

CAPÍTULO III

TELEFONÍA EN MEXICO

La evolución de la telefonía en México está íntimamente ligada con la evolución de una compañía, Teléfonos de México S.A. de C.V. De Telmex es importante hacer hincapié en sus características, entre las que destaca su carácter monopólico. Además posee una gran infraestructura heredada de sus años de paraestatal. Lo anterior le permite tener una enorme presencia en todo el territorio mexicano y la capacidad de ampliar sus servicios, que hoy en día incluyen entre otras cosas, telefonía móvil e Internet. Éstas características hacen de Telmex una empresa de gran poder en el rubro de las telecomunicaciones.

Su desarrollo ha estado íntimamente ligado con los intereses gubernamentales. Por esta razón en este capítulo analizaremos el surgimiento y desarrollo de la telefonía en México enfatizando la importancia de Telmex y los intereses gubernamentales en dicho desarrollo. Se analizará además, las características sociales y políticas en la que se dan en las cuatro etapas que se han identificado en la evolución de la telefonía en México, añadiendo una quinta que hablará de la telefonía mundial y que en orden de aparición será la primera. Las cuatro etapas de la telefonía en México son: Introducción de la telefonía en México, Telefonía paraestatal, Privatización, y por último, Competencia en telecomunicaciones.

La primera de estas etapas corresponde a la introducción de la telefonía en México, en este apartado se destacará la influencia que los intereses extranjeros han tenido en la evolución y crecimiento de la telefonía, especialmente en el campo de las tecnologías. La segunda etapa de la telefonía se enfoca en la forma en que Telmex pasó de ser manejada por intereses privados extranjeros a convertirse en una paraestatal, las razones y características con las que se dio dicho proceso y la forma en que se manejó la empresa en los años que fue administrada por el gobierno. En el tercer apartado de éste capítulo hablaremos de la privatización de Teléfonos de México. La venta de Telmex durante el gobierno Salinista se da en una época convulsiva de grandes cambios en la economía mexicana y estuvo envuelta por el escándalo, de ahí la importancia de destacar el proceso de privatización de Telmex. Por último, en la cuarta etapa analizaremos la forma en que incursionan en el mercado mexicano compañías extranjeras y nacionales que ofrecen el mismo tipo de servicio y que se transforman en las primeras formas de competencia para Telmex, las condiciones en las que se da dicha competencia, destacando a la compañía Maxcom Telecomunicaciones, S.A. de C.V. de entre todas ellas.

En cada una de las etapas antes mencionadas, destacaremos los avances tecnológicos y las características económicas que dieron rumbo y forma a la evolución de la telefonía mexicana, esto con el fin de entender en qué lugar se encuentra la calidad del servicio y atención al cliente dentro de las empresas que brindan el servicio telefónico.

3.1. La telefonía en el mundo.

Una de las preocupaciones del ser humano ha sido inventar nuevas formas y medios para comunicarse. Éstas han estado ligadas de manera muy especial con el desarrollo económico, social, cultural, político, científico y tecnológico de la humanidad. El primer sistema de comunicación inventado por el hombre fue el postal, éste ha variado a través de los años pero podemos decir que un parteaguas en la comunicación sucedió con la invención del teléfono. El teléfono se ha convertido desde su creación hasta nuestros tiempos en el sistema de comunicación por excelencia dada sus características -velocidad, bidireccionalidad y privacidad-. Además se convirtió en plataforma para soportar otros tipos de tecnología y sistemas de comunicación.

La infraestructura que sostiene a los sistemas de comunicación actuales en el mundo son relativamente nuevos, de hecho tiene poco más de 150 años que la primera línea telegráfica se tendió (1899). El teléfono se inventó en 1876 y la primera central comercial se instaló dos años después. El telégrafo inalámbrico se inventó en 1874. La radiodifusión comercial inició en la década de los 20's (Kuhlmann, 1989).

“En 1983 se empezó la transición del protocolo NCP al TCP/IP (Transfer Control Protocol/Internet Protocol), que continúa hoy en día vigente. El TCP/IP fue desarrollado en un proyecto de investigación del Departamento de Defensa (DOD) en un intento por conectar diferentes redes en una sola “red de redes”: Internet. Tuvo éxito enseguida, pues

ofrecía servicios que todo el mundo necesitaba: transferencia de archivos, correo electrónico, etc.” (Estévez, Riverola, 2002, para. 11).

Sobre la demanda y oferta de servicios de comunicación, Kuhlmann dice que éstos dependen en gran medida de:

- Los precios y tarifas de los servicios
- La distribución del ingreso de la población
- Las regulaciones que el estado posee sobre el servicio
- Las inversiones públicas y privadas
- La estructura tecnológica que se posea
- La fuerza de la industria en general
- El nivel educativo de la población.

