



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE GUADALAJARA

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DENTRO
DE UN SINDICATO Y PLAN PARA SU MEJORA^M

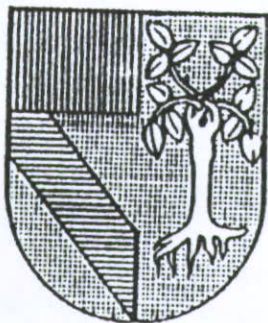
JESSICA TORRES VALENZUELA

TESIS PRESENTADA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y RELACIONES INDUSTRIALES CON RECONOCIMIENTO DE
VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
PÚBLICA, SEGÚN ACUERDO NÚMERO 871473 CON FECHA 7-X-87

Zapopan, Jal., Octubre de 1996.



49798



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE GUADALAJARA

"ANÁLISIS DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DENTRO
DE UN SINDICATO Y PLAN PARA SU MEJORA"

JESSICA TORRES VALENZUELA

TESIS PRESENTADA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y RELACIONES INDUSTRIALES CON RECONOCIMIENTO DE
VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
PÚBLICA, SEGÚN ACUERDO NÚMERO 871473 CON FECHA 7-X-87

Zapopan, Jal., Octubre de 1996.

CLASIF: TEARI.1996 TOR
ADQUIS: 49798 ej 1
FECHA: 15/09/03
DONATIVO DE _____

\$ 124h. ; 21cm.

Bibliografía: p. 125-126

1. Sindicatos- Condiciones sociales.
2. Relaciones industriales.
3. Trabajo y trabajadores.

A DIOS

Que me lo ha dado TODO.

Gracias.

Dedico la presente tesis:

A mis Padres:

Enrique Torres Ibarra y Margarita Valenzuela de Torres

Que con su ejemplo de honradez, sacrificios, seguridad
confianza y dedicación, supieron formarme.

Con cariño a mis hermanas:

Brenda y Cynthia.

Gracias.

Con cariño

A Héctor Gómez Torres Osuna
por su apoyo incondicional y cariño.

Gracias.

A mi asesora de tesis:

La Licenciada Flor Belinda Mendez Bonilla

por su orientación, paciencia y apoyo.

Gracias.

A todos mis Maestros de la carrera de:
Administración y Relaciones Industriales
que bondadosamente me legaron sus conocimientos,
me inculcaron principios y que han contribuido con sus estímulos
para hacer de mi una persona útil a la Sociedad:
Integra, con Ética y Profesionalismo.

Gracias.

INDICE.

Página

INTRODUCCIÓN

Capítulo 1. SINDICATO Y SINDICALISMO	3
1.1. Etimología	3
1.2. Conceptos de Sindicato y Sindicalismo	4
1.3. Origen del Sindicalismo	6
1.4. División de los Sindicatos	8
1.5. Principios generales de los Sindicatos	10
1.6. La manera en que un Sindicato mejora las condiciones de trabajo	12
1.7. La fuerza social de los Sindicatos	13
CAPÍTULO 2. RELACIONES SINDICALES	15
2.1. Motivos de los trabajadores para afiliarse a un Sindicato	15
2.2. La representación de los miembros	16
2.3. La estructura del Sindicato	18
2.4. Organización de los Sindicatos	19
CAPÍTULO 3. LA COMUNICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	22
3.1. Partes de la comunicación	22
3.2. Diferencia entre comunicación e información	27
3.3. Barreras de la comunicación y medidas para superarla	28
3.4. Tipos de comunicación	31
3.5. La comunicación organizacional	34
3.6. Tipos de comunicación organizacional	36
3.7. Enlaces humanos en las organizaciones	39
3.8. Formas básicas de la comunicación oral	41
3.8.1 La comunicación entre dos personas o diálogo	42
3.8.2. La comunicación en grupos pequeños	44

INDICE.

	Página
CAPÍTULO 4. EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN UN SINDICATO	53
4.1. Objetivos de la comunicación en un Sindicato	53
4.2. Actividades de comunicación pública en un Sindicato	54
4.3. Forma de comunicación de los miembros entre sí	57
4.4. Como se relacionan los trabajadores afiliado al Sindicato	57
4.5. Relación entre Empresa y Sindicato	58
4.6. La comunicación con su Central obrera	59
CAPÍTULO 5. SINDICATO PRO-RAZA, CTM	62
5.1. Historia	62
5.2. Misión	63
5.3. Características	65
5.4. Diversos puestos	65
5.4.1. Facultades y obligaciones del Secretario general	66
5.4.2. Facultades y obligaciones del Secretario de actas y acuerdos	67
5.4.3. Facultades y obligaciones del Secretario de trabajo y conflictos	67
5.4.4. Facultades y obligaciones del Secretario de organización y propaganda	68
5.4.5. Facultades y obligaciones del Secretario de acción política	68
5.4.6. Facultades y obligaciones del Secretario de estadística y finanzas.	69
5.5. Datos complementarios	70
5.5.2. Del gobierno del Sindicato Pro-Raza	71
5.5.3. Los derechos de los socios del Sindicato Pro-Raza	73
5.5.4. Las obligaciones de los socios del Sindicato Pro-Raza	74
5.5.5. Táctica de lucha del Sindicato Pro-Raza	77
5.5.6. Las medidas disciplinarias que ejecuta el Sindicato Pro-Raza	77
5.5.7. De los fondos del Sindicato Pro-Raza	79
5.5.8. De los aspirantes a pertenecer al Sindicato Pro-Raza	79
5.5.9. De las elecciones del Comité directivo y Comisiones del Sindicato Pro-Raza	81
5.5.10. De la liquidación del Sindicato Pro-Raza	82

