de incapacidad sigan persibiendo un sueldo por riesgo de trabajo o enfermedad general. Les he preguntando a algunos el motivo por el cual no traen



incapacidades falsas y responden que no se atreven a hacerlo porque hace muchos años la empresa hizo una investigación exhaustiva de quien realizó falsificaciones de incapacidades por riesgo de trabajo o enfermedad general y despidió de la empresa a los 36 trabajadores de la empresa que se incapacitaban con frecuencia de los cuales 9 demandaron a la empresa; 6 ganaron el juicio y ya están de nuevo como trabajadores dentro de la empresa. En cuanto a la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, considero que en general los trabajadores de la empresa que han estado integrando esta comisión han realizado bien su trabajo tanto como con el sindicato de la CTM como con el de la STRM y si le dan la información suficiente al trabajador sobre costos y características del servicio que van a vender vía telefónica, aunque, desde mi punto de vista la capacitación debería hacer énfasis sobre estrategias de ventas, ocasionalmente si se nos ha adiestrado bien a los trabajadores cuando la empresa en acuerdo con el sindicato contratan a empresas que se dedican a proporcionar cursos especializados en ventas aunque esto únicamente ha sucedido dos ocasiones puesto que, a pesar de que la empresa gana mucho dinero, no desea invertir en estos cursos para sus trabajadores .

En cuanto al escalafón considero que tanto el sindicato de la CTM como el actual STRM no ha controlado los ascensos correctamente y alguien a quien le correspondía una categoría más difícil ocupa una categoría mas fácil y un trabajador a quien le correspondía una categoría A se salta la categoría AA y la AAA ocupando la categoría de técnico, ganando más sueldo y a pesar de la denuncia de sus compañeros no se ha logrado retirar de su categoría una vez que la ocupan, este caos en la regulación del escalafón se debe a que las categorías son compradas, las venden miembros del sindicato y es el sindicato el que debería establecer una orden en esta situación, pero considero que no se establece puesto que quienes tienen la autoridad para establecer dicho orden también están involucrados en ésta irregularidad ya que ellos mismos son

quienes han vendido las categorías a los trabajadores o han comprado plazas para que sus familiares trabajen en las oficinas de Telmex que es donde si pagan sueldos 7 veces mas altos que los de nosotros , también debo señalar que este mal manejo del escalafón se ha hecho más evidente actualmente ya que con el primer sindicato sólo permaneció dos años con la empresa, por ese motivo no había grandes diferencias escalafonarias ahora al haber transcurrido ya 7 años de habernos afiliado a este sindicato se hacen más patentes estas faltas escalafonarias puesto que los trabajadores hemos generado antigüedad. Cada vez son más los trabajadores inconformes por la falta de movilidad en el escalafón pues los únicos beneficiados con el puesto más alto es decir el de técnico, son los trabajadores que han generado 10 años de antigüedad en la empresa, ellos no se quejan, pero los que llevan 9 años están más inconformes porque debido a un mala administración de un escalafón estático, ellos son categoría AA es decir la misma que tiene un trabajador que entro hace 3 años. Desgraciadamente la empresa ya no quiere dar más categorías de técnicos puesto que no le conviene pagar más . Por más que algunos trabajadores protestan y se manifiestan con cartulinas que pegan en la empresa o con escritos que envían a Hernandez Juárez , los directivos de la empresa no mitigan este tipo de protestas porque saben que los trabajadores no pasan de ahí , es decir nunca tomaran una medida de presión más radical como lo es una huelga .

