



**Universidad Michoacana de San  
Nicolás de Hidalgo**

**ESCUELA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS**

**EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS RECURSOS  
HUMANOS EN TELÉFONOS DE MÉXICO  
(TELMEX)**

**TESINA QUE PRESENTA**

**VIANEY GONZÁLEZ MARROQUÍN**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER  
EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS AGROPECUARIAS**

ENERO DE 2007



**EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA CALIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS  
EN TELMEX**

**ÍNDICE**

	<b>PÁGINA</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>II</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>III</b>
<b>MATERIALES Y METODOS .....</b>	<b>IV</b>

**CAPITULO I**

**CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS**

<b>1.1 CRITERIOS DE CLASIFICACION.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 DEFINICIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS.....</b>	<b>8</b>

**CAPITULO II**

**TELMEX EN LAS TELECOMUNICACIONES**

<b>2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA EMPRESA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 MISION, VISION, PRINCIPIOS Y VALORES.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 UBICACION DE TELMEX.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 CONSOLIDACION DE TELMEX EN LAS TELECOMUNICACIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.1 ALIANZAS ESTRATEGICAS.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5 ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DIRECTIVO.....</b>	<b>16</b>
<b>2.6 FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.....</b>	<b>20</b>

**CAPITULO III**

**MARCO LEGAL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

<b>3.1 SOPORTE LEGAL PARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE TELMEX.....</b>	<b>21</b>
------------------------------------------------------------------------------	-----------

<b>3.2 CONSECION DEL SERVICIO TELEFONICO.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2.1 OBLIGACIONES DE TELMEX.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2.2 MODIFICACIONES AL TÍTULO DE CONCESIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2.3 TÉRMINOS DE LA NUEVA CONCESIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 LEY FEDERAL DE TRABAJO.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4 CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.....</b>	<b>25</b>
<b>3.5 REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO.....</b>	<b>26</b>

## **CAPITULO IV**

### ***SERVICIOS QUE OFRECE***

<b>4.1 EVOLUCION DE LA TECNOLOGIA.....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 TELEFONIA LOCAL.....</b>	<b>29</b>
<b>4.3 INTERNET.....</b>	<b>30</b>
<b>4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....</b>	<b>31</b>

## **CAPITULO V**

### ***CALIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS***

<b>5.1 DEFINICIONES DE RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>34</b>
<b>5.2 LA FUNCIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....</b>	<b>36</b>
<b>5.3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>5.4 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>5.5 RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>

<b>PROPUESTA.....</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>47</b>

## **ANEXOS**

<b>ANEXO1.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>53</b>

# DEDICATORIAS

**A DIOS:**

*GRACIAS, POR MI HIJO, MI ESPOSO, MIS PADRES Y HERMANOS.*

**A MIS PADRES: CLAUDIO GONZÁLEZ SÁNCHEZ Y GUILLERMINA MARROQUÍN M.**

*POR CONTAR CON ELLOS EN CUALQUIER MOMENTO.*

**A MI ESPOSO: MARCO ANTONIO ZAMORA RIVAS.**

*POR SU APOYO AL CUIDAR DE SU HIJO.*

**A MI HIJO: MARCO ANTONIO ZAMORA GONZÁLEZ**

*POR SER MI GRAN MOTIVACIÓN DE SUPERACIÓN.*

**A MIS HERMANOS: CLAUDIO, JEAN CLAUDEL Y JOAN JOSUE.**

*QUIENES ME DAN SU CARIÑO, CON VERNOS SOBRAN LAS PALABRAS.*

**A MIS ASESORES:**

**C. P. JORGE LUIS ÁVILA ROJAS.**

**M.A. MARISOL PALMERÍN CERNA.**

**A LA EMPRESA DE TELMEX POR CAPASITARME DÍA CON DÍA Y CONTINUAR TRABAJANDO PARA ELLA.**

**A LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO**

## **RESUMEN**

En esta tesina se muestra como a evolucionado la Telefonía en México, desde 1905 hasta la actualidad, los cambios más notables son de 1990 a 2006 no sólo en lo tecnológico, ya que esté periodo se dan diferentes acontecimientos cómo son la concesión del servicio Telefónico, así cómo la apertura a la competencia; La industria de las Telecomunicaciones es un eje vital en la construcción de un México moderno, por lo cual todos los cambios económicos, políticos, sociales y tecnológicos, que son la base de la globalización, no son ajenos a Telmex, con los adelantos tecnológicos, se transporta una gran cantidad de información digitalizada a grandes distancias, una vez entrando a la era digital inicio un nuevo proceso de transformación para Telmex como de Recursos Humanos al maximizar las capacidades y talentos del personal, con la capacitación se desarrollan habilidades para el trabajo con ello, la capacidad de construir, generar y enriquecer el conocimiento, con la capacitación se demuestra que la empresa tiene la capacidad de transferir tecnología, de implantarla en algunos casos, adaptarla a las condiciones específicas, para enfrentar la llegada de grandes gigantes de las telecomunicaciones mundiales. Demostrando que puede competir sin complejos.

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo se identifican los diferentes tipos de empresas como son las lucrativas, las no lucrativas, y sus diversos giros. Podemos conocer al inventor del teléfono que fue Antonio Meucci inmigrante Italiano en Nueva York en 1860. La eficiencia y la eficacia de la calidad de los recursos humanos de la capacitación en Teléfonos de México (TELMEX). A partir de la privatización, Telmex se ha distinguido por su acelerada evolución en el plano tecnológico y humano; un aspecto fundamental en esta transformación ha sido ofrecer alternativas de capacitación y superación académica del personal, gracias a la convicción de que el crecimiento y desarrollo educativo de la gente tiene un resultado en los procesos productivos y en el logro de los objetivos, tanto individuales como grupales.

## OBJETIVOS

- CONOCER LOS DIFERENTES TIPOS DE CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIZACIONES.
- CONOCER LA HISTORIA DE LA TELEFONÍA EN MEXICO, A TRAVES DE LOS AÑOS.
- DETÉCTAR LAS FORMAS Y MÉTODOS DE CAPACITACIÓN EN TELÉFONOS DE MÉXICO.
- CONOCER LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE PRESTA TELÉFONOS DE MÉXICO.
- ÍDENTIFICAR EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE TELÉFONOS DE MÉXICO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.
- CONOCER LAS BASES LEGALES VIGENTES Y LAS ETAPAS RELEVANTES DE LA CONSECIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO.
- IDENTÍFICAR EN FORMA GENERAL LA ORGANIZACIÓN DE TELÉFONOS DE MÉXICO.
- CONOCER LA IMPORTACIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA LA EMPRESA.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se realizó una revisión teórica bibliográfica de información existente sobre calidad de capacitación de recursos humanos de la empresa Mexicana como es Teléfonos de México, se obtuvo información de revistas y folletos.

También se hizo una búsqueda en Internet tanto de los temas de la historia del Teléfono, con esta información recabada nos damos cuenta de lo importante que es la calidad de la capacitación del personal; Lo tiene capacitado para estar a delante de las demás empresas de Telecomunicaciones ya que se actualiza constantemente en los adelantos tecnológicos y en su infraestructura por lo cual tiene que tener sus recursos humanos a la par de su tecnología.



# **CAPITULO I**

## **“CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS”**

### **1.1 CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN**

Las organizaciones pueden ser clasificadas bajo diferentes perspectivas se presentan distintos criterios para clasificarlas:

#### **I.- POR SU FINALIDAD: ORGANIZACIONES LUCRATIVAS Y NO LUCRATIVAS**

##### **a) Organizaciones lucrativas**

Son las que buscan beneficios económicos, se crean para producir bienes y servicios rentables. La forman personas que desean multiplicar su capital. Deben de obtener beneficios o utilidades que se denominan dividendos.

##### **b) Organizaciones no lucrativas**

Las organizaciones no lucrativas son las, como su nombre lo indica, no persiguen fines de lucro. Manejan recursos, pero no utilidades. Deben manejar recursos con productividad en su más alto nivel. Tienen gran similitud con las organizaciones lucrativas. ¿Qué es lo que la distingue?

Manejar recursos y hacer un uso óptimo de los mismos es tarea de toda organización, lucrativa y no lucrativa.

La finalidad de las organizaciones no lucrativas es comúnmente asistencial, educativa, cultural, intelectual, social o recreativa sin fines utilitarios.

#### **II.-POR SU GIRO: INDUSTRIALES, AGROPECUARIAS, COMERCIALES, Y DE SERVICIOS**

a) Las empresas industriales son las que realizan actividades de transformación, reciben insumos o materias primas y les agregan valor, al incorporarles procesos productivos.

La industria tiene numerosos giros de acuerdo con sus procesos de transformación. La constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 31 los agrupa en:

- \*Textil
- \*Eléctrica
- \*Cinematográfica
- \*Hulera
- \*Azucarera
- \*Minera
- \*Siderúrgica
- \*Hidrocarburos
- \*Petroquímica
- \*Cementera
- \*Calera
- \*Automotriz
- \*Química
- \*De celulosa y papel
- \*De aceites y grasas vegetales
- \*Productoras de alimentos
- \*Elaboración de bebidas
- \*Ferrocarrilera
- \*Maderera básica
- \*Vidriera
- \*Tabacalera

b) Las empresas agropecuarias:

Ganaderas, de pesca o silvícolas, son las dedicadas a cualquiera de las actividades de agrícola, pesca o silvícolas.

c) Las empresas comerciales:

Sólo realizan procesos de intercambio, son establecimientos que se dedican a comprar y vender satisfactores. Agregan el valor de la distribución o la disponibilidad. En esta categoría están los supermercados, las estaciones de gasolina, las tiendas de abarrotes, farmacias, mueblerías, ferreterías, tlapalerías, papelerías y librerías, refaccionarias, agencias de automóviles etcétera.

#### d) Las empresas de servicios:

Se caracterizan por llevar a cabo relaciones e interacciones sin importar los atributos físicos. Los servicios son relación, negociación y comunicación. Un servicio es una idea, es una información o una asesoría. Servicio es en primer lugar un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.

Tienen tres características que los distinguen de los productos o bienes:

1. Los servicios son intangibles,
2. Heterogéneos,
3. Y caducos.

Los servicios son intangibles. Contrariamente a los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de compra.

Los servicios son heterogéneos, es decir, los servicios varían porque se llevan a cabo por personas. No tienen la estandarización de un producto.

Los servicios, finalmente, tienen caducidad, no se pueden almacenar, se tienen que usar cuando están disponibles.