CAPÍTULO 6. INVESTIGACION EN FUENTES VIVAS	83
6.1. Objetivo general	83
6.2. Objetivos específicos	83
6.3. Método	84
6.4. Técnica	85
6.5. Análisis de las encuestas aplicadas a los delegados sindicales	94
6.6. Análisis de la entrevista con el Licenciado Enrique Torres Ibarra Secretario General del Sindicato Pro-Raza.	106
6.7. Análisis de los resultados del trabajo de campo: De las encuestas aplicadas a los delegados y de la entrevista al Secretario General del Sindicato Pro-Raza	111
 CAPÍTULO 7. PLAN PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE EL SINDICATO PRO-RAZA Y SUS AGREMIADOS	 116
 CONCLUSIONES	 122
BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCIÓN

El ser humano siempre ha requerido vivir en sociedad, porque para él las relaciones humanas son primordiales, ya que por medio de éstas, busca compartir opiniones, ideas, sueños, logros con los demás, esta acción se llama **COMUNICACIÓN**; el hombre se comunica desde pequeño, primeramente con su familia, con sus amigos, con sus maestros, con los compañeros de escuela y, conforme va creciendo, van cambiando sus relaciones porque aumenta su círculo social, al entrar a una nueva etapa, la vida laboral que implica ingresar a una empresa, negocio, donde las relaciones humanas serán un poco diferentes, ahora además de la comunicación que tenía con los diferentes miembros de la sociedad, se va a relacionar con su jefe, los compañeros de trabajo, los empleados a los que supervise, si tiene un puesto de esta índole, también tendrá comunicación con otras instituciones u organismos, como los sindicatos.

Por lo tanto cuando se va a tener relación tanto con la empresa, como con el sindicato, ya sea interactuar al pertenecer a los dos, o por relaciones laborales en el ámbito de empresarios, relacionistas industriales, jurídicos, es necesario que se conozca a los dos organismos, para que se logre una comunicación efectiva con ambos; en cuanto a la empresa, cuando se labora en está, las autoridades respectivas les dan a conocer las bases, funciones, en sí la información general de la misma para que la conozcan y se integren.

En el presente trabajo se dará a conocer el otro organismo con el cual se tiene relación: los Sindicatos, para lo cual se analizará el concepto de esta palabra, su misión, su estructura, sus funciones, su comunicación con la

Confederación, con las empresas, con sus miembros, entre otras temas que se tocarán; sin embargo se hizo énfasis en la comunicación organizacional, ya que solamente de ésta manera se podrá conocer su postura y, así se logrará un mayor entendimiento de sus funciones.

Para efectos de este trabajo se considera recomendable no hablar de los sindicatos en general, si no tomar uno en particular para su estudio, así no solo se conocerán aspectos generales de los sindicatos, si no a su vez aspectos específicos de uno de ellos, que serán de utilidad tanto para los posibles lectores de esta tesis, como para el Sindicato PRO-RAZA, ya que se le dará a conocer sus áreas fuertes y sus áreas de mejora en el aspecto de comunicación organizacional.

CAPÍTULO 1.

" SINDICATO Y SINDICALISMO ".

A raíz de la revolución Industrial, con la creación de las máquinas que simplificaron el trabajo de muchos hombres, el obrero se tuvo que adaptar a éstas, y algunas veces lo despedían porque ya no necesitaban de sus servicios. Algunos patronos explotaban a sus obreros, pues ellos no se atrevían a defenderse y al que lo hiciera lo despedían para que no alborotara a los demás, se cometían muchas injusticias, se hacía trabajar a los obreros en jornadas muy largas, con salarios muy bajos, en condiciones insalubres, etcétera, esto llevo a los trabajadores a buscar una manera de defenderse y fue así como nacieron los sindicatos, que serían un medio entre la empresa y los trabajadores, que velarian por los intereses de los estos.

Para conocer de donde viene la palabra sindicalismo, es necesario remontarnos hacia el pasado y ver cuales son las raíces de esta palabra.

1.1 ETIMOLOGÍA.

La palabra *sindicato*, se tomo del idioma francés, aunque el origen de esta palabra se remota a Grecia y Roma. Conforme a García Abellán se deriva del griego *sundiké* que quiere decir " justicia comunitaria " o bien " idea de administración y atención de una comunidad " ("Introducción al derecho sindical ", p.46). Asegura García Abellan que la palabra "sindical", es utilizada por vez primera en una federación parisiense denominada "*Chambre syndicales du bâtiment de la Sainte*

Champelle ", aproximadamente en el año de 1810, en ese entonces se utilizó para llamar organizaciones patronales.

Sindicato es una expresión que se puede prestar a confusión, de hecho en los Estados Unidos de Norteamérica en vez de llamar sindicato a los organismos obreros norteamericanos se les llama unión.