En general, las estructuras sociales, demográficas, tecnológicas y económicas de los países hacen que algunos adopten más rápidamente las nuevas tecnologías que otros. Los países en vías de desarrollo – como México-, poseen estructuras muy diferentes a las de los países totalmente desarrollados, esto influye cualitativa y cuantitativamente en la demanda de los servicios de comunicación. Aunque se dice que la información es uno de los requerimientos más indispensables en nuestra era, la diferencia en las plataformas tecnológicas de un país a otra varían ya que cada país adopta los sistemas y servicios que satisfacen mejor a sus necesidades y esto en última instancia depende de los recursos financieros que se posee. Hoy en día existen grandes diferencias entre los países más desarrollados y los que se encuentran en vías de

desarrollo, en cuanto a la oferta de servicios de telecomunicaciones, esto por supuesto, influenciado por las condiciones social-políticas, económicas y culturales que posee cada nación. Todas estas características son importantes porque como dice Cárdenas:

“a través del tiempo la telefonía destaca y progresa como elemento de comunicación entre y para todos los grupos sociales. Prioritario en el terreno de integración nacional; factor de desarrollo, siempre que se la acepte como el origen de múltiples actividades económicas e impulso consecuente de la productividad, es infraestructura determinante en la expansión de otros servicios telecomunicativos” (p. 7).

3.2. Introducción de la telefonía en México.

Para México el desarrollo de la telefonía se inicia con capital extranjero y el gobierno en esta época juega el papel de vigilante de las formas comerciales en las que se otorgan las concesiones de utilización e instalación de sistemas de telecomunicación. El inicio de la carrera de la comunicación vía telefónica en México se da con el primer enlace telefónico que se dio el 13 de marzo de 1878, entre la ciudad de México y la población de Tlalpan (Cronología de, 2005, para. 10). La primera empresa que se crea en territorio nacional para brindar el servicio telefónico fue la Mexicana Nacional Bell Telephone en abril de 1882. Sin embargo, esta nunca llegó a brindar dichos servicios ya que tuvieron diversos problemas, como menciona Cardenas (1988) “los directivos Frederick M. Delano y John D. Haines convinieron unir sus intereses para

traspasar sus propiedades a alguna nueva empresa en formación” (p. 31). Es así como se forma la Compañía Telefónica Mexicana (Mextelcom).

Dicha compañía conformada por George Lea Sanders, Thomas A. Watsin, M.L. Greenwood y Emilio Berlines, comenzó sus funciones el 18 de julio de 1882. Durante ésta época se otorgaron un sin número de concesiones, sin embargo, tuvieron que pasar más de 20 años para que naciera una competencia real para la Compañía Telefónica Mexicana. En 1903 la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas otorga una concesión por 30 años al señor José Sitzenstätter para explorar los servicios telefónicos en la capital y alrededores. Sin embargo el 19 de abril de 1905 el señor Sitzenstätter al relacionarse con L.M. Ericsson acaba por traspasar dicha concesión a éste último, naciendo de esta forma la empresa Teléfonos Ericsson que comienza a funcionar en octubre de 1904. (Cronología de, 2005, para. 10). Un año después, el 10 de Febrero, los accionistas de Mextelcom deciden cambiar el nombre de su empresa al de Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana S.A. (Cárdenas, 1988).

Así se forma el dúopolio que controlaría las comunicaciones telefónicas en México hasta que deciden unirse y formar más adelante Telmex. Con la incursión de estas dos compañías dentro del mismo territorio, ofreciendo el mismo tipo de servicios, comienza una guerra por clientes. Aquí podemos ver los primeros intentos por mejorar la calidad del servicio telefónico debido a la competencia. En esa época

con calidad se referían a la adquisición de tecnología de vanguardia e instalación de cableado.

3.2.1. Movimientos armados.

Un hecho histórico, “el movimiento armado revolucionario, estanca las posibilidades de desarrollo amplio” (Cárdenas, 1988, p. 66), la destrucción de líneas tendidas o postes hacen más lento el desarrollo telefónico. Sin embargo, la Ericsson continúa su crecimiento. A todo esto, en el marco mundial, la Primera Guerra Mundial (1914-1918)¹¹ se suma a las condiciones de por sí desfavorables. Por su lado, el 6 de enero de 1915 Venustiano Carranza¹² incauta la Compañía Telefónica y Telegráfica Mexicana. La Ericsson escapa gracias a las gestiones de su director Ostlund –gestiones políticas-. La ventaja que tenía la compañía Ericsson en comparación a la Telefónica y Telegráfica Mexicana se debe a las relaciones del Coronel sueco Thord Hallström que militaba en las filas revolucionarias bajo el pseudónimo de Troy Gray desde 1910. Él solicitó

¹¹ “Entre 1914 y 1918 se desarrolló en Europa la mayor conflagración hasta entonces conocida. Motivada por conflictos imperialistas entre las potencias europeas, la "gran guerra", como se denominó originalmente a la primera guerra mundial, implicó a toda la población de los estados contendientes, así como a la de sus colonias respectivas”.

(<http://www.mflor.mx/materias/temas/guemun/guemun.htm>)

¹² “Revolucionario mexicano y presidente de la República (Cuatro Ciénegas, Coahuila, 1859 - Tlaxcalaltongo, Puebla, 1921). En 1915 Obregón derrotó al villismo; Venustiano Carranza regresó a la capital del país, convocó un Congreso Constituyente que elaboró la nueva Constitución de 1917 y le eligió como presidente constitucional”.

(<http://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/carranza.htm>)

para Ostlund y la Ericsson garantías de no intervención para la Ericsson, garantías que se les concedieron.