### III.- POR EL ORIGEN DE SU CAPITAL: EMPRESA PRIVADA Y EMPRESA PÚBLICA

#### a) La empresa privada

Las empresas privadas son las constituidas y administradas por los particulares. Los empresarios son los que se encargan de crear, sostener y acrecentar el patrimonio y los resultados de la empresa.

Las compañías privadas fueron las primeras en reconocer, por motivos de supervivencia, la necesidad de la administración.

El empresario requiere de iniciativa para encontrar y aprovechar las oportunidades y automotivación personal para enfrentar incertidumbres y riesgos. Los empresarios se distinguen también por una dosis importante de creatividad y espíritu de innovación.

Una lista sintética de las responsabilidades y funciones que se asigna a sí mismo un empresario sería la siguiente:

- Búsqueda y hallazgo de oportunidades económicas.
- Manejo de los recursos financieros necesarios para la consecución y realización de los proyectos de la empresa.
- Selección y capacitación de los recursos humanos.
- Detentar la mayor parte de la incertidumbre y el riesgo, y responsabilizarse de reducirlos al mínimo.
- Responsabilidad última de mantener un espíritu de reto en la organización.
- Responsabilidad última (más allá del director) de la administración de la empresa.
- Realizar todas las negociaciones (políticas, financieras, laborales, etcétera) necesarias.
- Encontrar y utilizar toda la información útil.
- Resolver las crisis.
- Ser un buen líder.

El empresario debe dirigir, motivar e inspirar, es esencialmente un promotor.

Actualmente la empresa privada y los empresarios participan en todas las ramas económicas: la agricultura, la minería, el comercio, la industria, la banca y los medios de comunicación. En algunos de estos sectores su actividad ha sido en ocasiones limitada.

#### b) LA EMPRESA PUBLICA

La empresa pública está determinada por las actividades que el Estado se reserva para su administración. Una de sus categorías son organizaciones productivas, que por su importancia ha decidido manejarlas por su cuenta. Estas compañías han sido denominadas paraestatales.

Un ejemplo es Petróleos Mexicanos (PEMEX)

La empresa pública también comprende organizaciones que tienen una función social o asistencial, por ejemplo, el Instituto Mexicano de Seguro Social, o el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Los llamados procesos de desincorporación de las entidades paraestatales que prevé la legislación mexicana son:

**Privatización.** Es la venta de la participación en acciones. Este es el caso de la banca mexicana privatizada durante sexenio del presidente Carlos Salinas de Gortari.

**Disolución y liquidación.** Disolución es el paso previo a la liquidación y tiene por objeto concluir las operaciones pendientes, cobrar lo que adeuda y pagar lo que deba la empresa. Es el caso de Compañía Fundidora de Fierro y Acero de Monterrey.

**Fusión.** Se extinguen una o varias sociedades, para incorporarse a otra ya existente. Un ejemplo fue el de las cervecerías Cuauhtémoc y Moctezuma, que al fusionarse se denominó Cervecería Cuauhtémoc – Moctezuma, S.A. de C.V.

**Transferencia del gobierno federal a otro nivel.** El gobierno federal transfiere a gobiernos estatales o municipales mediante los acuerdos denominados Convenios de Desarrollo Social. Como el caso de la descentralización de la educación, asignando autoridad y recursos a los gobiernos de los estados.

#### IV.- POR SU ESTRUCTURA LEGAL:

##### PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS MORALES

La ley distingue una estructura inicial: las personas físicas y las personas morales. Las primeras son todas las personas o individuos que poseen, por el hecho de serlo, que son reconocidas por la ley con obligaciones y derechos de goce y ejercicio.

El artículo 25 del Código Civil considera personas morales a:

- Las naciones, los estados y municipios.
- Las corporaciones de carácter público reconocidas por la ley.
- Las sociedades civiles y/o mercantiles.
- Los sindicatos y las asociaciones profesionales.
- Las sociedades cooperativas y mutualistas.

Las asociaciones distintas a las enumeradas, que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreación o de cualquier otro fin lícito, siempre que no fueran desconocidas por la ley.

Las empresas reconocidas fiscalmente en México son las sociedades mercantiles y las personas físicas. La constitución en una estructura legal depende de los propios intereses y del interés del negocio.

- A) Sociedad en Nombre Colectivo
- B) Sociedad en Comandita Simple
- C) Sociedad en Comandita por Acciones
- D) Sociedad de Responsabilidad limitada
- E) Sociedad Cooperativa
- F) Sociedad Anónima
- G) Sociedad Anónima de Capital Variable

#### A.- SOCIEDAD EN NOMBRE COLECTIVO

Es una sociedad mercantil, personalista, que existe bajo una razón social y en la que los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

#### B.- SOCIEDAD EN COMANDITA SIMPLE

Es una sociedad mercantil, personalista, que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditados que responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y de uno o varios comanditarios, que sólo están obligados al pago de sus aportaciones.

#### C.-SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES

Es una sociedad mercantil, con denominación o razón social de capital fundacional, dividido en acciones, en la que sus socios sólo responden con sus aportaciones, salvo uno de ellos, al menos, que debe responder solidaria, subsidiaria e ilimitadamente por las deudas sociales.

#### D.- SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Es una sociedad mercantil con denominación o razón social, de capital fundacional, dividido en participaciones no representables por títulos negociables, en la que los socios sólo responden con sus aportaciones, salvo en los casos de aportación suplementaria y accesorias permitidas por la ley.

#### E.- SOCIEDAD COOPERATIVA

Es una sociedad mercantil, con denominación, de capital variable, funcional, dividido en participaciones iguales, cuya actividad social se presta exclusivamente a favor de sus socios que sólo responden ilimitadamente por las operaciones sociales.

#### F.- SOCIEDAD ANONIMA

Es una sociedad mercantil con denominación de capital fundacional dividido en acciones, cuyos socios limitan su responsabilidad al pago de las mismas.

#### G.- SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE

En las sociedades de capital variable, el capital será susceptible de aumento por aportaciones posteriores de los socios o por admisión de nuevos socios y de disminución de dicho capital por retiro parcial o total de las aportaciones, sin más formalidades que las establecidas por la ley.

## 1.2 DEFINICIONES

### EFICIENCIA Y EFICACIA

La base de muchas de estas explicaciones son dos conceptos presentados por Peter Drucker, uno de los autores más reconocidos en el campo de la administración: la eficiencia y la eficacia. Drucker dice: eficiencia significa “hacer correctamente las cosas” y eficacia “hacer las cosas correctas”.

**EFICIENCIA:** Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: “hacer las cosas bien” es un concepto que se refiere a “insumos-productos”. Un gerente eficiente es el que obtiene

productos, o resultados, medidos con relación a los insumos (mano de obra, materiales y tiempo) usados para lograrlos. Los gerentes que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas están actualmente eficientemente.

**EFICACIA:** Implica elegir las metas acertadas. Un gerente que elige una meta equivocada, por decir algo, producir autos grandes cuando está creciendo la demanda de autos pequeños, es un gerente ineficaz, aun cuando produzca autos grandes con enorme eficiencia

**EFICAZ:** La oficina marcha muy bien porque los empleados son muy eficaces (= porque hacen muy bien su trabajo).

**EFICIENCIA:** La eficiencia de la secretaria ha sorprendido a los directores (= su rapidez).

¿Qué es una organización?

“Empresa”, “Institución”, “Negocio”, “Asociación”, “Agrupación”. Todos estos términos expresan modalidades de organizaciones. Se le entiende como “el conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, oficinas, instalaciones y dependencias que constituyen un cuerpo o institución social que se rige por usos, normas, políticas y costumbres propios y tiene un objetivo específico”. (Bravo, 1985)

Es importante distinguir entre organizaciones y empresas, aun cuando ambos términos suelen utilizarse como sinónimos, tienen significado diferentes que ayudan a comprender mejor la administración.

Las organizaciones son cualquier tipo de instituciones sociales: la familia, un sindicato, la empresa, un club deportivo o una iglesia.

La empresa es una modalidad específica de organización. Su finalidad es netamente económica. Todas las empresas son organizaciones, pero no todas las organizaciones son empresas.



### 1.3 IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS

Entender una empresa significa darse cuenta que las compañías han sido creadas por el hombre para lograr objetivos económicos. Al negocio le interesa encontrar las oportunidades y obtener un beneficio legítimo por la rentabilidad del capital y por los riesgos que se afrontan.

La más sencilla descripción de la empresa es afirmar que es una comunidad de personas que aportan lo que poseen y lo que son, con un fin de servicio mutuo y de complementación. Es una invención humana, diseñada para satisfacer mejor sus necesidades, reuniendo esfuerzos y recursos bajo una dirección que le permite cumplir sus propósitos y aportar beneficios a la sociedad.

La empresa es sinónimo de negocio por su búsqueda de:

- Recursos
- Rentabilidad y productividad
- Beneficios o utilidades
- Satisfacción de necesidades

Las organizaciones son invento de los seres humanos, y son necesarias por tres razones fundamentales:

- 2 Para alcanzar objetivos
- 3 Para conservar la experiencia
- 4 Para lograr permanencia

## **CAPITULO II**

### **“TELMEX EN LAS TELECOMUNICACIONES”**

#### **2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS**

##### **EL ORIGEN DEL TELÉFONO**

En el mes de Junio del 2002 cuando el Congreso de los Estados Unidos reconoció a Antonio Meucci como el inventor del Teléfono, justo es señalar aquí que este inmigrante Italiano de Nueva York concibió, en 1860, el Telefróno (como llamó a su creación) un sistema revolucionario que permitía la comunicación a distancia.

Sin embargo, Meucci quien no hablaba muy bien el inglés y no tenía suficiente dinero para pagar la patente, llevó sus prototipos e investigaciones a una compañía, pero sólo pudo ver como ésta explotaba su invento.

##### **INICIÓ DE LA TELEFONÍA CON BELL**

La compañía que poseía los papeles de Meucci la Westen Union, los presentó a uno de sus investigadores, el escocés Alexander Graham Bell , con el fin de que este desarrollara el equipo.

Luego de varios ensayos, Bell hizo funcionar el aparato al reforzar las débiles señales aumentando la densidad de la pila eléctrica con la que operaba. Así, en 1876 (16 años después que Antonio Meucci lo creara) el invento fue rebautizado como teléfono.

##### **EL INICIÓ DE LA TELEFONÍA EN MÉXICO**

A pesar del asombro que causó entre la población la primera llamada en el país, realizada entre la ciudad de México y el pueblo de Tlalpan, el nuevo invento no fue recibido con bombo y platillo al principio, pues los capitalinos se manifestaron y protestaron porque los postes y alambres colocados “perjudicaban el buen aspecto de la ciudad”. Tras detalladas explicaciones sobre la utilidad del Teléfono, se logró que se aceptara el cableado y así

empezó una historia en la que los primeros empresarios eran de origen extranjero.