La palabra sindicalismo se ha enraizado en el idioma español, para los mexicanos refleja una organización cuyo cometido es defender a los grupos sociales y por lo visto aunque represente algunos problemas el uso de esta palabra no ha sido necesario que se produzca un cambio en la terminología.

1.2. CONCEPTOS DE SINDICATO Y SINDICALISMO.

En el artículo 356 del Código Laboral Díaz Ordaz; por sindicato se entiende " La Asociación de trabajadores o patrones constituida para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses ".

Con esta definición se puede entender a las 2 clases que se presentan, la de los trabajadores y la de los patrones o empresarios para constituirse en Asociaciones Profesionales para el estudio, mejoramiento y defensa de sus correspondientes intereses, esta garantía de libertad de Asociación Profesional se encuentra determinada en la Fracción XVI del Artículo 123, Apartado "A", de la Constitución Federal.

Después aparece un comentario en la Ley Federal del Trabajo reformada por el Doctor Alberto Trueba Urbina y el Licenciado Jorge Trueba, que dice que el Derecho de Asociación Profesional que se consigna en el Artículo 356, busca objetivos diferentes pues depende de la Asociación Profesional que se constituya de trabajadores o patrones. Para los sindicatos de trabajadores su objetivo se origina de su derecho social que lo empuja a luchar para que se mejoren las condiciones económicas de los trabajadores y el cambio del Régimen Capitalista; a diferencia de esta, la Asociación Profesional de los Patrones persigue la defensa de sus derechos patrimoniales sobresaliendo dentro de estos el de la propiedad. Por lo tanto se advierte que pueden ser dichos objetivos de alguna manera opuestos.

El Maestro de la Cueva define el sindicalismo como: " La teoría y práctica del movimiento obrero sindical encaminadas a la transformación de la Sociedad y del Estado, asignándoles las dos características que integran la definición: La primera como organismo económico local de autodefensa y de lucha permanente contra cada empresario para lograr las mejores condiciones de trabajo y otros beneficios. Y la segunda como un cuerpo económico-político de contenido ideológico que pretende mediante la acción política sindical la transformación del mundo económico y político en que actúa ". (1)

(1) Eusebio Ramos, Derecho Sindical Mexicano y Las Instituciones que Genera, p. 26.

1.3. ORIGEN DEL SINDICALISMO.

No existe, una unión de criterio, sobre el origen del sindicalismo. En realidad se puede percibir que no se ha profundizado con respecto a la búsqueda de las razones o motivos de creación de agrupaciones obreras que superaron las prohibiciones legales, y alcanzaron la defensa eficiente de los intereses de los trabajadores.

El gran revolucionario, Lenin, acepta la participación definitiva de la espontaneidad en la integración del movimiento sindical, aunque precisa que "en el fondo, el elemento espontáneo no es sino la forma embrionaria de lo consciente" (*Obras escogidas, Moscú, 1961, t. I. p. 141*). " Los motines primitivos - escribía Lenin- reflejaban un despertar de lo consciente: los obreros perdían la fe tradicional en la inamovilidad del orden de cosas que los oprimía; empezaban a sentir la necesidad de oponer resistencia colectiva y rompían con decisión la sumisión servil a las autoridades. Pero esto a veces no lo hacía tanto por lucha, sino que se apoderaba de ellos la desesperación y las ganas de poder vengarse. Los motines los consideraban levantamientos de la gente oprimida, entonces las huelgas podrían ser el principio de la lucha de clases, solo el comienzo. En sí -precisa Lenin- esas huelgas eran lucha trade unionista, no era aún lucha socialdemócrata " (pp. 141.142).

El nacimiento natural del trade-unionismo o sindicalismo, Carlos Marx, afirma "que no es la concentración obrera en los grandes talleres industriales, bajo condiciones de estricta disciplina, salario y jornada, lo que produjo el nacimiento del

sindicalismo, sino que éste nació en empresas productora poco concentradas, es decir, entre "los trabajadores de oficios lindantes con la artesanía como grabadores, ebanistas, tipógrafos, etcétera., que si ya, por entonces, estaban en gran parte asalariados, no constituían en cambio una zona social masificada ". (2)

Gallart Folch dice que: "el acicate más activo del sindicalismo será el ininterrompido avance técnico del industrialismo, que se manifestará por el creciente perfeccionamiento de la maquinaria, por la aplicación al trabajo de una organización basada en principios científicos para lograr la máxima productividad y finalmente, y ya en los días que estamos viviendo, por la automatización de las fases más importantes de la actividad productora ". El mismo Gallart expresa que el proletariado reacciona mediante la resistencia y la protesta que son los antecedentes inmediatos del sindicalismo.(3)

Quizás el sindicalismo no dependa de el número de trabajadores ligados a la empresa, ni de la técnica que se utilizá en la organización. El conflicto puede girar entre la producción y el rompimiento de la relación de manera personal que se daba entre los trabajadores y el patrón. Pero claro que algo tiene que ver la llegada de las maquinas pues estas hacen que el patrón explote a los trabajadores con jornadas exageradas, bajos sueldos, condiciones antihigiénicas. El trabajador pierde su condición de individuo en la organización gremial y deviene un número. El día de mañana ese trabajador únicamente logrará hacer sentir su presencia ante el patrón, contando con el apoyo de los demás.