En cuanto al aspecto de la seguridad e higiene en la empresa, con el STRM sí mejoró la situación, ya que de haber inundaciones en el sótano de la empresa, ratas etc. . con el STRM estamos mejor , por lo menos ya no se inunda la empresa, las comisiones mixtas de seguridad e higiene que han habido y han estado integradas por cinco representantes de los trabajadores y cinco de la empresa; estas comisiones tenían que levantar una acta periódica la que contendría las anomalías que hayan encontrado, así como sus soluciones, sin embargo, los trabajadores consideramos que la comisión ha hecho

medianamente su trabajo, ya que por ejemplo, hay compañeros que han adquirido infecciones en los oídos puesto que la diademas telefónicas debiendo ser un implemento para uso individual son usadas por el trabajador de la mañana y en la tarde por otro trabajador, generándose contagios de enfermedades ; también ha sucedido el cierre de las cafeterías de la empresa, pero no precisamente por la comisión de seguridad e higiene sino por los mismos RVTS debido a que se han enfermado ya que la cafetería no toma medidas de higiene convenientes, se solicitan firmas de todas las personas que están disgustadas con el servicio y se cierra la cafetería, a la empresa ésto le disgusta ya que tiene que buscar el contrato con otra cafetería, otro incidente que puso en evidencia el trabajo ineficiente de la comisión mixta de seguridad e higiene con el STRM fue el hecho de que en abril de 2003 una empleada falleció a causa de un virus que se metió en su aparato respiratorio, supuestamente este virus provinó de un artefacto de aire acondicionado el cual albergó dicho virus por el mal mantenimiento de este en cuanto a higiene se refiere, éste fue el argumento que presentó el abogado de la chica que falleció, sin embargo, perdió el juicio ya que el abogado de la empresa se asesoró correctamente rebatiendo el argumento de su contraparte con la afirmación de que un virus solamente puede permanecer vivo en una célula de un organismo animal también vivo y que un artefacto de aire acondicionado no puede propagar un virus puesto que no existen las condiciones para que un virus sobreviva y por lo tanto para que se propague, pero lo que sí es real es que muchos compañeros con problemas respiratorios se habían enfermado debido al aire acondicionado. Han habido otros casos de fallecimientos de compañeros por esta causa pero de quienes no han presentado demandas sus familiares pensando que no le ganarían a la empresa y en realidad así ha sucedido puesto que cuando por despido injustificado o por un pago inadecuado de liquidación se levantan demandas a la empresa, la mayor parte de las ocasiones ésta gana la demanda.

En términos generales considero que el STRM al principio ofreció mucho y se mostró como el sindicato que realmente elevaría considerablemente el nivel de vida de los trabajadores de Tecmarketing, ya que para empezar ofreció lo que era muy atractivo para cualquier trabajador lo cual consistía en que todos los representantes de ventas telefónicas avanzaríamos una categoría escalafonaria en cuanto entrara en vigor la representación del STRM, y que en cuando firmáramos nuestra representación por éste, también firmaríamos nuestro ascenso, ésto fue para hacer más atractiva la oferta de afiliarnos a él, también prometio que avanzaríamos rápidamente por el escalafón hasta llegar a ser técnicos la cual es la categoría más alta a la que puede ascender un representante de ventas en la empresa. Y es que los representantes de este sindicato hablaron con tanto entusiasmo; con tanta elocuencia y poder de convencimiento que verdaderamente los trabajadores somos tan sugestionables cuando nos encontramos en una situación mal remunerada y consideramos que ya peor que como estabamos, ya no podíamos estar con un nuevo sindicato y hablamos entre todos que valía la pena arriesgarnos a cambiar para mejorar con este sindicato, pero lo que jamás nos imaginamos fue que el primer ascenso que firmamos al cambiar de sindicato sería el único ascenso que firmaríamos durante nuestra estancia en la empresa puesto que jamás volvimos a firmar otro. Actualmente haciendo un balance general a siete años de distancia que nos afiliamos a nuestro actual sindicato considero que en general sí ha habido una mejora y que comparando las situaciones en cuanto a sueldo, seguridad higiene etc., en las cuales sostenía el sindicato de la CTM, en realidad sí se observó una mejora con el STRM, al grado de que nunca ha sido contemplada la situación de levantarnos en huelga, pero no obstante, he observado una constante en muchos de mis compañeros que conocí hace 8 años desde que entre a la empresa y es el hecho de que gran número de ellos están frustrados en la empresa, ya que, si bien hace 8 años estaban más o menos satisfechos con su empleo en Tecmarketing,