En el plano técnico, después de la Primera Guerra Mundial se reanudan las investigaciones en el campo de la telefonía. Kuhlmann (1989) apunta que: la mayoría de las innovaciones tecnológicas parecen gestarse en los periodos económicos de depresión y reactivación de dichos ciclos, para penetrar con rapidez sus mercados en los periodos de prosperidad y detenerse, reduciendo su tasa de crecimiento, en los periodos de recesión. Puede plantearse como hipótesis que las invenciones e innovaciones forman parte de la respuesta social al estancamiento económico y que constituyen uno de los motores que permiten la reactivación del crecimiento al abrir nuevos mercados. De ahí que al reactivarse las economías y las investigaciones, se pensó en la utilización de las comunicaciones eléctricas con ondas portadores. Es la compañía Ericsson aprovechando estos descubrimientos, la que introdujo la telefonía automática en México, evitándose así las operadoras.

3.2.1. De los 20 a los 40.

La empresa Ericsson tuvo luego, durante los años 20, ciertos roces con el gobierno mexicano. Específicamente, en el gobierno de Alvaro Obregón¹³; el secretario de Comunicaciones, el ingeniero Pascual

¹³ Nacido en Álamos, estado de Sonora, participó en la Revolución mexicana. En 1920 fue elegido presidente de la república, implantando en la práctica la Constitución de 1917. Sus medidas fueron encaminadas a emprender la reforma agraria, la expropiación

Ortiz Rubio prohibió el incremento de las tarifas. La compañía Ericsson contradijo judicialmente el decreto y al final, los tribunales fallaron a favor de la empresa. Mientras esta compañía combatía por su lado al gobierno, la Compañía Telefónica y Telegráfica mexicana, S.A. seguía, desde 1915, bajo la intervención gubernamental. Sus problemas terminaron cuando, durante el gobierno del general Calles (1924-1928) se ordenó cesar dicha intervención y la empresa International Telephone and Telegraph Co. (ITT) la adquirió. Corrieron entonces rumores de que existían negociaciones entre ambas empresas, de tal manera que la Ericsson podría ser comprada por la Mexicana.

De esta forma la telefonía en México siguió creciendo, y llegó a más lugares de la república mexicana y ofreciendo diversos servicios, como la creación de directorios telefónicos así como cableando la mayor cantidad posible de poblaciones. Se creó también los servicios de larga distancia y los nuevos sistemas, lo que permitió enlazar a los mexicanos con Estados Unidos. Para 1931 la Ericsson tenía cierta ventaja en comparación con la Mexicana, por ello esta última en 1939 decidió pactar con Mexmeric, ITT y LME, en primer lugar con el objetivo de evitar la competencia entre las mismas y la segunda para tener mayor control de los sistemas de interconexión.

de latifundios y el desarrollo del asociacionismo obrero, como la Confederación Nacional Obrera Mexicana (CROM). Fue asesinado el 17 de julio de 1928. (<http://www.artehistoria.com/frames.htm?http://www.artehistoria.com/historia/personajes/7144.htm>)

3.1.4. Nacimiento de Teléfonos de México.

A finales de la década de los cuarenta en México se vivía un proceso de industrialización acelerado, esto permitió el nacimiento de Teléfonos de México (Telmex) el 23 de diciembre de 1947. Teléfonos de México, para entonces, queda constituida como empresa, gracias a la escritura de sociedad mercantil que celebraron: la Corporación Continental, S.A., La empresa de Teléfonos Ericsson, S.A., Bruno Pagliai, el licenciado José Joaquín César hijo y el licenciado Octavio Fernández Reynoso. De esa forma el capital social quedó fijado en un equivale a 80 millones de pesos, representados por 800,000 acciones con valor nominal de 100 pesos, m/n, repartidas:

Corporación Continental, S.A.	409,950	\$40,990,000.00
Ericsson	389,950	39,995,000.00
Bruno Paglia	50	5,000.00
Lic. Octavio Fernández Reynoso	50	5,000.00
Lic. José Joaquín César	50	5,000.00
	Total:	\$80,000,000.00

(Tabla Cárdenas, 1988, p. 156).

Después de dar los primeros pasos, Telmex y Mextelco decidieron fusionarse. Ésta fusión dio como resultado final a la compra por parte de Telmex de Mextelco por una suma de 12 millones de pesos, los cuales fueron destinados a la compra de nuevos aparatos (Cárdenas, 1988). La fusión de Telmex y Mextelco trajo diversos beneficios a la telefonía mexicana. En primer lugar esta fusión permitió la adquisición de

material, equipo, asesoría técnica y administrativa proporcionada por L.M. Ericsson. Además, con el apoyo de la secretaría de comunicaciones y Obras Públicas se le permitió a Telmex colocar en el mercado acciones y obligaciones. Por último y lo más importantes es que en 1956, Telmex decide proveerse de equipo telefónico fabricado en el país. Por tal motivo se constituyó la compañía Industria de Telecomunicación, S.A. de C.V. (Indetel). (Cronología de, 2005).

Es importante mencionar en este punto la separación de la entonces Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, y la creación de la Secretaría de comunicaciones y Transportes; y la Secretaria de Obras Publicas, dicha separación se dio durante el mandato de Lic. López Mateos¹⁴. Este evento fue importante ya que de esta forma se da cuenta la importancia que generó a las comunicaciones en el país, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se creó con el fin de controlar la creciente demanda y expansión de la telefonía en México. Otro evento importante en esta etapa es el estallido de huelga contra Telmex por parte del movimiento ferrocarrilero. Con motivo de la huelga

¹⁴ “Licenciado en Derecho, fue senador entre 1946 y 1952. Con cuarenta y ocho años subió a la presidencia de su país. Mientras permaneció en el poder tuvo que afrontar una tremenda inflación económica, aunque fomentó las relaciones con otros mercados. Potenció las reformas sociales con la mejora de la educación e inició una reforma agraria”.