(2) Néstor de Buen L., *Derecho del Trabajo, tomo 2do. Derecho Individual y Derecho Colectivo*, p. 522

(3) Néstor de Buen L., *ob. cit.*

1.4. DIVISIÓN DE LOS SINDICATOS.

Con el paso del tiempo se vio la necesidad de hacer una clasificación de los sindicatos, pues no era conveniente que solo existiera un solo tipo, por lo tanto los sindicalistas o conocedores de este tema se organizaron y aquí en México de acuerdo al artículo 360 de la Ley Federal del Trabajo, se da la división siguiente:

I Gremiales, son los formados por trabajadores de una misma profesión , oficio o especialidad;

II De Empresa, los formados por trabajadores que presten sus servicios en una misma empresa.

III Industriales, los formados por trabajadores que presten sus servicios en dos o más empresas de la misma rama industrial;

IV Nacionales de Industria, los formados por trabajadores que presten sus servicios en una o varias empresas de la misma rama industrial, instaladas en dos o más Entidades Federativas; y

V De Oficios Varios, los formados por trabajadores de diversas profesiones. Estos sindicatos sólo podrán constituirse cuando en el Municipio de que se trate, el número de trabajadores de una misma profesión sea menor de veinte".

De estas 5 divisiones se puede decir que los sindicatos perciben diferentes nombramientos a conocer: En lo referente a la similitud de funciones, oficios o actividades que presten a una empresa o establecimiento, con el fin que de acuerdo a cada actividad se organicen dentro de los presupuestos que señala la Ley. Por ejemplo: los sindicatos gremiales son los conformados por trabajadores que desempeñan el oficio de Carpinteros, Panaderos, Actores, etc., estas Asociaciones

Profesionales se distinguen por que sus miembros desarrollan actividades que los identifican.

En México también se dan otras divisiones, como clasificar los sindicatos por colores donde se puede expresar, ya sea el control real del patrón sobre el sindicato, a estos se les llama **sindicatos blancos o amarillos**, o bien en los que se ve la independencia del sindicato con el empleador, que son nombrados **sindicatos rojos**, que no implica, que tengan una posición de ideología determinada.

Baltasar Cavazos dice sobre los sindicatos blancos que "son los que no defienden los intereses de sus agremiados y a nuestro entender constituyen un mal a nivel nacional, siendo verdaderas bombas de tiempo, ya que sus líderes, por no defender adecuadamente a sus representados, primero piden dádivas y después las exigen". (4) El sindicato blanco ya se ha enraizado en México, pero tal parece que a largo plazo éste desaparecerá, pues se a desarrollado últimamente el sindicalismo independiente que se clasifica dentro de los sindicatos rojos. Los sindicatos independientes parecen estar vinculados al Partido Revolucionario Institucional (P.R.I.) y éste le obliga a adquirir una postura más conveniente hacia los intereses de los trabajadores.

(4) Baltasar Cabazos, *Nueva Ley Federal del Trabajo Tematizada*, p. 398.

1.5 PRINCIPIOS GENERALES DE LOS SINDICATOS.

Existen principios que son generales a todos los sindicatos, son los siguientes: "*Principio de unidad, Principio de exclusividad, Principio de autonomía y Principio de democracia*".⁽⁵⁾

1. *Principio de unidad.* Este principio denota que dentro de la organización sindical la fuerza primordial depende de la unión de los trabajadores para integrarse, por lo tanto se puede decir con esta base al igual que el axioma que: " la unión hace la fuerza".

2. *Principio de exclusividad.* Expresa García Abellán que: " el principio de exclusividad sindical presupone, explícita o implícitamente, un sindicalismo de clase o, con más exactitud, presupone que el sindicato comporta el dogma de lucha y no el ejercicio de derechos de la profesión y la colaboración pública ".⁽⁶⁾ También García Abellán dice que este principio "implica que el sindicato esté integrado sólo por trabajadores o por empresarios, excluyendo así a los regímenes mixtos ". El doctor Néstor de Buen L. habla de la exclusividad sindical en dos sentidos, primeramente dice que el sindicato mayoritario tiene la presentación del interés profesional ante la empresa y después da al sindicato mayoritario la legitimación necesaria, para celebrar el contrato colectivo de trabajo, de esto se habla en los artículos 387 y 388 de la Ley Federal del Trabajo, el sindicato será titular conforme a el artículo 389 de la Ley antes mencionada

⁽⁵⁾ Néstor de Buen L., loc. cit., p. 544.

⁽⁶⁾ Idem p. 542.

Como lo explica anteriormente el sindicato titular tendrá en forma exclusiva ante la empresa la representación de sus miembros y además respecto de todos los trabajadores según el tipo de sindicato gremial, de empresa, etcétera.

Se deriva de la Ley Federal del Trabajo lo referente a la exclusividad, ya que con el sindicato es mayoritario, el patrón tendrá el deber de tratar los problemas de índole colectivo solo con este sindicato, también la Ley dice que el sindicato no puede intervenir si el trabajador no quiere que este intervenga, cuando se trate de asuntos personales.