### LLAMADO DESDE MÉXICO AL MUNDO

La telefonía automática revolucionó el mundo de la Telecomunicaciones, y los avances tecnológicos de la Compañía Teléfonos Ericsson, S.A., hicieron posible la comunicación de México con el mundo.

A la par del crecimiento en el servicio telefónico local, cada vez se extendieron más los horizontes de mexicanos por el desarrollo del servicio telefónico de larga distancia y con ello, creció la competencia entre ambas telefónicas.

El gobierno mexicano en el año de 1905 otorgo la concesión del servicio telefónico a dos compañías:

- Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana, con capital americano.
- Teléfonos Ericsson, S.A., con capital sueco.

Estas compañías operaban con redes independientes, dando por resultado que los clientes de una compañía sólo pudieran comunicarse con otros de la misma.

En el año de 1947, la compañía Teléfonos Ericsson S.A, adquirió las instalaciones de la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana, así como la concesión por parte del gobierno, constituyéndose al mismo tiempo la empresa Teléfonos de México S.A.

A partir de la fecha señalada Telmex, trabajo como empresa única procurando el desarrollo y expansión del servicio telefónico, en todo el territorio mexicano.

### NACE TELÉFONOS DE MEXICO

En los años 40, el fomento de las inversiones privadas y el gasto público destinado en su mayor parte a obras de infraestructura, dieron origen a un proceso de industrialización acelerado.

### PARTICIPACION ESTATAL

En el año de 1972, el gobierno federal adquirió el 51 % de las acciones del capital social de Teléfonos de México S.A., convirtiéndose en una empresa de participación estatal mayoritaria, integrada al sector "Comunicaciones".

Para teléfonos de México, ha sido motivo de preocupación constante superar los diversos problemas que ha enfrentado desde su constitución en el año de 1947.

Hoy, Telmex es la compañía líder de telecomunicaciones en México, la más respetada en América latina, con más de 17 millones 158 mil líneas en operación y una cobertura de más de 105 mil poblaciones que comprenden el 98.6% de los habitantes del territorio nacional.

La organización y administración de Telmex, ha llevado a la empresa a trabajar firmemente para alcanzar un desarrollo tecnológico, capaz de competir orgullosa y exitosamente a un nivel mundial.

## **2.2 UBICACIÓN DE TELMEX**

Actualmente, telmex compite con las principales empresas de telecomunicaciones del mundo, a la vez que ha asegurado con eficiencia y oportunidad la interconexión con sus competidores.

Asimismo, la gran capacidad técnica y de cobertura que brindan sus redes de acceso y transporte, más sus soluciones integradas de transmisión de voz y datos, le han permitido un alto e ininterrumpido nivel de crecimiento en los servicios que ofrece a instituciones y organizaciones empresariales, sean grandes o pequeñas.

### Telmex Evolucionana

Desde su privatización Telmex se propuso acciones y estrategias para conformar una empresa es sumamente sólida, con una amplia infraestructura tecnológica y con personal capacitado en todas sus Áreas: tecnológicas, administrativas, de recursos humanos y de atención al Cliente, a fin de coordinar los esfuerzos que permitan cumplir con todos los compromisos adquiridos con el Título de Concesión. Por lo que inició una revolución tecnológica que multiplicó las formas posibles de acceso a los últimos avances en materia de telefonía y telecomunicaciones.

Uno de los elementos decisivo en la modernización de Telmex consistió en elevar los conocimientos y las capacidades del personal en todos los niveles de responsabilidad. Para ello, en el segundo semestre de 1991, se puso en operación el Instituto Tecnológico de Teléfonos de México (Inttelmex), con los más avanzados métodos y sistemas de capacitación y formación, talleres de prueba, laboratorios y centros de investigación y desarrollo.

Por otra parte, la organización y las estructuras administrativas y operativas cambiaron y se adecuaron para conseguir una atención eficiente a los Clientes, ya que la demanda fue el factor determinante para fijar dirección y los ritmos de expansión y diversificación de los servicios.

Todo ello, aunado a los grandes avances tecnológicos y a los novedosos productos y servicios de la Empresa, convirtieron a Telmex en la Empresa de Telecomunicaciones más grande e importante de América Latina.

## **2.3 VISIÓN, MISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES DE TELMEX**

### **VISIÓN**

No es únicamente verse como el líder de las telecomunicaciones, no solo comunica crea lazos de afecto entre la gente, nuestra labor: comunicar, nuestro orgullo: cumplir sueños, nuestra recompensa : una sonrisa, telmex se preocupa por ser siempre un empresa altruista estar presente en causas tan nobles teniendo una Fundación Telmex, al igual tiene voluntarios de su personal para apoyar en zonas de desastres y siempre estar listos para servir, para proyectos siempre cuida el medio ambiente por ello mantiene un estrecho contacto con personal especializado de las distintas áreas de conservación de medio ambiente y cumple con las recomendaciones.

### **MISIÓN**

“Continuar siendo un grupo líder en telecomunicaciones, proporcionando a los clientes soluciones integrales de gran valor, innovadoras, y de clase mundial, a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnología de punta”

## PRINCIPIOS

Enseguida se numeran los seis principio que gobiernan la actividad de los empleados que laboran en Telmex.

- 1 El cliente es el número uno, número dos y número tres. Es el centro de toda la actividad de la empresa.
- 2 Retener a cada uno de nuestros clientes. Luchar por el cliente y establecer una relación, presentándonos ante él como si fuera la primera vez que le atienden.
- 3 Aceptar el reto de nueva organización y actuar tomando decisiones con valor e inteligencia, en forma oportuna, ágil y flexible.
- 4 Desarrollar nuevas oportunidades de crecimiento en nuevos mercados y con nuevos servicios.
- 5 Empezar antes que la competencia y adelantarse a ella. Frenar su desenvolvimiento.  
Ser líder y querer seguir haciéndolo.

<b>Valores</b>	<b>Justificación</b>
1. Orgullo por nuestro trabajo	El trabajo es un valor que sólo a través de él podemos cubrir nuestras necesidades y servir a los demás. Más que una obligación, el trabajo es una oportunidad que nos brinda la vida.
2. Desarrollo Humano integral	El crecimiento que se debe conseguir mediante un esfuerzo conjunto, aumentar nuestras habilidades y conocimientos personales logrando con ello que la empresa ofrezca más y mejores servicios. El crecimiento se consigue con los demás: mejor empresa, mejor trabajador, mejor ciudadano, mejor familia.

3. Austeridad y eficiencia	Se refiere a optimizar los recursos y eliminar los desperdicios. Ser austero significa cuidar y utilizar eficientemente lo que tenemos. Hacer bien las cosas.
4. Responsabilidad y honestidad	Significa realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con clientes y proveedores, obedecer la legislación vigente y cuidar los recursos sean financieros, humanos o materiales.

## 2.4 CONSOLIDACION DE TELMEX EN LAS TELECOMUNICACIONES

Los cambios económicos, políticos, sociales y tecnológicos, que son la base de la globalización, no son ajenos a Telmex. Las líneas telefónicas, la electrónica y la informática forman las redes de la información, que es la gran característica de la globalización.

La globalización, la tecnología y la electrónica dan la pauta para comunicar y conectar a los hombres entre sí. Por ello el teléfono ha cobrado singular importancia, ahora es más veloz y electrónico, crece a través de la computadora, el fax, el telefax, la red y la comunicación continua en la línea.

Con los adelantos tecnológicos, se transporta una gran cantidad de información digitalizada a grandes distancias, lo que ha reducido el costo y tiempo de las comunicaciones y las transacciones, de esta manera la información no solo se da en el tiempo real, sino que se puede escanear para ser almacenada como datos electrónicos, en diskettes o CD rom.

Lo anterior permite que la información sea accesible en tiempo y lugar preciso, a quienes la deseen o necesiten, además de la facilidad de reconfigurarla, de acuerdo al gusto del cliente.

### **2.4.1 ALIANZAS ESTRATEGICAS**

Telmex, ha logrado establecer alianzas estratégicas con empresas muy importantes que le abren nuevos horizontes y perspectivas tecnológicas por ejemplo:

- Con CARSO GLOBAL TELECOM, socio con participación del 32% del capital, Telmex, participa al ofrecer soluciones integrales para operadores internacionales con filiales en distintos países, con servicios de datos, voz e imagen, que les permite ofrecer servicios de valor agregado al mercado corporativo.

## **2.5 ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DIRECTIVO**

La organización de la empresa por su magnitud es compleja en sus funciones y para lograr una acertada administración está dividida en diferentes direcciones, solo se identificarán de manera general las funciones de las principales áreas de Telmex, así como la estructura principal del organigrama que se presenta.

A continuación se describen brevemente las funciones de las direcciones que se muestran en el organigrama de primer nivel dentro de la empresa

### **DIRECCION GENERAL**

- Satisfacer las necesidades de la telecomunicación de los clientes de la empresa, mediante la fijación de planes de modernización y crecimiento que se consideren necesarios, así como el adecuado empleo de los recursos de Telmex, para obtener resultados operativos y financieros óptimos.

### **DIRECCIONES DIVISIONALES**

Estas direcciones son responsables de tres eventos básicos:

- Administración de los recursos humanos y materiales.
- Operación de la infraestructura de la planta telefónica.
- Comercialización de los productos y servicios que ofrece Telmex.

Las funciones mencionadas se realizan con la participación de las subdirecciones de operación y comercial.



### **DIRECCION TECNICA Y DE LARGA DISTANCIA**

- Regir los servicios de telecomunicación por operadora, vía Lada nacional, internacional, mundial y vía satélite, tomando en cuenta los planes y reglas de normatividad existentes.
- Garantizar la evolución tecnológica y modernización de la empresa a través de la definición de los procesos de planeación, la selección de la tecnología más adecuada, la orientación de la investigación y desarrollo, así como la evaluación técnico-económica y normatividad técnica en un entorno de competencia.

### **DIRECCION DE SOPORTE A LA OPERACIÓN**

- Establecer las normas que regirán en todas las obras civiles que se relacionan con la planta exterior, así como definir la tecnología a utilizar y la adecuada explotación de los recursos.
- Recibir los requerimientos de recursos materiales de toda la empresa, así como la selección de proveedores que cumplan con las normas establecidas por Telmex en precio calidad y oportunidad.