Consideraban que valía la pena estar trabajando en la empresa ya que el dinero que ganaban les servía para sostenerse sus carreras, actualmente ya están desmotivados, y reniegan bastante de trabajar en esa empresa, debido a que ya terminaron sus carreras profesionales y piensan que no deben estar trabajando ahí, que merecen un mejor sueldo, pero no salen a buscar otro mejor, porque si bien es cierto que se han casado, tienen una familia que mantener económicamente, también sucede que han entrado en una zona de confort y creen que como ya tienen un trabajo seguro, prefieren no arriesgarse aunque se sientan estancados, puesto que quisieran trabajar en lo que estudiaron, pero no encuentran trabajo, ya que no lo buscan y los que más se quejan son los hombres, quizás esto se debe al hecho de que culturalmente a los hombres se les ha enseñado que cifren su valía en su éxito económico, y su forma de protesta en la empresa es no trabajando, se ha comprobado que en todas las empresas un trabajador que genera antigüedad también va generando vicios que se acentúan más con el tiempo y muchos de mis compañeros que hace años pensando que trabajando seis horas en promedio de las siete que constituía la jornada laboral diaria y llevando una conducta ejemplar pensaron que iban a ascender han aterrizado en la triste realidad de que no es así, actualmente solo trabajan una hora diaria y permanecen en su lugar platicando, cuando pasa un gerente de sector simulan que trabajan.

Otro fenómeno que sucede es que debido a los sueldos que percibimos los trabajadores, si bien antes nadie vendía productos en la empresa, actualmente en la empresa gran parte de mis compañeros han empezado a vender productos que van desde cosméticos ropa, zapatos, comida, etc. para percibir más dinero ya que no les alcanza el sueldo que ganan, por todo lo anterior deduzco que el STRM al igual que todos los sindicatos siempre cuidan más que nada los intereses y el capital de las empresas y les sirven a éstas como aliados y medios de control hacia los trabajadores, a final de cuentas no es en una empresa donde

uno como trabajador va a encontrar un mejor nivel de vida, en detrimento de sus salud , ya que mis compañeros han ido perdiendo la vista por el uso de la computadora, se les han dañado las cuerdas vocales y la capacidad auditiva de tanto hablar y escuchar el teléfono, con todo lo anteriormente señalado se corrobora la celebre frase que dijo Carlos Marx en el “Capital” : “Al capitalista no le interesa el trabajador como ser humano, sino que compra su fuerza de trabajo y le interesa explotarlo para que produzca plusvalía.”

#### **4.17 ANEXO CAMPAÑAS COMERCIALES DE TECMARKETING**

##### **SUCURSAL IRRIGACION:**

**Recuperación:** Campaña dedicada a regresar a los clientes a Telmex Lada como su compañía de larga distancia cuando están con otro proveedor de este servicio.

**Retención:** Esta campaña se ocupa de explicar descuentos a los clientes que están en Telmex Lada como su compañía de larga distancia para mantener su preferencia.

**Servicios digitales:** Son “llamada en Espera”, consiste en contestar una llamada sin cortar la primera; “sígueme”: consiste en que le permite al usuario contestar las llamadas que entren a la línea telefónica de su casa aún encontrándose en otro lugar; e identificador de llamadas: útil para ver quien llama antes de contestar.

**Seguros con Lada:** Enfocada a obsequiar un seguro de vida o un seguro para empresa gratuito de la compañía aseguradora Inbursa, a los usuarios que se encuentran en Telmex Lada en larga distancia.

**Plue T.U:** Dedicada a regresar a los clientes empresariales que facturan más de 500 pesos mensuales en larga distancia, a Telmex Lada cuando están con otro proveedor de este servicio.

**Segundas Líneas:** Consiste en instalar una línea adicional en el lugar donde se encuentra una principal para evitar los gastos de instalación de otra principal.

**Fast Trac:** Consiste en validar legalmente el servicio de larga distancia en el momento exacto en que el cliente lo solicita.

**F1:** Se dedica a reincorporar a los usuarios a Telmex Lada como su compañía de larga distancia cuando llevan menos de dos meses de estar en otra compañía.