3. *Principio de autonomía.* La autonomía es " la posibilidad de dictarse para sí mismo normas de conducta, esto es, establecer un régimen jurídico. El comportamiento está determinado en cambio por la libertad ".⁽⁷⁾ La autonomía se establece con base en enlaces o vínculos: con los propios trabajadores, con el empresario, con el Estado, con otros sindicatos, de distinta o igual jerarquía.

En México los sindicatos de empresa que no se afilien a las centrales registradas (Confederación de Trabajadores de México CTM, Confederación Revolucionaria de obreros y campesinos CROC, Confederación Revolucionaria Obrera Mexicana CROM, etc), se les ve con desconfianza, pues en ocasiones son una maquinación de los patrones. Por lo tanto la autonomía frente a otras instituciones sindicales implica la autonomía o dependencia frente al patrón.

(7) Idem p. 543.

4. *Principio de democracia.* En este principio García Abellán expresa " que es considerada la atribución de iguales derechos e igual tutela jurídica de éstos a todos los miembros del ente profesional, postula la consagración del régimen de las mayorías y minorías en la actividad sindical interna y externa; postula también la provisión de cargos por elección mediante, sistemas de representación proporcional" .⁽⁸⁾

1.6 LA MANERA EN QUE EL SINDICALISMO MEJORA LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

Conforme a la ley el sindicalismo en México es una herramienta de clase, y si se toma en cuenta la realidad social, el sindicalismo es consecuencia del régimen jurídico y no antecedente. En la vida sindical, la fuerza social que podrían representar los sindicatos se disuelve en los mecanismos burocráticos, administrativos y jurisdiccionales. ⁽⁹⁾ Los sindicatos se preocupan por los problemas económicos y sociales del país, por esto el sindicato funciona como un organismo reivindicador, o sea, que demanda, exige la mejora de las condiciones de los trabajadores entre otras cosas.

El sindicalismo pugna porque en los contratos colectivos de trabajo se establezca sin costo a los trabajadores: un seguro de vida, ayudas económicas para el fomento del deporte de los trabajadores, fondo de ahorro, comedor, transportación, incentivos con base en: puntualidad, productividad y capacidad,

⁽⁸⁾ Idem p. 544.

⁽⁹⁾ Idem p. 529.

ayudas para gastos de defunción, esto es en caso de fallecimiento del trabajador o de sus familiares en primero grado, ya sean padres, esposa e hijos, ayuda para despensas, y en general lucha porque exista un equilibrio real entre los factores de la producción (mano de obra, capital y trabajo).

Por lo tanto, los trabajadores se incorporan a los sindicatos por necesidad no por devoción. Ellos pretenden alcanzar por medio de los contratos colectivos, mejores condiciones de trabajo. En los casos en que los trabajadores aspiran a conquistar un puesto de los comités ejecutivos sindicales, buscan fines personales, casi siempre monetarios. Pues a los cargos políticos que pueden aspirar son a diputaciones, senadurías, regidurías, presidencias municipales y hasta gobernaturas

1.7. LA FUERZA SOCIAL DE LOS SINDICATOS.

Durante todo el siglo XIX se fue integrando el sindicalismo como una fuerza social, que superó legislaciones antisindicalistas o simplemente indiferentes para conquistar después el reconocimiento estatal, incluso en México, a nivel constitucional. ⁽¹⁰⁾

Los sindicatos se desempeñan en la sociedad como una fuerza reguladora con una finalidad de conseguir para los trabajadores que existe un equilibrio entre los diversos factores de producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital, buscando siempre que todas las finalidades giren en torno al mejoramiento del salario y prestaciones del trabajador.

⁽¹⁰⁾ Idem p. 530

Para formar sindicatos se requiere que se registren estos organismos ante las autoridades, como requisito para poder alcanzar a tener la personalidad jurídica, algo muy similar ocurre con la huelga que tiene que cumplir ciertos requisitos para que sea válida.

Sin embargo no cabe duda que los sindicatos nacieron para defender los intereses de sus agremiados, que es una fuerza muy poderosa siempre y cuando halla unión entre los miembros y se busque el bien común.

En México uno de los principios que hablamos anteriormente como es la autonomía es muy visible, ver que los sindicatos independientes no han logrado tener tanta fuerza como los sindicatos que tienen una central obrera.

CAPÍTULO 2

" RELACIONES SINDICALES "

Las relaciones sindicales o laborales son el vínculo entre la Empresa, los trabajadores y el sindicato. Este vínculo es necesario para que exista una eficiente comunicación y un ambiente de armonía entre las personas que se efectúa esta relación, pues si las relaciones son buenas se obtendrán resultados satisfactorios y se alcanzará la productividad.

2.1 MOTIVOS DE LOS TRABAJADORES PARA AFILIARSE A UN SINDICATO.

Los trabajadores se filian a un sindicato, llegan a ser miembros de esta organización y como tal quieren alcanzar metas, algunas de estas pueden ser: mejora en las condiciones de trabajo, que se respeten sus derechos, que se les trate como personas y no como cosas, que les den salarios más altos, mejoría en los beneficios laborales, lograr una mayor estabilidad en su empleo, un incremento en la seguridad industrial, etcétera. Los trabajadores buscan participar en la toma de decisiones porque son parte de la empresa y lo que ocurra en ésta los afecta o los beneficia.