### **DIRECCION COMERCIAL DE MERCADO EMPRESARIAL**

- Instrumentar la política de ventas de la empresa a través de la dirección de funciones de: operación, administración y servicio de ventas; del soporte técnico y de la distribución de las mismas, a nivel empresarial. Adicionalmente, responsable del desarrollo estratégico para la venta de los productos y servicios dentro de los sectores financieros, gobierno, industria, servicio y turismo.

### **DIRECCIÓN COMERCIAL DEL MERCADO MASIVO**

- Desarrollar estrategias de mercadotecnia y desarrollo de planes de penetración en el mercado, a través de políticas comerciales que ofrezcan a los clientes servicios y productos de valor agregado que les permitan optimizar en el uso de su infraestructura de telecomunicaciones.

**DIRECCIÓN COMERCIAL DE MERCADOS INTERNACIONALES**

- Diseño y desarrollo de productos y servicios de la empresa a nivel internacional así como brindar soluciones integrales de acuerdo a las necesidades de los clientes de este tipo.

**DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y DE PROCEDIMIENTOS**

- Tiene a su cargo la coordinación de las funciones de informática y de sistemas de todas las áreas de telmex.

**DIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

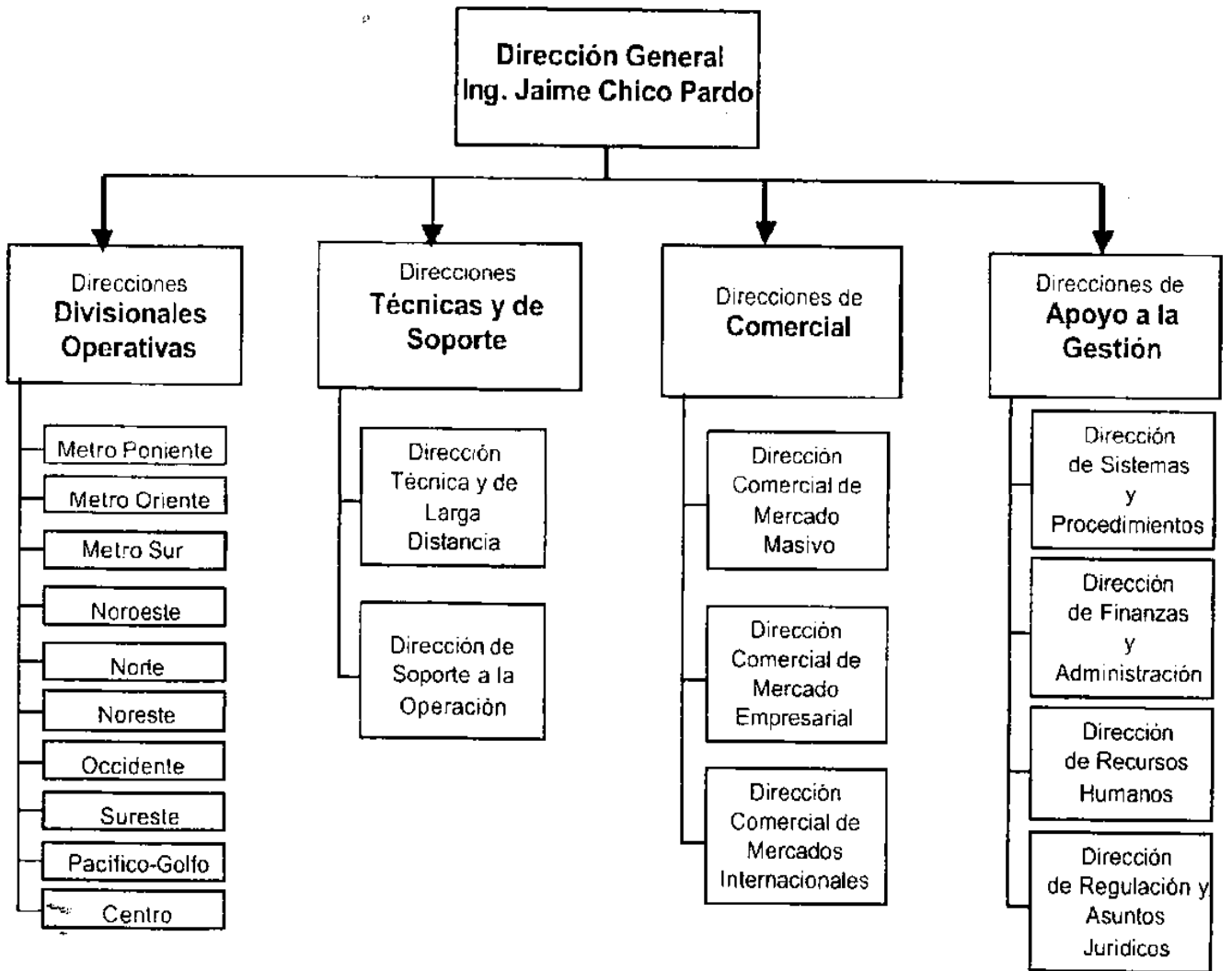
- Proporcionar asesoría para evaluación económica que cumpla con las condiciones de rentabilidad exigidas para el registro de los servicios ante SCT.
- Tiene a su cargo el pago de impuestos, sueldos, etc., y demás gastos que se requieren para hacer ampliaciones al servicio telefónico, tanto en el D.F. como en toda la república a través de las oficinas que de esta misma dependencia existen a nivel nacional.

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

- Reclutar, seleccionar y contratar el personal que requiera Telmex, así como de su desarrollo, a través de programas de capacitación y de incentivos en general.

**DIRECCION DE REGULACION Y ASUNTOS JURÍDICOS**

- Dirigir y supervisar los asuntos jurídicos y regulatorios, mediante la representación ante autoridades, concesionarios y permisionarios de servicios de telecomunicaciones, para asegurar certeza jurídica de los asuntos de Telmex y sus filiales.
- También es la que se encarga de la administración jurídica de las relaciones obrero-patronales y manejo de personal.



## **2.6 FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS**

Fortalezas desde un punto de vista personal considero que su fortaleza son sus recursos humanos capacitados con calidad, lo cual le asegura es ser el líder en las telecomunicaciones a nivel nacional, por lo cual es la primera empresa que entra en poblaciones donde nunca han tenido, servicio de comunicación vía telefónica a igual esta a la vanguardia en las telecomunicaciones, Telmex es una empresa Mexicana que se ha preocupado por ser seguir invirtiendo capital para seguir modernizandose ya que cuenta con infraestructura con la capacidad para actualizarse en las telecomunicaciones y ofrecer servicios de banda ancha con mayor calidad para los usuarios.

Oportunidades que tiene la empresa dentro de la telefonía, que las tarifas de Telmex van a seguir bajando y son más competitivas, y sin subir los precios, ha logrado modernizarse, entrar a otros países y mantener buen margen de ganancias.

Debilidades que tiene la empresa internamente, sabemos es imposible tener todo al 100 %, pero los resultados del aprendizaje y la capacitación del personal desde 1990, han sido favorables para el desarrollo humano y el progreso social y económico; lo más importante es que esa capacitación se lleve al campo de trabajo al 100 %, para vencer la obsolescencia humana.

Amenazas que tiene esta empresa, es algo muy cierto que comentó el columnista Ramón Cota que las telefónicas extranjeras y sus aliados en la Comisión Federal de Telecomunicaciones (cofetel) iniciaron una nueva ofensiva en contra de Telmex con el propósito de usar su infraestructura, a un bajo costo para revender el servicio a precios inferiores a los de telefónica mexicana.

## **CAPITULO III**

### **MARCO LEGAL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

#### **3.1 SOPORTE LEGAL PARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE TELMEX**

Para regular la prestación del servicio telefónico, existen leyes y organismos gubernamentales, los cuales se presentan a continuación:

##### **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**

- Observa las disposiciones de orden público que tienen por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación de espectro radioeléctrico, las redes de telecomunicaciones y de la comunicación vía satélite.

El gobierno federal, representado por conducto del Ejecutivo y a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, es el encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de telecomunicaciones con el objeto de proteger la seguridad y la soberanía de la nación.

##### **COFETEL (Comisión Federal de Telecomunicaciones)**

- Regula y vigila las actividades de las empresas del sector de las telecomunicaciones para desarrollar una sana competencia en nuestra industria.

##### **LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

- Promueve y protege los derechos de los consumidores.
- Procura la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

## **3.2 CONCESIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

Con el propósito de garantizar que el traslado de la administración de Telmex a la iniciativa privada fuera un impulso para el desarrollo de las telecomunicaciones en México, el gobierno impuso a la empresa una serie de requisitos tecnológicos, de servicio, cobertura y tarifas a través de su título de concesión. La primera concesión otorgada a Teléfonos de México S.A. ya siendo empresa de participación estatal, fue modificada el 10 de marzo de 1976 con vigencia de 30 años.

Posteriormente, el 9 de diciembre de 1990, el Grupo Carso, asociado a France Cable et Radio de Francia y a la Southwestern Bell adquirieron el 20.4 % del capital social que el gobierno federal poseía en Teléfonos de México. Asimismo se modifica la concesión otorgada en 1976, ampliándose a 50 años.

### **3.2.1 OBLIGACIONES DE TELMEX**

Entre las obligaciones con las que telmex se encuentra comprometida a cumplir como parte del título de concesión están:

- El aumento sustancial de la cobertura telefónica en términos de crecimiento de poblaciones con servicio.
- Metas de telefonía pública
- La identificación funcional de sus actividades
- Telefonía local
- Larga Distancia nacional e internacional, con una separación contable.
- La prohibición de prácticas monopólicas y de discriminación
- La obligación de ofrecer interconexión a nuevos operadores de telecomunicaciones bajo el concepto de arquitectura abierta a la red
- El control de los precios de los servicios bajo un sistema de Precios Tope

### **3.2.2 MODIFICACIONES AL TÍTULO DE CONCESIÓN**

La última modificación a este título de concesión fue en 1990, debido a que el Gobierno Federal consideró necesario modificar el título de concesión para adecuarlo al avance tecnológico y asegurar que telmex cumpla con los compromisos de cobertura, calidad y precio de los servicios, así como promover una competencia equitativa con otras empresas de telecomunicaciones, que propicie el mejoramiento de los servicios en atención de las demandas de los usuarios.

### **3.2.3 TÉRMINOS DE LA NUEVA CONCESIÓN**

Es así como la concesión otorgada el 10 de marzo de 1976 a Teléfonos de México, S.A. de C.V., es modificada para quedar en los términos del nuevo título de concesión de manera que este sea para:

1. Construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un periodo de 50 años contados a partir de 10 de marzo de 1976, con cobertura en todo el territorio nacional, a excepción del área concesionaria a Teléfonos del Noreste, S.A. de C.V. TELMEX, por medio de la red pública telefónica, deberá prestar los siguientes servicios:
  - a) El servicio público de conducción de señales de voz, datos, textos e imágenes, a nivel local y de larga distancia nacional e internacional.
  - b) El servicio público de telefonía básica.