(<http://www.artehistoria.com/frames.htm?http://www.artehistoria.com/historia/personajes/7785.htm>)

que estalló el 6 de abril de 1960, el presidente López Mateos expidió un decreto de requisa de Telmex, la cuál duró 28 días.

A pesar de los diversos conflictos obrero-patronal que derivaron en huelgas menores dentro de Telmex, ésta siguió expandiéndose. Así adquirió la Compañía Tabasqueña de Teléfonos, S.A. de C.V. Estos hechos permitieron a México ocupar el séptimo lugar a nivel mundial en cuanto a desarrollo tecnológico y el primero en el continente americano entre 1961 y 1962 según la revista *The World's Telephone*. Además los avances tecnológicos continuaron con el lanzamiento del satélite de comunicaciones Telstar que fue el primero en trabajo con microondas. Y la expansión de Telmex se agrandó al firmar convenios con la empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones. De esta forma México se encontró a la vanguardia en telecomunicaciones y por ello en 1969 participó como vicepresidente del consejo de directores de la Organización Mundial de telecomunicaciones Vía Satélite (Intelsat).

Así transcurrió el año de 1970. El gobierno dio impulso a las telecomunicaciones, se continuó con el desarrollo de la telefonía vía satélite así como su expansión. Durante este período gubernamental, se dio especial importancia al servicio de telefonía rural. El plan era integrar a las comunidades más alejadas a la red nacional.

3.3. Telefonía paraestatal.

Las razones de la estatización de Telmex no son muy claras, por un lado están las razones del gobierno y por otro el de las empresas. Además tenemos los libros publicados durante una época en la que la

única historia válida era la del gobierno y los textos modernos que son mucho más incisivos. Lo cierto es que según Rodríguez (1995) el presidente Luis Echeverría¹⁵ decidió estatizar Telmex el 18 de Agosto de 1972. Las razones dadas por el presidente fueron sencillas, “el gobierno construyó la infraestructura de las telecomunicaciones y de hecho sostenía su mantenimiento. Tenía derecho, pues, de usufructuar, en lugar de un pequeño grupo de empresarios” (Rodríguez, 1995, p. 57). Por su parte Cárdenas (1988) menciona las razones dadas por Ericsson – titular de Telmex- para vender las acciones y que esta compañía pasara al control estatal. No se creían con la suficiente capacidad para seguir manejando a la compañía, ellos afirmaban que:

“en varias ocasiones se ha considerado por los accionistas de Teléfonos de México que el financiamiento adecuado de un servicio público en un progresista país como México, es una responsabilidad que nosotros como particulares no lo podemos llevar adelante que por ello se ha ofrecido al

¹⁵ “El período presidencial de Echeverría (1970-1976) cargó con las consecuencias, muy recientes todavía, de la represión oficial del movimiento estudiantil de 1968; en el ámbito internacional y económico, se iniciaba un fenómeno de inflación-recesión. En sus relaciones con el exterior pretendió diversificar el comercio, las fuentes de tecnología y el financiamiento. Pero el desorden económico mundial produjo en México un fenómeno calificado como "de atonía". Y, durante todo el mandato de Echeverría, la tasa de inflación fue creciendo hasta alcanzar, en 1976, el 27%”.

(<http://www.geocities.com/Athens/Parthenon/2464/bio-echeverria.html>)

propio gobierno el control del servicio telefónico” (Cárdenas, 1988, p.189).

Por éstas razones en 1957 se dio bandera roja a la propuesta de adquisición de Telmex que en esa época representaba 435,000,000.00 de pesos y los grupos extranjeros representaban 319,000,000.00 millones.

Cualquiera de las razones por las que haya sido, el 16 de agosto de 1972 el gobierno federal adquiere el 51% de las acciones de su capital social, de esta forma Telmex deja de ser privada pasando así a ser controlada por el estado. El gobierno tendría de esta manera las acciones comunes de la serie AA, las cuales permitían tener el control de Teléfonos de México (Rodríguez, 1995). El presidente del consejo administrativo sería el secretario de Estado que ordenaría la ley respectiva. Inicialmente, el cargo correspondió al secretario de Patrimonio Nacional, Horacio Flores de la Peña.

“El 10 de marzo de 1976 –primer centenario de la invención del teléfono-, la SCT renovó por 30 años la concesión a Telmex. Al mismo tiempo, la empresa fue incorporada al sector comunicaciones y transportes. En adelante el presidente del Consejo de Administración sería el titular de la SCT, en aquel entonces Luís Enrique Bracamontes” (Rodríguez, 1995, p.58).

Mientras tanto la demanda de servicio aumentó así como el perfeccionamiento de la tecnología empleada. Es en esta década cuando

la telefonía digital entraba en México, haciendo que la información fluyera con mayor rapidez.

Durante el último año del sexenio de López Portillo¹⁶ a pesar de la crisis por la cuál pasaba México, Telmex siguió creciendo tecnológicamente, instalándose los primeros enlaces de fibra óptica. Para 1984, durante el mandato del presidente Miguel de la Madrid¹⁷, debido a la crisis económica, a la empresa no le queda más remedio que aumentar las tarifas del servicio.