Por ejemplo si en una determinada empresa los supervisores tratan mal a los trabajadores, ellos buscaran la ayuda de alguien que los apoye y les ayuda a resolver su problema, por esto se filian a un sindicato que velara por sus intereses.

Por medio de un instrumento de investigación como lo es aplicación de encuestas, se ha dado como resultado que una gran parte de los trabajadores en la actualidad creen que los sindicatos reprimen la iniciativa individual y que estas organizaciones no son necesarias para recibir un trato justo de los empleadores. Casi la mitad de los encuestados tienen la idea que los sindicatos interfieren en el desarrollo normal de las actividades de la empresa.⁽¹⁾

Las empresas que si han tenido éxito al tener a sus trabajadores afiliados a un sindicatos, son aquellas que participan con el mismo y que han presentado un mejoramiento con respecto al sentido de Responsabilidad que tienen para con los trabajadores. Estas empresas no buscan en las relaciones laborales solo ganar ellas, si no quieren alcanzar un equilibrio, un ganar-ganar, que no solo ganen ellas sino también los trabajadores.

Desgraciadamente a algunos de los trabajadores solo les interesa afiliarse a un sindicato, cuando son tratados con injusticia, cuando la administración no los escucha o pierden control sobre su vida con lo referente a ámbito del trabajo.

2.2 LA REPRESENTACIÓN DE LOS MIEMBROS.

Dentro de la naturaleza de los sindicatos esta la representación de sus miembros en la defensa de sus derechos individuales. Pues esta es una de las causas por las cuales surgieron los sindicatos.

⁽¹⁾ David J. Rachman et al, *Introducción a los Negocios*, p.280.

En el artículo 375 de la Ley Federal del Trabajo se menciona lo siguiente:

"Los sindicatos representan a sus miembros en la defensa de los derechos individuales que les correspondan, sin perjuicio del derecho de los trabajadores para obrar o intervenir directamente, cesando entonces a petición del trabajador, la intervención del sindicato.

Esta facultad de los organismos sindicales, para poder ejercitarse se necesita demostrar la afiliación del trabajador que se va a representar, la función de defender los intereses de los trabajadores, pertenece al espíritu de los fines del sindicato.

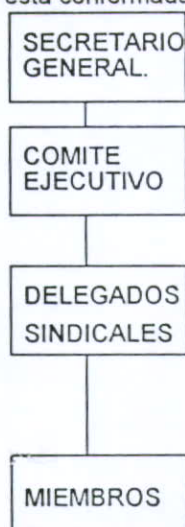
En el artículo 376 de la Ley Federal del Trabajo dice: "Que la representación del sindicato se ejercera por su Secretario General o por la persona que designe su directiva, salvo disposición especial de los estatutos. Los miembros de la directiva que sean separados por el patrón o que se separen por causa imputable a éste, continuarán ejerciendo sus funciones salvo lo que dispongan los estatutos".

Como se ha visto el Secretario general es el encargado de abogar por los intereses de los trabajadores y ayudar a buscar solución a los problemas laborales que tengan. A continuación se trata un caso en el cual se da un ejemplo de lo antes mencionado: Si a un trabajador de determinada empresa, su patrón lo hace trabajar horas extras sin pagarle el salario correspondiente a estas, el trabajador acudiría al sindicato para plantearle al Secretario general su caso, éste hablara con el patrón para exigirle que de acuerdo a el artículo 132 de la Ley del Federal del Trabajo, debe pagarle lo correspondiente a las horas extras que el trabajador laboró. En este

caso se ve como el Secretario general apoya y representa al trabajador ante la empresa para exigir el cumplimiento de lo que es una obligación del patrón, que viene siendo en este ejemplo un derecho para el trabajador.

2.3 ESTRUCTURA DEL SINDICATO.

La estructura del sindicato esta conformada de la manera siguiente:



El Secretario General es el representante legal del sindicato. El Comité Ejecutivo esta integrado por todos las secretarías que conforman el sindicato que son las siguientes: Secretaria General, Secretarías de Actas y Acuerdos, Secretaria de Trabajo y Conflictos, Secretaria de Organización y Propaganda, Secretaria de Acción Política y la Secretaria de Estadística y Finanzas. Los Delegados sindicales son los representantes del sindicato en cada una de las empresas, con las cuales se tiene celebrado un contrato colectivo de trabajo; y por último los miembros que son todos los trabajadores afiliados al sindicato.

2.4. ORGANIZACIÓN DE LOS SINDICATOS.

Los sindicatos disfrutaban de la más amplia libertad para elaborar las normas reguladoras de la estructura jurídica de la Institución,⁽²⁾ como la misma Ley Federal del Trabajo lo establece en el artículo 359 "Los sindicatos tienen derecho a redactar sus estatutos y reglamentos a elegir libremente a sus representantes, organizar su administración y sus actividades y formular su programa de acción.

La idea de la democracia es el principio político y jurídico insustituible en la organización de los Sindicatos.⁽³⁾

En el artículo 371 de la Ley Federal del Trabajo se indican lo que los estatutos de los sindicatos deben contener:

- " I. Denominación que le distinga de los demás;
- II. Domicilio;
- III. Objeto;
- IV. Duración. Faltando esta disposición se entenderá constituido el sindicato por tiempo indeterminado;
- V. Condiciones de admisión de miembros;
- VI. Obligaciones y derechos de los asociados;

(2) Mario de la Cueva, *El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo, Tomo ii*, p. 287.