Telmex, acepta esta modificación a la concesión de la que es titular para quedar en los términos establecidos en las condiciones del título de concesión, el cual entra en vigor a partir de la fecha de firma.

El documento de modificación al Título de Concesión se firmó en el Distrito Federal a los 10 días del mes de agosto de mil novecientos noventa, por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, estando presentes, el Secretario. Andrés Caso Lombardo. Como representantes de Teléfonos de México, S.A. de C.V., el Presidente del Consejo de Administración, Pedro Aspe Armella y el Director General, Alfredo Baranda García.

### 3.3 LEY FEDERAL DE TRABAJO

La base legal, que rige las relaciones obrero-patronales en nuestro país, es la Ley Federal del Trabajo y es uno de los medios que han apoyado el progreso de la economía nacional y la elevación de las condiciones de vida de los trabajadores.

Es el documento en donde se citan las condiciones bajo las cuales actúan tanto trabajadores como patrones dentro del lugar de trabajo, también se mencionan aspectos como:

Obligaciones que cumple cada uno de ellos, en qué condiciones se paga el salario, cuál será la duración de la jornada de trabajo, cómo será el pago de horas extras, qué prestaciones recibe el trabajador, sobre que riesgos de trabajo se da protección, cómo obtener seguridad con relación a los accidentes de trabajo, jubilaciones y pensiones, entre otros aspectos de la citada Ley.

La Ley está dividida en 16 capítulos con 1010 artículos y 10 artículos transitorios, los capítulos a los que hace referencia son los siguientes:

<b>TITULO</b>	<b>NOMBRE</b>
Primero	Principios generales
Segundo	Relaciones individuales de trabajo
Tercero	Condiciones de trabajo
Cuarto	Derechos y obligaciones de los trabajadores y de los patrones
Quinto	Trabajo de las mujeres
Sexto	Trabajos especiales
Séptimo	Relaciones colectivas de trabajo
Octavo	Huelgas
Noveno	Riesgos de trabajo
Décimo	Prescripción
Once	Autoridades de trabajo y servicios sociales
Doce	Personal jurídico de las juntas de conciliación y arbitraje
Trece	Representantes de los trabajadores y de los patrones



Catorce	Derecho procesal del trabajo
Quince	Procedimientos de ejecución
Dieciséis	Responsabilidades y sanciones

La Ley Federal del Trabajo se encarga de la normatividad que deben cumplir tanto el trabajador como el patrón, y es la base para la creación del Contrato Colectivo de Trabajo de las distintas empresas.

### **3.4 CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO**

La Ley Federal del Trabajo define al Contrato Colectivo de la siguiente manera “Es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos”

La Ley Federal del Trabajo en su Artículo 391 indica lo que debe contener el Contrato Colectivo de Trabajo, y describe lo siguiente:

Art. 391 El Contrato Colectivo contendrá:

- I. Los nombres y domicilios de los contratantes;
- II. Las empresas y establecimientos que abarque;
- III. Su duración o la expresión de ser por tiempo indeterminado o para obra determinada;
- IV. Las jornadas de trabajo;
- V. Los días de descanso y vacaciones;
- VI. El monto de los salarios;
- VII. Las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramientos de los trabajadores en la empresa o establecimiento que comprenda;
- VIII. Disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a laborar a la empresa o establecimiento;
- IX. Las bases sobre la integración y funcionamiento de las comisiones que deban integrarse de acuerdo con esta Ley; y las demás estipulaciones que convengan las partes.

El Contrato Colectivo de Trabajo celebrado entre Telmex y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, se revisa cada dos años.

### **3.5 REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO**

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Interior de Trabajo se define como: “El conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento”

El Artículo 423 de la Ley Federal del Trabajo indica los artículos que debe contener el Reglamento Interior de Trabajo que a continuación se describen.

- I. Horas de entrada y salida de los trabajadores, tiempo destinado para las comidas y periodo de reposo durante la jornada; Lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo;
- II. Días y horas fijados para hacer la limpieza de los establecimientos, maquinaria, aparatos y útiles de trabajo;
- III. Días y lugares de pago;
- IV. Normas para el uso de los asientos y sillas a que se refiere el artículo 132, fracción V;
- V. Normas para prevenir los riesgos de trabajo e instrucciones para prestar los primeros auxilios;
- VI. Labores insalubres y peligrosas que o deban desempeñar los menores y la protección que deben tener las trabajadoras embarazadas;
- VII. Tiempo y forma en que los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos, previos o periódicos, y alas medidas profilácticas que dicten las autoridades;
- VIII. Permisos y licencias;
- IX. Disposiciones disciplinarias y procedimientos y procedimientos para su aplicación. La suspensión en el trabajo, como medida disciplinaria, no podrá exceder de ocho días, el trabajador tendrá derecho a ser oído antes de que se aplique la sanción, y; Las demás normas necesarias y convenientes, de acuerdo con la naturaleza de cada empresa o establecimiento, para conseguir la mayor seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo.

Como se puede observar el contrato Colectivo de Trabajo y el Reglamento Interior de Trabajo son los documentos derivados de la Ley Federal del Trabajo en los que se basa la relación obrero-patronal que se aplica en telmex.

## **CAPITULO IV**

### **“SERVICIOS QUE OFRECE”**

#### **4.1 EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA**

La industria de las telecomunicaciones sea constituido como un eje vital en la construcción de un México moderno. Hoy en día, más mexicanos se comunican a través de mejores servicios con tecnología de vanguardia y tarifas competitivas, construyendo un mejor presente y futuro para el país.

#### **EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGIA**

La distribución y uso de la información se hace por una “SUPERCARRETERA “ de varios carriles tecnológicos en los que viajan grandes volúmenes de información a muy altas velocidades, o sea un tratamiento automático de la información, conocido como informática.

El carril más conocido, es el de internet, que es la interconexión de redes, distribuidas en diferentes partes del mundo.

Después de 12 años de constante trabajo e innovación, Telmex no ha quedado atrás en estar a la vanguardia tecnológica, los resultados se ven al invertir en la expansión y modernización de su infraestructura, contando ahora con la red local y de larga distancia más grande de México, ofreciendo servicios de telecomunicaciones por medio de una red de fibra óptica de mas de 75 mil kilómetros, una de las más importantes en le contexto internacional, que se encuentra totalmente digitalizada e incluye conexiones vía cables submarinos con 39 países.

Telmex y sus subsidiarias ofrecen un amplio rango de servicios avanzados, incluyendo comunicación alámbrica e inalámbrica, transmisión de datos y vídeo, acceso a Internet y soluciones integrales.

## **ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Telmex, ha logrado establecer alianzas estratégicas con empresas muy importantes que le abren nuevos horizontes y perspectivas tecnológicas por ejemplo:

- **Con CARSO GLOBAL TELECOM**, socio con participación del 32 % de capital, Telmex, participa al ofrecer soluciones integrales para operadores internacionales con filiales en distintos países, con servicios de datos, voz e imagen, que les permite ofrecer servicios de valor agregado al mercado corporativo.
- **Con SOUTHWESTERN BELL**, socio con participación del 10% del capital, se tiene acceso a la tecnología de punta.

Como se puede observar, las asociaciones entre los diferentes medios de comunicación y las compañías de conmutación e informática promueven el uso conjunto de sistemas digitalizados, satélites y redes de fibra óptica, con los cuales se observan grandes avances en las telecomunicaciones de este milenio.

## **4.2 TELEFONÍA LOCAL.**

Es un servicio telefónico básico que permite a los usuarios estar comunicados con familiares y amigos. La línea Telmex es una gran inversión que permite al usuario entrar a una amplia variedad de servicios. (ANEXO 1)

### **VENTAJAS DE TELMEX EN TELEFONÍA LOCAL**

- Son líneas Telmex cuentan con una amplia gama de productos y servicios, soportados por la más alta tecnología.
- Las visitas de mantenimiento no les cuestan.
- Aunque se vaya la luz, los clientes no perderán sus llamadas.
- El cobro es por llamada, sin importar el tiempo que dure.
- Telmex tiene cobertura nacional y está donde otros no llegan.
- La facturación de todos los servicios se realiza a través del recibo Telmex.
- La red y tecnología de Telmex son las más confiables y avanzadas a nivel nacional y no dependen de terceros para brindar el servicio a los clientes.

### **4.3 INTERNET.**

En México existen 2.7 millones de accesos a internet, la mitad de ellos son Clientes de Telmex. La mitad restantes los ofrece la competencia usando la red de Telmex.

Ello posible gracias a que la moderna red de Telmex permite ofrecer masivamente servicios de acceso de banda ancha. El 99.3% de los Cliente de Telmex se pueden conectar a internet por medio de una llamada local sin límite de tiempo.

#### **TELMEX E INTERNET (2003)**

2,576 poblaciones con servicio de internet de banda ancha

613.6 mil computadoras colocadas a través del plan prodigy con PC

179.3 mil clientes con internet de alta velocidad prodigy infinitum

¿Qué es Prodigy?

Es el servicio que permite a los Clientes el acceso a la red Mundial de Internet, a través de su línea Telmex y mediante una computadora para que disfrute del fascinante universo de la información desde su hogar y ser parte de la comunidad electrónica más grande, interactuando con personas de todo el mundo.

Prodigy infinitum es el servicio que provee una conexión directa y siempre disponible de Alta Velocidad hacia internet de forma asimétrica, es decir velocidades diferentes de envío y recepción.

Este servicio utilizará como medio de acceso la línea Telmex, donde se tendrá el servicio de comunicación, de voz y de acceso a internet de manera simultánea e independiente, sin que el uso del teléfono modifique la velocidad de acceso a internet.

#### **USOS Y APLICACIONES**

- Bajar archivos de gran tamaño (música, juegos, programas, etc.)
- Juegos de video en línea.
- Transacciones bancarias, pago de servicio vía internet, etc
- Videoconferencias.
- Acceso a aplicaciones remotas.

- Facilita la elaboración de un trabajo o tarea.
- Navegación ilimitada para explotar el vasto universo de la información y entretenimiento.
- Con el correo electrónico se pueden enviar y recibir mensajes, imágenes y archivos en forma rápida y económica.
- Realizar compras
- Chatear

#### **4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Telmex tiene claro su compromiso de integrar a un mayor número de mexicanos a la poderosa corriente de información que representa el mundo de la transmisión de datos y el acceso a internet, es por ello que miles de poblaciones del país tienen acceso al servicio de Prodigy Internet de Telmex. Con tan solo realizar una llamada local.