Un hecho relevante en cuanto el desarrollo tecnológico fue el lanzamiento del satélite Morelos I el 18 de junio de 1985. Para septiembre es lanzado el satélite Morelos II consolidándose así el proyecto Sistema Morelos de Satélites. Al pasar el gobierno a manos de Salinas de Gortari, Telmex se trazó nuevos objetivos los cuales incluían:

- Mejoramiento de la calidad de servicio

¹⁶ “Fue elegido e investido presidente de México en 1976. Como gobernante logró restaurar las relación con España, nulas desde la Guerra Civil española ya que los presidentes mexicanos no aprobaron el régimen dictatorial de Franco”. (<http://www.artehistoria.com/frames.htm?http://www.artehistoria.com/historia/personajes/7786.htm>)

¹⁷ “En 1981 es propuesto para presentarse a las elecciones del 82 como líder del PRI. Como gestor en materia internacional, contribuyó a la pacificación de América Central y participó en la creación de Contadora. En 1988 puso fin a su mandato”. (<http://www.artehistoria.com/frames.htm?http://www.artehistoria.com/historia/personajes/7785.htm>)

- Crecimiento y expansión del mismo
- Modernización tecnológica
- Diversificación de los bienes y servicios que ofrecen

(Cronología de, 2005)

Para lograr tales objetivos se puso en marcha el convenio “Plan 45 días para el Mejoramiento del Servicio Telefónico”. Así se realiza el primer trabajo de análisis de la situación telefónica, el cuál se aplicó en las 56 ciudades más importantes del país. Se llevó un seguimiento continuo de 20 parámetros de calidad en las áreas críticas. Al darse cuenta de los buenos resultados obtenidos, la dirección General de Telmex decidió poner en marcha el “Programa Permanente de Estabilización de la Calidad del Servicio”. Este programa comprendía el análisis de la situación telefónica en 63 ciudades, inclusión de nuevos indicadores de calidad del servicio, establecimiento de objetivos corporativos más exigentes respecto de la excelencia en la prestación de servicio, instrumentación de una metodología de medición para cada parámetro, a fin de tener información homogénea en todo el país. Así por primera vez se comienza a hablar de la calidad del servicio de atención a clientes (Cronología de, 2005). Todo esto como parte del “Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994” presentado por el presidente Salinas el 31 de mayo de 1989, se anticipó con este plan, la venta de Telmex. Ese mismo año (1989) el gobierno anunció su intención de vender su participación y privatizar Telmex. (Rodríguez, 1995).

3.4. Privatización.

Durante el gobierno del presidente Carlos Salinas de Gortari¹⁸ se dieron cambios en la economía mexicana. “Como ningún otro presidente desde el sexenio de Miguel Aleman. Carlos Salinas unió sin embozo el destino de los empresarios al de su propio partido” (Rodríguez, 1995, p.21). Se abrieron espacios para la inversión extranjera, se firmó el Tratado de Libre Comercio (TLC) y se comenzó a privatizar varios sectores. Fue en ésta época de cambio cuando ocurrió la privatización de Telmex.

La compra de Telmex está envuelta en un misterio, sin embargo, lejos de los problemas políticos, los compadrazgos y el rumor acerca de abuso de información los hechos crudos son estos:

¹⁸ “Durante su gestión se aceleró la campaña de privatizaciones comenzada en 1982, viéndose afectadas todas las grandes empresas del Estado. Así, fueron entregados al capital privado la telefonía (TELMEX), las comunicaciones viales y las aerolíneas, el sector químico, el siderúrgico (Altos Hornos de México), los seguros, las cadenas hoteleras, medios de radiodifusión y, finalmente, la banca. La histórica reforma del sistema bancario, rematada en diciembre de 1993, suponía la reversión total de la nacionalización realizada en 1982 por López Portillo, que había reducido las 764 entidades entonces existentes a menos de una veintena, encabezando las sobrevivientes el Banco Nacional de México (Banamex) y el Banco del Comercio (Bancomer). Asimismo, el Banco central de México, Banxico, fue dotado reforma constitucional mediante de un régimen jurídico que, conforme al modelo liberal, garantizaba su autonomía funcional y administrativa. Al final del mandato de Salinas, más del 90% del parque empresarial del país tenía dueños privados, quedando como única excepción relevante el emblemático monopolio Petróleos Mexicanos (PEMEX) y se firmó el TLCAN”. (<http://www.cidob.org/bios/castellano/lideres/s-038.htm>)

- El gobierno transfirió a Telmex del sector SCT al de Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- En 1990 derogó el impuesto al consumo en servicios telefónicos. Telmex incrementó ingresos entre el 68% en el servicio local y 100% para larga distancia nacional.
- Invertió en tecnología para mejorar los sistemas de comunicación que poseía Telmex.
- Se logró, además, que el número de categorías de trabajo se redujera de 1000 a solo 140, la empresa obtuvo el derecho de asignar a los trabajadores a diversas áreas, según fuera necesario para la expansión, modernización y calidad del servicio telefónico. A cambio se ofreció a los líderes telefonistas la posibilidad de convertirse en socios accionistas de Telmex.

Todas estas reestructuraciones en Telmex lograron hacer de esta empresa una atractiva posibilidad de compra (Rodríguez, 1995).