(3) Idem.

VII. Motivos y procedimientos de expulsión y correcciones disciplinarias. En los casos de expulsión se observarán las normas siguientes:

- a) La asamblea de trabajadores se reunirá para el solo efecto de conocer de la expulsión.
- b) Cuando se trate de sindicatos integrados por secciones, el procedimiento de expulsión deberá someterse a la decisión de los trabajadores de cada una e las secciones que integren el sindicato.
- c) El trabajador afectado será oído en defensa, de conformidad con las disposiciones contenidas en los estatutos.
- d) La asamblea conocerá de las pruebas que sirvan de base al procedimiento de las que ofrezca el afectado.
- e) Los trabajadores no podrán hacerse representar ni emitir su voto por escrito.
- f) La expulsión deberá ser aprobada por mayoría de las dos terceras partes el total de los miembros del sindicato.
- g) La expulsión sólo podrá decretarse por los casos expresamente consignados en los estatutos, debidamente comprobados y exactamente aplicables al caso;

VIII. Forma de convocar a asamblea, época de celebración de las ordinarias y quórum requerido para sesionar. En el caso de que la directiva no convoque oportunamente a las asambleas previstas en los estatutos, los trabajadores que representen el treinta y tres por ciento del total de los miembros del sindicato o de la sección, por lo menos, podrán solicitar de la directiva que convoque a la asamblea, y

si no lo hace dentro de un término de diez días, podrán los solicitantes hacer la convocatoria, en cuyo caso, para que la asamblea pueda sesionar y adoptar resoluciones, se requiere que concurren las dos terceras partes del total de los miembros del sindicato o de la sección.

Las resoluciones deberán adoptarse por el cincuenta y uno por ciento del total de los miembros del sindicato o de la sección, por lo menos;

IX. Procedimiento para la elección de la directiva y número de sus miembros.

X. Período de duración de la directiva;

XI. Normas para la administración, adquisición y disposición de los bienes, patrimonio del sindicato;

XII. Forma de pago y monto de las cuotas sindicales;

XIII. Época de presentación de cuentas;

XIV. Normas para la liquidación del patrimonio sindical; y

XV. Las demás normas que apruebe la asamblea."

También la Ley Federal del Trabajo en su artículo 372 menciona que no podrán formar parte de la directiva de los sindicatos:

1.- Los trabajadores menores de dieciséis años; y II.- Los extranjeros.

La directiva de los sindicatos debe rendir a la asamblea cada seis meses, por lo menos, cuenta completa y detallada de la administración del patrimonio sindical. Esta obligación no es dispensable, esto lo menciona el artículo 373 de la misma Ley antes mencionada.

CAPITULO 3. LA COMUNICACIÓN.

Para efectos de este trabajo es de vital importancia conocer que es la comunicación, porque todo gira en torno a esta. La comunicación es un medio por el cual se entienden o se dan a entender dos o más personas.

La palabra comunicación proviene del latín *communis*, común. Al comunicarse se quiere estatuir algo "en común" con alguien, e intentar compartir alguna información, actitud o idea.⁽¹⁾ Para que funcione una relación sea del tipo que sea es necesario que exista comunicación, entre las partes que integran dicha relación.

3.1. PARTES DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.

La comunicación, como toda actividad, lleva consigo un proceso, dentro del mismo intervienen diferentes partes, cada parte es importante para que el proceso funcione bien, Hay varios autores que tienen diversos criterios para establecer las partes del proceso de la comunicación pero para los fines de este trabajo, se coincide con la aportación de David K. Berlo al respecto define seis partes en los procesos de comunicación:

- A) La fuente de comunicación, que es el origen del mensaje.
- B) El codificador, que es quien da forma al mensaje.
- C) El mensaje tal y como será transmitido.

(1) Carlos Fernández y Gordon L. Dahke, *La Comunicación Humana, Ciencia Social*, p.3.

- D) El canal que transmitirá el mensaje.
- E) El decodificador que lo interpretará.
- F) El destinatario del mensaje.⁽²⁾

El Codificador-Fuente. Los dos primeros puntos que se tocan son la Fuente y el Codificador. Estos dos puntos son el principio del proceso de comunicación.

La fuente es el origen del mensaje, es quien lo genera. El codificador es el que convierte lo que se quiere transmitir en símbolos para después enviarlo al receptor.

Berlo propuso cuatro factores pertenecientes a la fuente y que pueden aumentar la fidelidad del mensaje:

- A) Sus habilidades comunicativas
- B) Sus actitudes
- C) Su nivel de conocimientos
- D) Su posición dentro del sistema cultural social.⁽³⁾

El primer factor, Berlo lo determino como cinco habilidades verbales de comunicación: la escritura y la palabra hablada, que son codificadoras; la lectura y la audición, que son decodificadores y por último el pensamiento, utilizado tanto para codificar* como para decodificar*.

(2) David K. Berlo, *El Proceso de la Comunicación*, p. 25

(3) Ricardo Homs Quiroga, *La Comunicación en la Empresa*, p. 8.