**Clientes morosos:** Se encarga de enviar a las otras compañías de larga distancia una carta por parte de Telmex Lada para que estas den de baja los adeudos de los usuarios y desbloqueen sus líneas.

**Ladafon:** Campaña solamente informativa a cerca del modo de usar la tarjeta de llamadas de larga distancia Ladafon.

**Telcard:** Vende la tarjeta telefónica telcard para hacer llamadas de larga distancia desde cualquier lugar del mundo

**Telcard nips:** Otorga información de como se usan los números confidenciales de la tarjeta telcard para hacerla funcionar.

**El que llama paga:** Esta campaña es informativa a cerca de el modo en que funciona el sistema de pago de servicio celular “el que llama paga”.

**Nueva marcación:** Es también una campaña dedicada sólo a proporcionar información a los clientes con relación a la nueva y más reciente forma de marcación telefónica.

**Buzón de voz :** dedicada a vender el sistema de almacén de mensajes “buzón de voz” el cual sirve para que el cliente no pierda sus mensajes, cuando no pueda contestar su teléfono.

**Recibo Integrado:** Consiste en integrar en un sólo recibo la facturación de varias líneas telefónicas.

**Marcación rural:** informa en cuestión de la marcación rural

**Línea Virtual:** Renta el servicio del mismo nombre con el cual el cliente que viaja pueda recibir los mensajes de su casa o negocio desde cualquier teléfono público

## **SUCURSAL CHAPULTEPEC**

**Sears:** Vende tarjetas de crédito para comprar en la tienda Sears

**Telcel:** Promociona la renta del servicio de celulares telcel.

**Prodigy activación:** Activa el servicio de internet. (En este tiempo todavía no existía el servicio de Prodigy Turbo el cual permite al usuario recibir llamadas mientras navega por internet.

**Inbursa 20:** Enfocada a la venta de seguros de vida de la compañía aseguradora Inbursa



**Telbip:** Dedicada a enviar mensajes a los bipers

**Cable atención a cliente:** informa en relación con el servicio de Cablevisión.

**Lada 800:** otorga servicio para recibir llamadas de larga distancia automática Nacional, internacional y mundial sin costo para la persona que efectúa la llamada. El suscriptor es quien paga las llamadas que recibe.

**Telbip Atención:** Información sobre el servicio de envío de mensaje a los bipers.

**Prodigy cancelación:** Campaña ocupada a la cancelación del servicio de Prodigy internet.

#### **4.18 BIBLIOGRAFIA**

1. Pardini, Felipe. "Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales" México, Trillas, pp132.
  
2. Aguilar, Héctor. (1986) "La transición Mexicana" en Nexos, no 124 pp. 21-27.
  
3. Gilly, Adolfo. (1990) "La Modernidad Bajo un Capitalismo Salvaje" en Nexos, no. 124, pp. 29-33
  
4. Warman, Arturo. (1980) "La Otra Modernidad", en Nexos, no. 130 pp. 55-67.
  
5. De la Garza Toledo Enrique. (1989) "Quién ganó en TELMEX" en El Cotidiano, no . 32, pp. 49-50

#### **HEMEROGRAFIA**

El Financiero, México, DF.

Excélsior, México, DF.

La Jornada, México, DF.

Voces, México, DF.



**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

**UNIDAD IZTAPALAPA**



**Casa abierta al tiempo**

**DIVISION: CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**"LICENCIATURA EN CIENCIA POLITICA"**

**NOMBRE: ISABEL REYNA SANTIAGO GUTIERREZ**

**TITULO DE TESIS: DESCUBRIMIENTO DE LAS CAUSAS  
MOTIVANTES PARA QUE LOS TRABAJADORES DE  
TECMARQUETING, PERTENECIENDO A L SINDICATO DE  
LA CTM SE AFILIARAN AL STRM.**

**ASESOR: ENRIQUE GARCIA MARQUEZ**

**LECTOR : VALERIANO RAMIREZ MEDINA**

**31-OCTUBRE-2006**