Cuando se anunció la intención de venta de Telmex se creyó que ésta, pasaría nuevamente a control de extranjeros; para acallar las voces de protesta en el plan privatizador, se adicionó una cláusula especial en la que se especificó que el control capital sería de inversionistas mexicanos, sin embargo la inversión extranjera tendría una amplia participación.

“Era lunes 10 de diciembre de 1990. Un día antes, en lo que fue calificado como un ‘sabadazo’ en domingo, la SHCP anunció que Telmex había sido vendido al mejor postor: el Grupo Carso y sus socios.

Mediante el pago de sólo 442.8 millones de dólares (1 billón 351 000 millones de viejos pesos), el Grupo Carso consiguió el control de Telmex, una empresa con valor oficial calculado de 7 000 millones de dólares que en los siguientes cuatro años obtuvo utilidades netas globales por 3 billone 824 834 millones de viejos pesos” (Rodríguez, 1995, p).

Para comprender cómo es que éste grupo logró tener el control de una empresa con un valor oficial calculado en más de 7 000 millones de dólares, mediante un pago de tan sólo 442.8 millones de dólares debemos revisar las condiciones de venta en la que dicha operación se dio.

En esa época Telmex tenía dos tipos de acciones: la serie AA. Exclusivamente del gobierno con el 56% de las acciones y la serie A, de suscripción libre, las cuales cotizaban en el mercado de valores mexicano como en el de Estados Unidos a través de la red de la National Association of Securities Dealers (NASDAQ). Los cambios que se pretendían es que las acciones de serie AA pudieran ser suscritas por inversionistas mexicanos, no sólo por el gobierno federal, además se aprobó el pago de un dividendo de 1.5 de acciones serie L, de voto limitado, por cada acción serie AA y A en circulación (Cronología de, 2005). Para que se puedan entender las razones por las que el pago de

dicha empresa fue mínimo debemos desglosar la forma en que se manejaron las acciones de la misma.

Como se mencionó, existen tres tipos de acciones: las de serie AA y A que son acciones comunes y las acciones de serie L que son de capital social. El tener acciones AA y A, permite el control de la empresa y las acciones de serie L, al representar el capital social -valor real de la empresa-, son de voto limitado, es decir, que no entran en las decisiones que se tomen en el consejo administrativo de Telmex. De esta forma las acciones quedaron así:

Acciones Comunes	Capital social	Tipo de serie
51% mayoría	20.4%	AA
49%	19.6%	A libre
		Suscripción
	60%	L voto
		Limitado.

La venta de acciones por parte del gobierno fue llevada de la siguiente manera:

- El 4.4 por ciento del capital a los trabajadores afiliados al STRM, representado por 186 millones de acciones serie A y 280 millones de la serie L.
- 20.4 por ciento en acciones serie AA, al sector privado a través de una subasta pública. Se permitieron ofertas de varios consorcios los cuales podían tener hasta 49 por ciento de participación

extranjera y una opción por el 5.1 por ciento de acciones L. (Cronología de, 2005).

Durante el proceso de compra, 23 empresas nacionales y extranjeras visitaron las instalaciones de Telmex. Se recibieron ofertas de tres grupos teniendo al frente empresarios mexicanos. Al final, el 9 de diciembre se dio a conocer al ganador el cual estaba integrado por el Grupo Carso, Southwestern Bell Internacional Holdings y Frances Cables et Radio. Así la privatización de Telmex se da en diciembre de 1990 y el 19 de enero de 1991, se designó a un nuevo Consejo de Administración encabezado por el ingeniero Carlos Slim Helú¹⁹, actual presidente de grupo Telmex. (Cronología de, 2005).

Es decir, a fin de cuentas, se comenta que fue el negocio que en su vida hubiese imaginado el Ing. Slim porque pago prácticamente nada por una empresa que a la postre lo convertiría en el 4 hombre más rico del mundo según la revista Forbes en su edición de 2004.

Para lograr alcanzar los objetivos por los cuales Telmex se privatizó –crecimiento y modernización de las telecomunicaciones de México-, se establecieron varios retos en el Título de Concesión bajo el

¹⁹ “Carlos Slim, hijo de los inmigrantes libaneses Yusef Salim Haddad y Linda Helu. Se casó con Soumaya Slim. Tiene tres hijos varones, Carlos Slim Domit, Marco Antonio y Patrick. Es graduado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en ingeniería civil. Es además el hombre más rico de latinoamerica con US\$23 800 millones de dólares (2005)”. (http://es.wikipedia.org/wiki/Carlos_Slim_Hel%C3%BA)

que fue privatizada Telmex. El gobierno impuso a la empresa una serie de requisitos tecnológicos, de servicio, cobertura y tarifas a través de su Título de Concesión. En total fueron 52 condiciones para mejorar el servicio. Estas condiciones se encuentran detalladas en el primer Capítulo, segundo, cuarto, quinto, y sexto, del título de Concesión Telmex.

Todas estas acepciones contrastan con lo publicado por el Foro Económico Mundial, el cual considera que México para el 2005 era un país tecnológicamente analfabeta.

“México se encontraba en el lugar 44 en el 2003 y para el 2004 había caído 16 lugares hasta colocarse en el lugar 60 entre 104 países. Como siempre, mediocres, de media tabla para abajo, rebasados por Chile, Brasil y hasta Jamaica en América Latina y el próximo año por muchos más”. (Schwartz, 2005, para. 5).