Algunos de los productos y servicios de mayor demanda que ofrece Telmex y por lo que se ha caracterizado en brindar la mejor atención a sus clientes nacionales e internacionales por la accesibilidad de dichos productos y servicios en los tipos de mercado a los que se dirige, son los que presentan a continuación:

##### **SERVICIOS DE VOZ**

- Línea básica
- Servicios de larga distancia
- Lada 800: Servicio que a través de un "Número Único" permite recibir llamadas de larga distancia sin costo para quienes las realizan.

**USOS Y APLICACIONES:** Padres con hijos que estudian fuera del lugar de residencia o se encuentran viajando. Personas con familiares que radican en otra ciudad o en el extranjero con los cuales desean estar comunicados y asumir gastos. Personas físicas que desean mantener comunicación constante con determinadas personas.

- Audioconferencias

- Número de grupo: El cliente promociona un solo número telefónico y recibe sus llamadas por la línea que esté disponible. Permite asignar a un número telefónico el tráfico de entrada de dos o más líneas, así una llamada entrante puede ser atendida en la primera línea disponible.
- Telencuesta

## SERVICIOS DE VOZ Y DATOS

- Lada enlaces Analógicos Digitales

## SERVICIOS DE VIDEO

- Video Enlace Digital
- Conducción de señales de televisión

## INTERNET

- Prodigy Movil
- Prodigy Infinitum

## SERVICIOS DIGITALES

Estos servicios permiten a los clientes aprovechar al máximo su línea Telmex, garantizando una comunicación constante y permite recibir llamadas de forma segura. (ANEXO 2)

**IDENTIFICADOR DE LLAMADAS:** Permite conocer el número telefónico de quien llama antes de contestar; y si el Cliente no ha estado en casa, puede ver las llamadas recibidas en sus ausencia.

Al ver el número de quién llama se puede establecer el origen de la llamada, ofreciendo seguridad y tranquilidad al contestar.

**LLAMADA EN ESPERA:** Permite recibir y contestar otra llamada, cuando el Cliente esté hablando con una persona y escuche un sonido intermitente similar a un Beep....Beep....



**SÍGUEME:** Permite contestar el teléfono desde cualquier lugar, recibiendo las llamadas de la Línea Telmex en otro número Local, de Larga Distancia o Celular.

**TRES A LA VEZ:** Permite establecer una conversación con dos personas al mismo tiempo, sin importar dónde se encuentren. Es ideal para llegar a acuerdos o tomar decisiones, ahorrando tiempo y llamadas.

**BUZÓN PREMIUM:** Permite recibir mensajes cuando el Cliente no pueda contestar o no se encuentre, con siete días para escucharlos y hasta cinco días para guardarlos. Este servicio ofrece confidencialidad ya que para consultar sus mensajes necesita un NIP de acceso, además de poder consultarlos remotamente desde cualquier Línea Telmex.

**REMARCADO:** Si el número al que llama el Cliente está ocupado, Telmex lo comunicará automáticamente cuando la Línea esté disponible.

**SMS MENSAJES TELMEX:** Permite el envío y recepción de mensajes escritos entre líneas Telmex residenciales y/o comerciales, por medio de un teléfono SMS (Servicio de Mensajes de Texto).

**BUZÓN TELMEX:** Es un servicio de las Líneas Telmex, que recibe y almacena mensajes de voz cuando la línea está ocupada o no se contesta.

**VIDEO TELEFONÍA:** Es un innovador servicio con el cual el cliente podrá ver a la persona con la que esté hablando, todos los clientes Telmex pueden realizar Videollamadas sin importar su ubicación física, todas las líneas están habilitadas para hacer y recibir Videollamadas. (ANEXO 3)

## VENTAJAS DE TELMEX EN VIDEOTELEFONÍA

- Telmex es la única empresa en México que ofrece este servicio sin necesidad de una computadora equipada.
- Telmex ofrece garantías y calidad soportado por una amplia red de infraestructura.
- Telmex ofrece soporte y atención vía telefónica todos los días.

## **CAPITULO V**

### **CALIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS**

#### **5.1 DEFINICIONES DE RECURSOS HUMANOS**

##### **VISIÓN UTILITARIA**

Propósito

El recurso humano es una pieza más de la organización y debe ayudar al desarrollo del negocio.

Definición general

El recurso humano es el individuo que pone un valor agregado a los procesos dentro de una empresa y recibe una retribución a cambio.

##### **VISIÓN HUMANA**

Propósito:

El recurso humano es una fuente de potencial por descubrir y desarrollar.

Definición general:

Los recursos humanos son aquellos individuos que encuentran, a través de su aportación al trabajo, el desarrollo de su potencial intrínseco.

Se les debe motivar y capacitar para que contribuyan a la eficacia del negocio.

El recurso humano será sensible a las necesidades de la organización en la medida en que la organización sea sensible a sus necesidades. Esto es, un ser humano responde a la lealtad con lealtad y al aprecio con aprecio.

##### **VISIÓN COMUNITARIA**

Los recursos humanos son aquellos que con su aportación en el trabajo afectan positivamente al desarrollo de las comunidades a las que pertenecen, puesto que impulsan economía, invirtiendo los recursos que ganan en productos y servicios de la comunidad.

## **VISIÓN GLOBAL INTEGRADORA**

La visión global tiene partes proporcionales importantes del individuo y del estereotipo, como ya se ha visto. Por otra parte, ha de tener siempre un sentido: la unidad. Y debe estar basada en un principio: la funcionalidad. En otras palabras, el sentido de la visión global es la unidad funcional, donde las partes están integradas y funcionan para la consecución de un objetivo.

Un facilitador que sepa escuchar e integrar podrá hacer que lo mejor de todos esté en ese futuro deseado. Eso es integración.

## **LA VISIÓN HOLÍSTICA**

La visión holística es la visión capaz de abarcar la mayor parte de un todo y su interconexión. Cuanto más amplia sea esa visión, mejor se responderá a ella y se comprenderá mejor la totalidad sistémica. De esa forma el individuo tomará mejores decisiones, conducirá mejor su liderazgo, tendrá en cuenta muchos más elementos aparentemente periféricos, adquirirá un buen discernimiento, integrará lo bueno y lo malo como parte de un todo.

## **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TELMEX**

En la dirección de los recursos humanos se encargan de dirigir, administrar, controlar las funciones de Recursos Humanos, Desarrollo de Personal, Relaciones Laborales y Productividad, estableciendo normas, políticas, convenios y procedimientos que permitan que Telmex operen en todo el país en un ambiente laboral sano y competitivo.

Define las estrategias fundamentales para lograr:

- Una administración eficiente de los Recursos Humanos
- Sistemas de compensación equitativos y competitivos
- Una estructura organizacional eficiente y que refleje la situación funcional de la empresa.
- Una administración eficiente de la relación Obrero – Patronal de acuerdo a la normatividad laboral en un clima de respeto, cordialidad y buena fe.
- Programas de productividad que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de Telmex.

- Normar y supervisar la aplicación de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

## **5.2 LA FUNCIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Aunque con frecuencia se considera que el primer paso de contratación de personal es el reclutamiento, en realidad existen varios requisitos previos. Específicamente, antes de buscar al primer candidato para un puesto de trabajo, el especialista en Recursos Humanos debe realizar la planeación del empleo. Probablemente esta área por sí sola ha estimulado los mayores cambios en los departamentos de recursos humanos durante los últimos quince años. Ya no es posible contratar empleados al azar, se debe tener una razón bien definida para requerir individuos que posean habilidades, conocimientos y aptitudes específicos que se relacionen directamente con los puestos de trabajo específicos que se requieren en la organización.

Cuando se analizan estos puestos de trabajo se identifican las habilidades, conocimientos y aptitudes que debe poseer el aspirante para tener un buen desempeño. No debe subestimarse este aspecto, pues en él descansa gran parte de la responsabilidad y éxito de los recursos humanos. No se puede reclutar al personal sin tener antes un conocimiento preciso de las habilidades esenciales que se requieren para cubrirlos, ni tampoco se pueden establecer apropiadamente los estándares de desempeño, los márgenes salariales, ni se podrá invocar procedimientos laborales justos sin este conocimiento.

Una vez que se han identificado estas aptitudes fundamentales, se inicia el proceso de reclutamiento; armados con la información que proporciona la planeación previa del empleo, se podrá comenzar a centrarse en los probables candidatos. Ya que han llegado los solicitantes, es el momento de iniciar la fase de selección, la cual tiene también un doble propósito. El primero consiste en reducir el número de participantes y el segundo en seleccionar al mejor de ellos. Para logra esta meta, muchas compañías utilizan varios pasos para evaluarlos: normalmente, al candidato que los completa todos con éxito se le ofrece el empleo; pero solo representa la mitad de la ecuación. La administración de los recursos humanos también debe de asegurarse de que los buenos prospectos acepten la oferta de empleo, en caso de que se haga.

Para ello recursos humanos deberá comunicar al solicitante toda la información necesaria, como puede ser la relativa a la política de la organización, lo que se espera de los empleados y cualquier información pertinente para el proceso de toma de decisiones del candidato. Una vez terminado el proceso de selección, la función de contratación llega a su fin. Las metas entonces, consisten en localizar empleados competentes e incorporarlos a la organización. Cuando esto se ha logrado, llega el momento en que recursos humanos comenzará a centrar se atención en la capacitación y desarrollo del empleado.

### 5.3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

#### **INTELMEX**

Los que lean INTELMEX (Instituto Tecnológico de Teléfonos de México) se preguntarán que es; una entrevista que le realizó la Revista VOCES DE TELEFÓNOS DE MÉXICO al Dr. Javier Elguea, Fundador y Rector del Instituto Tecnológico de Teléfonos de México ( INTELMEX ), con está entrevista conoceremos un poco de INTELMEX.

#### SU NACIMIENTO.

Telmex no contaba con una estrategia organizada de desarrollo humano y de capacitación, con la privatización, uno de los proyectos claves fue la modernización humana. Resultó que la capacitación era el medio para superar esa obsolescencia, y recibió el apoyo total de la Empresa y del Sindicato, pues coincidieron tanto las voluntades como la decisión. Al evolucionar el Sistema de Capacitación recuperando la experiencia de ambas partes, para enfrentar exitosamente la evolución tecnológica, de los mercados y de la competencia, así como de los objetivos operativos prioritarios, derivados de ello.