Además, según Schwartz (2005):

“la OCDE atribuye el analfabetismo tecnológico de México ‘un deficiente marco legal para el desarrollo del sector de la tecnología de la información y las comunicaciones, una alta carga administrativa, bajo estímulo para el desarrollo por parte del gobierno, bajas tasas de penetración de Internet y una fuga de cerebros generalizada’” (para. 6).

Schwartz (2005), menciona que Telmex se ha convertido en un monopolio que controla “el 98% de la telefonía fija, el 90% de la telefonía celular y el 95% de la conectividad a Internet y que se rumora,

va a comprar los satélites en cualquier momento” (para. 6). Esto hace que se reflexione no sólo en las condiciones de venta en que Telmex se dio sino en que si es cierto el gran control de la telefonía por parte de Telmex, entonces qué tan importante se vuelve la calidad en el servicio para una compañía que realmente no posee competencia ya que se puede dar el lujo de explotar el mercado a su libre antojo.

Aún con estas dudas, Telmex dentro de sus valores maneja: servicio, tecnología, solidez, competitividad y compromiso. Para tener altos estándares en servicio, esta empresa maneja más de 100 mil cursos/hombre de capacitación al año (bronchure_mexico1, junio 27 2005). En su página de Internet manejan las cifras de 27 millones de dólares invertidos en los últimos 13 años, una gestión empresarial sólida y recursos tecnológicos, financieros, experiencia y conocimiento del mercado, personal altamente capacitado con gran espíritu de servicio, todo esto para poder satisfacer las necesidades de su público. Es decir para Telmex la calidad en sus servicios significa en última instancia, satisfacer al cliente.

3.5. Competencia en telecomunicaciones.

México se abre a la competencia de larga Distancia en el año de 1997. La plataforma tecnológica de Telmex se modificó para interconectar a los nuevos operadores de larga distancia en el país. Oficialmente el 1 de enero inició la competencia en las 60 principales ciudades del país donde el 75% de los clientes se quedaron con los servicios de Telmex (Telmex, 2005)

Una de las empresas que comenzó a competir con Telmex es Maxcom Telecomunicaciones S.A. de C.V. –antes Amaritel²⁰. Ésta empresa mexicana, fue fundada en abril de 1996 encabezada por la familia Aguirre Gómez,²¹–asociados de Grupo Radio Centro- y en específico por el Sr. Adrián Aguirre²², Bank of America, y otros accionistas. Esta compañía provee servicio de telefonía local, larga distancia y acceso a Internet, telefonía IP, con presencia en el Distrito Federal, Puebla y Querétaro. También cuenta con una infraestructura propia de fibra óptica que le permite enlaces privados de datos a más de 16 ciudades del País, incluyendo algunos puntos fronterizos pasando por Laredo, Texas.

Para el 2005 cuentan con más de 230 mil líneas instaladas mismas que son atendidas con la mayor exigencia en cuanto a estándares de calidad ya que son acreedores del certificado de calidad ISO

²⁰ Nombre inicial de Maxcom.

²¹ Familia Aguirre Gómez, accionistas de Grupo Radio Centro. Compuesta por la matriarca y 11 hermanos, de quienes siete de ellos se quedarían con la radio y cuatro con la telefonía y algunas otras propiedades de la misma familia.

²² Fue presidente de la Cámara Nacional de la Industria de la Radio y Televisión (CIRT) en el periodo de 1990-1992. Actual accionista mayoritario de Maxcom. (http://www.cirt.com.mx/ex_adrian.html)

9001:2000²³, en todos sus procesos (Maxcom Telecomunicaciones, 2005, para.9). Para el año de 1999 en la Ciudad de Puebla, se realizó la primera llamada por medio de infraestructura telefónica alámbrica. Dicha llamada fue realizada por el entonces Presidente, Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León (Historia, n.d., para. e).

Tres años después de ser fundada la telefónica se emitieron bonos de hasta 300 millones de dólares, con el objetivo de consolidar su infraestructura tecnológica. UBS Warburg fue el encargado en hacer los préstamos. Sin embargo, para el 2001, Maxcom negoció una reestructuración de los bonos al tener una pérdida de 29.1 millones de dólares, y al realizarse dicha reestructuración, se le descontó un total de 25 millones de dólares, dejando un monto pendiente de 275 millones de dólares. De ésta manera:

“[La]transacción que encabezó Credit Suisse First Boston, los bonholders de Maxcom aceptaron... una reducción en la deuda de 100 millones de dólares y reestructurar el resto a un plazo de cinco años con una tasa de

²³ El ISO 9001:2000, son un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto. Está normativa internacional está aceptada por 110 países. (http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html).

cero por ciento para los primeros cuatro y de 10 por ciento durante el quinto año.” (Villegas, 2005, para. 14).

Otros prestamistas fueron el Bank of America y Morgan Stanley, quienes adquirieron el 15% de la compañía a canje de una inversión de 66 millones de dólares. Los prestamistas extranjeros obtuvieron el 95% de las acciones de ésta empresa por la inversión realizada. Sin embargo dichas acciones fueron de voto limitado, lo cual no les permitía influir en las decisiones sobre la misma.

Para el año 2005, con la reestructuración de bonos, la deuda de Maxcom ascendió a 54 millones de dólares que deberán ser pagados como límite al año 2009. Esto le da a la telefónica la libertad de conseguir nuevos socios financieros que estén dispuestos a invertir en infraestructura. No obstante la empresa se encuentra más holgada y esto le permite ir planificando y estructurando nuevos proyectos a realizar, con el objetivo de brindarles a sus usuarios mayor gama de servicio (Pedrero, 2004, para.7).

Entre las innovaciones tecnológicas realizadas por Maxcom, se encuentra el lanzamiento del concepto para el mercado hotelero de Internet de alta velocidad “Agrégale una estrella más a tu hotel”, que consiste en captar un nuevo mercado –el de la hotelería-, para empresarios que desean incrementar sus ingresos. Para éste proyecto, la

telefónica trabaja junto al integrador mexicano iFone²⁴ junto a quien brindan la oportunidad a los usuarios de tener comunicaciones simultaneas de voz y datos de hasta 10 megabits por segundo -Mbps- (Maxcom Telecomunicaciones, 2005, para.1-7).

Por otro lado, la innovación más destacable de Maxcom fue el primer contrato de alianza entre una telefónica y una compañía de televisión por cable. Maxcom y Sistemas Interactivos de Telecomunicaciones -SIT- de Grupo Telemedia, respectivamente. El hecho innovador de ésta alianza, incide en la optimización de los servicios, ya que a través de un mismo cable coaxial, se le proporciona al cliente el servicio de televisión por cable, Internet y telefonía, reduciendo los costos de servicio entre un 15 y 20 por ciento de ahorro. Dicho concepto fue denominado “Triple Play” (Aguilar, 2005, para. 14-15). Como podemos observar, ésta compañía es muy joven, por lo que en proporción, no representa competencia real para una compañía como lo es Telmex pero para los suscritores del servicio es una opción que antaño no tenía y la innovación en sus servicios podría llegar a ser atractivo para los clientes ya que se puede considerar la empresa con mayor preparación en responder a cuanto servicio se refiere. En este contexto la calidad en los servicios se enfoca a proporcionar satisfacción

²⁴ Empresa mexicana de telecomunicaciones enfocada a la venta de sistemas y servicios de comunicación brindando servicios que van de la instalación de equipos hasta consultoría en tecnología (Maxcom Telecomunicaciones, 2005, para.10).

en el cliente a través de innovaciones tecnológicas y planes como el “triple play”.

Como se mencionó con anterioridad, Telmex es una empresa líder en todos los rubros de telecomunicaciones que se ofrece por vía telefónica, (telefonía, movil e Internet). En este contexto qué tanto le puede preocupar una empresa pequeña como Maxcom, y por otro lado está el hecho de la costumbre de los clientes ante una empresa que siempre ha estado ahí.

Es cierto que el abrir el mercado de la telefonía, primero de larga distancia y luego el de todos los servicios, hizo que el mercado mexicano entrara en la era de la competencia, la cuál en todos los servicios es bueno porque ello hace que las empresas trabajen para mejorar la calidad en todas las áreas de una empresa. Sin embargo en el contexto mexicano se observa que la gente es reticente al cambio, prueba de ello es que Telmex sigue siendo el líder en telefonía. Una de las causa es la gran infraestructura de Telmex, heredada de la empresa paraestatal así como el hábito del cliente ante una empresa que si bien no reconoce como la mejor, posee la presencia necesaria para permanecer y en este caso la frase: *mejor malo por conocido que bueno por conocer*, se aplica. ¿Estamos entonces condenados a seguir con una empresa que no sabemos con total seguridad si le importa en realidad **la satisfacción del cliente y por lo tanto la calidad de sus servicios?**

Como se mencionó al principio del capítulo la evolución de la telefonía en México, ha estado centrada principalmente en una sola

compañía, Teléfonos de México, S.A. Haciendo una revisión, hemos visto como el nacimiento de la telefonía en México se da a manos de intereses extranjeros, y que desde esa época los servicios telefónicos estaban monopolizados por un grupo reducido -Mextelcom y Ericsson-. Cómo después de años de competencia al final la Ericsson absorbe a Mextelcom y se convierte en Telmex y cómo es que a partir de ese momento los intereses gubernamentales comienzan a mezclarse con los de la compañía hasta hacerla una paraestatal para luego rematarla a un grupo de inversionistas que no sólo heredaron una buena empresa que dirige las telecomunicaciones en México, sino que las condiciones de las mismas fueran ventajosas.

Como se mencionó desde un principio la evolución de la telefonía en México no puede ser separada de la evolución de Telmex. Ésta empresa ha ido acumulando a lo largo de su existencia, características únicas que la hacen no sólo ser la líder en las telecomunicaciones en México sino estar en clara ventaja contra cualquier competidor que se presente. Como hemos dicho, la infraestructura heredada de sus años de monopolio estatal, la gran cobertura que posee, el capital económico y humano que posee y la posibilidad de expansión son sólo algunas características que la hacen permanecer el primer lugar como proveedora del servicio telefónico.

Ahora con la introducción de la competencia sólo queda creer que a Telmex y a las demás compañías, las nacientes o las venidas de otros países se enfoquen a dar una mejor calidad del servicio, es posible que esta característica se convierta a largo plazo en el factor diferenciador

que logre crear una imagen atractiva y que a fin de cuentas constituya la razón principal para adquirir el servicio.