#### LA APERTURA A LA COMPETENCIA.

Fue la prueba de fuego para la estrategia, no sólo de capacitación sino de recursos humanos, pues se demostró que éramos capaces de transferir

tecnología, de implantarla y, en algunos casos, adaptarla a las condiciones específicas, para enfrentar la llegada a los grandes gigantes de las telecomunicaciones mundiales. Demostrando que podíamos competir sin complejos.

#### LA ETAPA ACTUAL

Hemos entrado a la era digital, ante ello, en el INTTELMEX iniciamos un nuevo proceso de transformación que permita a Telmex y a sus recursos humanos entender y explotar las tecnologías de comunicación e información. Digamos que la segunda era de evolución y modernización del personal ha llegado y, nuevamente será nuestra responsabilidad plantear la estrategia y llevarla a cabo.

#### ¿POR QUÉ MODERNIZAR AL PERSONAL?

Una empresa moderna tiene que ser altamente competitiva, para lograrlo debe aprovechar al máximo las habilidades y talentos de cada uno de sus empleados, ya que los seres humanos somos los verdaderos motores del cambio. Sin embargo, somos más complejos que los equipos digitales pues no se cambian hábitos o costumbres como piezas de equipos, así que nada que ocurra en la infraestructura física de una empresa es importante si no ocurre primero en la estructura mental de su gente.

La finalidad es desarrollar una nueva generación de telefonistas para ser el mejor equipo de telecomunicaciones del mundo mediante el desarrollo de habilidades para desempeñar mejor el trabajo y aprender más rápido que la competencia.

INTTELMEX ha trabajado en dos vertientes para lograrlo:

- 1) La formación del capital humano: desarrollando conocimientos técnicos, administrativos, financieros y comerciales.
- 2) La cultura meritocrática: en la que se reconocen y premian los méritos, la capacidad de trabajo, la disciplina, la dedicación y los conocimientos.

Esto no depende sólo de un esfuerzo de capacitación, sino de una cultura de trabajo. Por ello, a partir de 1996 integro una estrategia de desarrollo humano

en los ámbitos laboral, de capacitación y personal, para garantizar que la superación y crecimiento integral fuera una actitud común entre el personal de Telmex.

Nuevo enfoque de capacitación: Tu experiencia construye.

El nuevo enfoque de capacitación es una nueva forma de enseñar y aprender en Telmex, y una manera de direccionar la capacitación a los nuevos objetivos estratégicos de la organización, que nos ayudará a desarrollo habilidades para el trabajo y con ello, la capacidad de construir, generar y enriquecer nuestro conocimiento.

La iniciativa de Telmex, única en el mundo orientada a maximizar las capacidades y talentos a través del desarrollo de habilidades tales como:

- a).- APRENDER A APRENDER
- b).- APRENDER HACIENDO
- c).- APRENDER A TRABAJAR EN EQUIPO.

APRENDER A APRENDER: Aprenderemos más rápido que la competencia porque aprenderemos a trabajar aprendiendo, y a aprender trabajando, de tal forma que aprender sea un hábito natural en todos; para lo cual en los talleres de capacitación diseñados bajo el nuevo enfoque...vivir experiencias de aprendizaje que permiten desarrollar eficazmente habilidades mediante:

- La experimentación a través de simulaciones.
- La discusión y el intercambio de ideas y propuestas para la solución de problemas y el diseño de propuestas.
- El trabajo colaborativo y de retos intelectuales.
- La inmersión total al aprendizaje a través de métodos y técnicas participativas e innovadoras

APRENDER HACIENDO: Aprendemos trabajando con situaciones reales, que se convierten en experiencias de aprendizaje y retos para el trabajo diario. Aprender a través de la experiencia y el contacto directo con situaciones

cotidianas que nos permiten aprender cómo funcionan y cómo encontrar las mejores soluciones a cualquier tipo de problema. (ANEXO 4)

**APRENDER A TRABAJAR EN EQUIPO:** Todos los equipos de triunfadores se preparan, estudian y aprenden. Desarrollan habilidades que perfeccionan en el tiempo con el ejercicio para adquirir dominio y para superar sus propias marcas. El nuevo enfoque de Capacitación nos ayuda a lograrlo, es el medio para desarrollar nuestro potencial y ponerlo en acción. Aprender a través de la práctica colaborativa, de la experiencia compartida que enriquece el conocimiento individual y de grupo, donde unos aprenden de otros.

Con la Capacitación, el aula se define como un espacio útil que facilita la creación de ambientes de interacción. Dotada de recursos para el trabajo individual y grupal, para el desarrollo de experiencias de aprendizaje, con una visión integral del uso del espacio.

- 1.- Aulas interactivas: Dotadas con medios y recursos que facilitan la expresión gráfica y la interacción del trabajo de grupo.
- 2.- Aulas interactivas digitales: Las cuales, además de construirse en espacios de aprendizaje flexibles, cuentan con medios de acceso a internet e intranet.
- 3.- Aulas interactivas móviles: Las cuales están equipadas para solventar cualquier necesidad de capacitación en localidades remotas, o cuando se requiere realizar alguna práctica en sitio.

## **5.4 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN TELMEX**

### **PROCEDIMIENTO GENERAL**

- 1 La COMNCA (Comisión Mixta Nacional de Capacitación), Subcomisiones mixtas de Capacitación de Recursos Humanos y relaciones laborales e INTTELMEX, son los responsables del proceso de capacitación.



- 2 Se realiza una detección de necesidades de capacitación para el personal sindicalizado de cada especialidad como son: Centrales Mantenimiento, Ingeniería proyectos equipo, Planta Exterior, Ingeniería Proyectos Redes, Supervisión de Construcción de Planta Exterior, Comercial, Servicios a Clientes, Especialistas Administrativos, Finanzas y Almacenes Foráneas.
- 3 Se elaboran programas específicos de capacitación, para satisfacer los requerimientos de cada año.
- 4 En las especialidades donde se levanta la detección de necesidades de capacitación, se realiza con el principio de direccionar la capacitación acordada para satisfacer los requerimientos de conocimientos y habilidades para el desempeño de las funciones y actividades que el trabajador realiza o realizará durante el año, de acuerdo a su perfil de puesto, la evolución de la tecnológica en su puesto de trabajo para lo cual existe un catálogo de talleres.
- 5 Para las especialidades técnicas se incluirá capacitación relacionada con la evolución tecnológica que se llevará a efecto en la planta telefónica, con el objetivo de preparar al personal para recibir las nuevas tecnologías que implantara la empresa.
- 6 Para las áreas de comercialización de la empresa, se direccionaran los esfuerzos de capacitación para incrementar y reforzar los conocimientos, habilidades y actitudes en la función de ventas de servicios de voz, internet y retención de clientes.
- 7 El catálogo de talleres es la relación que se utiliza para la seleccionar los talleres que se detectarán para el personal, a excepción de identificar requerimientos urgentes de capacitación o de importancia para la operación del área.
- 8 La capacitación que se determina que debe tomar el personal en un año.
- 9 Los requerimientos de capacitación, que surjan durante el año motivados por modernización, nueva tecnología, nuevos servicios y en general por acciones administrativas y/o técnicas determinadas por la empresa, se atenderán por INTTELMEX con relaciones laborales.

- 10 La asignación del personal a los talleres se realizará conforme a la información plasmada en los formatos a la detención de necesidades de capacitación por el jefe y delegado.
- 11 El proceso de levantamiento de la Detención de Necesidades de Capacitación inician en Noviembre.
- 12 Posteriormente se tiene un calendario de talleres

### **LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR JEFE Y DELEGADO**

- a) **EI INTELMEX** proporciona el sistema mecanizado para la identificación del requerimiento de capacitación, el cual contendrá los insumos requeridos y lo sube a INTRANET.
- b) Jefe y Delegado accederán al sistema mecanizado, vía INTRANET, en donde plasmarán los requerimientos de capacitación de los trabajadores de su responsabilidad. Para confirmar el acuerdo imprimen una copia en papel y la firmarán de aceptación.

### **ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE TALLERES.**

- **EI INTELMEX** elaborará el programa de capacitación y lo entrega oficialmente a la COMNCA.
- **EI INTELMEX** sube el programa de talleres a INTRANET, para su acceso a todos los interesados.
- **COMNCA e INTELMEX** se ponen de acuerdo en el número de programas que se entregarán impresos o en diskette para los interesados que no tengan acceso a INTRANET.

## **5.5 RESULTADOS**

A partir de su privatización, Telmex se ha distinguido por su acelerada evolución en el plano tecnológico y humano; un aspecto fundamental en esta transformación ha sido ofrecer alternativas de capacitación y superación académica del personal, gracias a la convicción de que el crecimiento y desarrollo educativo de la gente tiene un resultado en los procesos productivos y en el logro de los objetivos, tanto individual como grupales.

## **ASÍ SE ENCONTRABA EL PERSONAL EN 1990**

Antes de privatizarse, Telmex contaba con una población cuyo retraso en capacitación y nivel académico era igual al atraso tecnológico, aun cuando oscilaba entre primaria y posgrado, mayormente se ubicaba en el nivel básico de educación. Por lo que, en 1990, la Empresa tenía un promedio de escolaridad de 6.8 años.

Con la nueva administración, el cambio más importante en materia de capacitación y de educación sería, sin duda, la creación del Instituto Tecnológico de Teléfonos de México ( Inttelmex ), en 1991, cuya misión fue y ha sido, la de capacitar al personal en los aspectos técnicos, administrativos, humanos y específicos de los puestos, integrando, con el tiempo, la profesionalización de los Recursos Humanos.

Con el Inttelmex se buscó crear una organización centralizada de entrenamiento y capacitación; conformar una estructura que permitiera el máximo desarrollo individual y responsabilizar al trabajador del éxito de la capacitación.

De entonces a la fecha, el Inttelmex ha cumplido y superado sus objetivos, desarrollando con éxito: la especialización de instructores, cursos y contenidos; la utilización de tecnología de punta y la creación de estrategias de evaluación educativa.

Prueba de ello son sus diversas acciones en capacitación y formación, entre las que destacan:

- A) Implementación de programas de capacitación dirigidos de nivel tecnológica.
- B) Establecimiento de programas de capacitación en apoyo a la modernización de los puestos de trabajo.
- C) Establecimiento de la carrera terminal Técnico en Telecomunicaciones.
- D) Impulso a la educación abierta de primaria, secundaria y preparatoria.
- E) Realización de convenios con Universidades para la impartición de Seminarios y Diplomados en Telecomunicaciones.

F) La creación, desarrollo e impartición de la Maestría en Telecomunicaciones, el grado académico y de capacitación más alto ofrecido por Inttelmex.

Actualmente, el Inttelmex es el centro de entrenamiento en telecomunicaciones más grande de América Latina.

## **RESULTADOS IRREFUTABLES**

En lo referente a capacitación y entrenamiento en telecomunicaciones existen tres cifras que, por su importancia, cobran gran relevancia en el proceso, las cuales son el acumulado de 1991 a julio de 2001:

- Número de hombres/curso:1,000,149. Cifra difícil de alcanzar por un Instituto de estas características, porque implica que, en promedio, se imparten al año más de 100 hombres/curso.
- Número de cursos impartidos: 127 mil 355.
- Días promedio de capacitación por empleado por año: 9.8.
- Promedio anual de cursos recibidos por cada trabajador:3

Todo esto permite a Telmex contar con el recurso humano mejor entrenado en telecomunicaciones del país.

Mientras que en el aspecto educativo, los esfuerzos realizados desde 1991 permiten a Telmex, contar con personal que promedia una escolaridad de 14.3 años, más del doble de la que tenía hace 10 años; cifra comparable con cualquier empresa de telecomunicaciones de Primer Mundo.

## **PROPUESTA**

Considero que la mejor manera de capacitar al personal es que se den cursos y talleres si al personal le dan en promedio de 3 cursos al año, pero en realidad muchas veces son más de 3 cursos por lo cual propondríamos que fuera la mitad talleres y la otra mitad cursos, ya que los talleres es un intercambio de conocimientos y los cursos se recibe más información detallada de temas que no conoce uno a conciencia. Recomendamos que al regresar el participante del curso o taller, se le pusiera en la posición donde pueda aplicar sus conocimientos que recién acaba de recibir para que los lleve al campo de trabajo.

## **CONCLUSIONES**

La importancia de la educación, el aprendizaje y la capacitación para el desarrollo humano, es uno de los puntos importantes de la empresa ya que es la supervivencia de todo el personal que forma esta empresa. Reconocer la importancia de la capacitación tanto empresa como sindicato para la supervivencia de todas las personas que forman esta gran organización.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **LIBROS:**

#### **ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:** JAMES A.F., R. EDWAR, DANIEL R, STONER, FREEMAN,  
GILBERT JR.

**EDICIÓN:** 1996 PRENTICE HALL HISPNOAMERICANA

**PÁGINA:** 345

#### **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEORIA Y PRÁCTICA**

**AUTOR:** AGUSTÍN REYES PONCE.

**EDITORIAL** LIMUSA, S.A DE C.V.

**2002 PRIMERA EDICIÓN**

**PÁGINA** 200 A LA 212

#### **DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN 2006**

**EDICION:** NOVIEMBRE 2005

**COMNCA**

**INTTELMEX**

#### **LOS RECURSOS HUMANOS**

**AUTORES:** ENRIQUE REIG, ISAAC JAULI

**PÁGINA** 53 A LA 63

#### **MANUAL INDUCCIÓN A TELMEX**

**NOMBRE DEL DESARROLLADOR:** MARINA OSORIO CEBALLOS Y

**CONCEPCIÓN GUERRERO SOBRINO**

**ACTUALIZACION :** JULIO 2003

INTTELMEX

RETO PARA LA EMPRESA MEXICANA

AUTOR: JUAN GERARDO GARZA TREVIÑO

PRIMERA EDICIÓN 1195, EDITORIAL ALHAMBRA MEXICANA, S.A. DE C.V.

PÁGINA 199 A LA 217

ARTÍCULOS EN REVISTAS:

ASÓMATE

NOVIEMBRE 2006

pp. 14-17

GUÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 4

pp. 13 A LA 89

VOCES DE TELÉFONOS DE MÉXICO

NOVIEMBRE 2001 NO. 49

pp. 7 A LA 11

ENTREVISTA AL DR. JAVIER ELGUEA

REALIZADA POR VERÓNICA LOMELÍ

VOCES DE TELÉFONOS DE MÉXICO

JULIO 2006 No.456

pp. 18-25

“NUEVO ENFOQUE DE CAPACITACIÓN”



INTERNET:

<http://intranet>

[www.telmex.com](http://www.telmex.com)

## ANEXO1



  
TELMEX

Nuevo Enfoque de Capacitación:  
**Tu experiencia  
construye.**

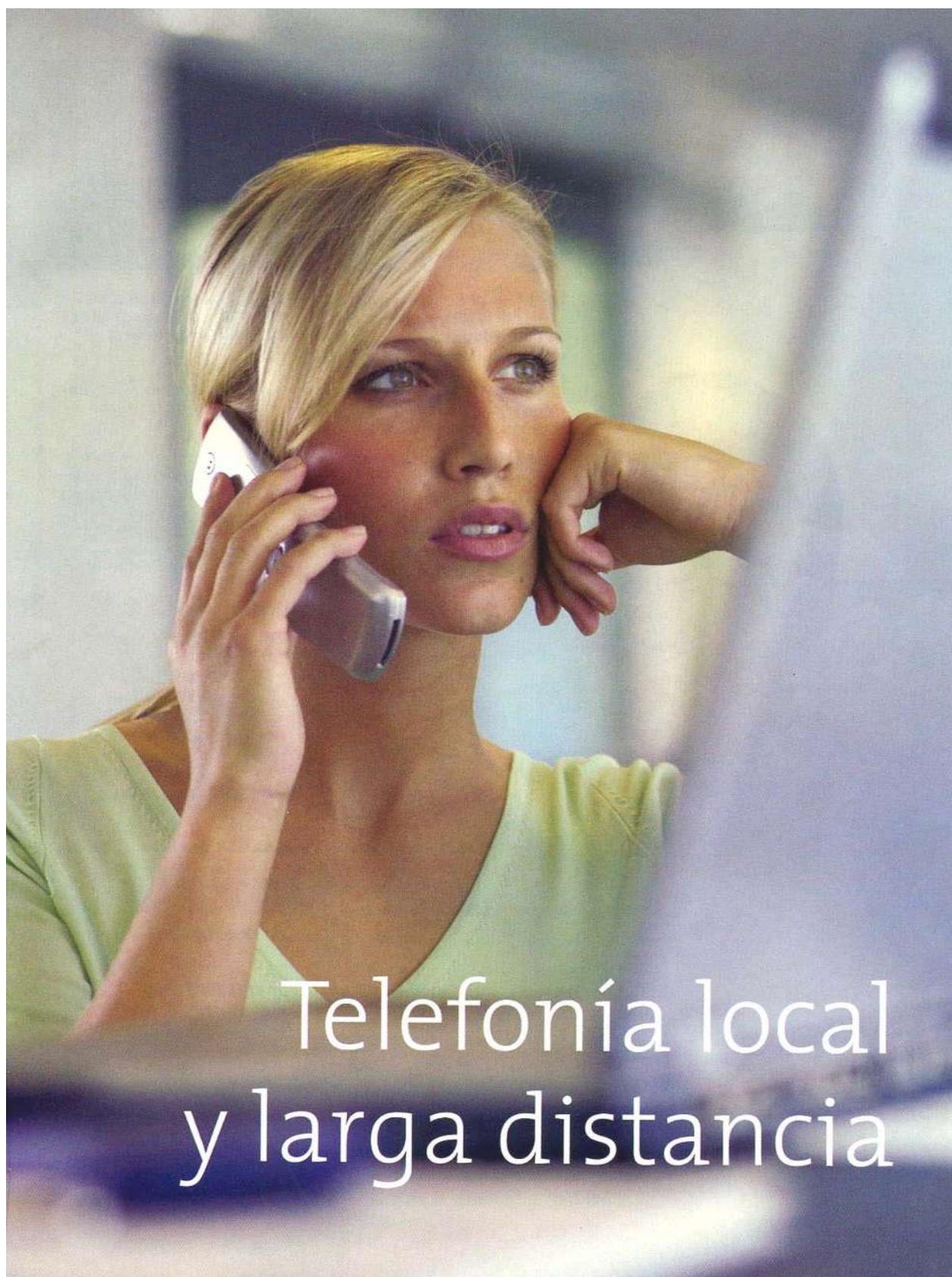
**“En el nuevo enfoque,  
realizamos prácticas con el  
mismo equipo que utilizas  
en el terreno, y eso en el  
trabajo diario es de  
utilidad”.**

Erasmó Castro Gutiérrez.  
Técnico Universal de Planta Exterior,  
Centro de Trabajo Tezozómoc.

Visita: [www.inttelmex.edu.mx/aprende](http://www.inttelmex.edu.mx/aprende)

COMUNICAMOS  
**MEXICO**  TELMEX.

## ANEXO 2



Telefonía local  
y larga distancia

### ANEXO 3

la vida  
de cerca

# videollamada

Estás a una llamada de ver su primer solito

- Puedes ver a la persona con la que estás hablando
- Crea tu agenda personalizada
- Copia la lista de contactos de tu celular al Videoteléfono
- Toma fotos de la persona con quien hablas y ponlas de fondo de pantalla
- Recuerda que para comunicarte con tus familiares y amigos, ellos también necesitan tener un Videoteléfono



Plazos	Mensualidad con I.V.A. incluido
13 meses	\$ 182.85
24 meses	\$ 102.35
36 meses	\$ 79.35
Contado	\$ 3,438.50



con cargo a tu **Recibo Telmex**

Costo unitario por Videoteléfono. Costo por minuto de Videollamada \$1.15 con I.V.A. incluido.

14 Contrata en [www.telmex.com](http://www.telmex.com)

Precios con I.V.A. incluido. Verifica disponibilidad en tu zona.

**ANEXO 4**

# Servicios Digitales

## 5 formas para estar totalmente comunicado

- Identificador de llamada**  
 Mira quién te llama
- Llamada en Espera**  
 Pasa de una llamada a otra las veces que quieras sin perder la primera
- Tres a la vez**  
 Habla al mismo tiempo con dos personas que estén en diferentes lugares
- Sígueme**  
 Tus llamadas te siguen al teléfono que quieras
- Buzón Premium**  
 Recibe mensajes en caso de que tu Línea este ocupada o no puedas contestar

AL CONTRATAR	SERVICIOS			
	1	2 ó 3	4	5
RENTA MENSUAL	\$28.75	\$57.50	\$74.75	\$92

Si contratas 2 o más servicios al mismo tiempo  
**¡PAGA SOLO UNA ACTIVACION!**

En ciudades fronterizas los precios cambian debido al 10% de IVA. Contrata en [www.telmex.com](http://www.telmex.com) o al 01-800-123-2020