El pensamiento es la habilidad que permite estructurar mentalmente los conceptos que se pretende codificar, para que este proceso sea la reproducción exacta de lo que esta en la mente. El proceso decodificador el pensamiento o raciocinio permite sacar conclusiones del mensaje recibido, precisar de qué manera afecta la información obtenida e incluso planear la retroalimentación que enviaremos al emisor original. (4)

De la habilidad para razonar depende, el éxito del proceso, pues los conceptos mal planteados o confusos llevan a una codificación incorrecta y dándose un mal resultado.

Las actitudes son el segundo factor que interviene en la fidelidad del mensaje, estas son una: inclinación a algo, y clasifica las actitudes en tres categorías: a) Actitud para consigo mismo, b) Actitud para con el asunto a tratar, c) Actitud para con el receptor.

La actitud para consigo mismo es como se ve a sí mismo el emisor o fuente. Si por ejemplo se percibe como poco confiable o incapaz de persuadir, esa actitud asumida matizará el mensaje. Sobre la actitud para con el asunto a tratar, el emisor puede darle realce a menospreciarlo. Por ejemplo: las empresas no acostumbran contratar vendedores si no están convencidas de que ellos creen en el producto y habrán de tener actitudes favorables con

(4) R. Homs Quiroga, ob.cit.

(5) Idem, p. 10.

respecto a éste. A cerca de la actitud para con el receptor, tiene una influencia decisiva al recibir el mensaje, la actitud negativa hacia el receptor afecta el mensaje transmitido por la fuente y afecta la respuesta del receptor.⁽⁵⁾

Berlo señala que el nivel de conocimientos, consiste en la cantidad de ellos que tiene el emisor sobre el asunto a tratar. El mensaje podra ser profundo o superficial dependiendo de lo que conozca el emisor sobre el tema.

El cuarto factor es el sistema cultural social, estos sistemas determinan la selección de palabras que usan las personas, interviniendo factores de sensibilidad, idiosincrasia, percepción, valores socioculturales, etc.⁽⁶⁾

El Mensaje. La tercera parte en el proceso de comunicación es el mensaje lo que se quiere transmitir a los demás. Para poderlo transmitir se necesita convertirlo en un código que es "un conjunto de símbolos capaz de estructurarse, de tal manera que tenga significado para alguien ", según Berlo.

Los idiomas son códigos y para entender un mensaje es necesario que el código que va a utilizar el emisor sea reconocido y descifrado por el receptor.⁽⁷⁾

(5) Idem, p. 10.

(6) Idem p. 10.

(7) Idem p.2

Los Canales. Después de haber visto que es un mensaje se necesita del cuarto paso para enviar este, el cual es: el canal que es el conducto por el cual se puede enviar un mensaje. Para el uso de un canal se debe usar un código afín, por ejemplo: en una carta utilizamos las letras. ⁽⁸⁾

El medio o canal, contiene varias formas de enviar el mensaje que son:

- A) La palabra oral o escrita: Si el código se utiliza correctamente de acuerdo a las características y perfil del receptor, el mensaje que se recibirá será claro.
- B) Señales (audibles, visuales o perceptibles por otros sentidos) y la comunicación mímica.
- C) Símbolos convencionales y comunicación gráfica.
- D) Los medios mecánicos (impresos).
- E) Los medios electrónicos .
- F) La comunicación mixta (combina dos o más medios y utiliza total o parcialmente medios mecánicos o electrónicos).⁽⁹⁾

El Receptor o Decodificador. Bueno una vez que se tiene la fuente, el codificador, el mensaje y el canal, debemos ubicar a quien transmitiremos el mensaje, quien se encargará de recibirlo y decodificarlo, esa persona es el receptor.

⁽⁸⁾ Idem p.3

⁽⁹⁾ Idem p.4

En el proceso de comunicación el papel de emisor y receptor es giratorio, porque el emisor codifica el mensaje que transmite al receptor una vez que este lo recibe lo decodifica, y cuando le contesta, el emisor pasa a ser receptor y el receptor se convierte en emisor, ambas partes tienen las mismas características y los afectan los mismos factores, Berlo dice que también requieren de habilidades comunicadoras como leer, oír y pensar.⁽¹⁰⁾

Feed Back o Retroalimentación.

La retroalimentación es: " la respuesta a un mensaje enviado dentro de un proceso de comunicación." ⁽¹¹⁾ Está da sentido a la comunicación y es la respuesta a un estímulo que fue el mensaje. Existen dos tipos de retroalimentación: el que se genera en el intercambio de información y el que es la certificación de que el mensaje original fue recibido con buena interpretación y con sentido correcto en que fue enviado.⁽¹²⁾

3.2 DIFERENCIA ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

La mayor diferencia entre comunicación e información es la existencia necesaria del *feed back* o retroalimentación como parte del proceso de comunicación. El *feed back* transforma un proceso informativo en comunicativo. Porque un mensaje que no está esperando respuesta se convierte en

(10) Idem p. 11

(11) Idem p. 12

(12) Idem p. 13

información, pero cuando se busca una respuesta del receptor, esto es un proceso de comunicación. Por lo tanto a la información la podríamos considerar como parte de la comunicación. La información da conocimiento sobre algo, mientras que la comunicación integra dos o más interlocutores a un objetivo común, rotando los papeles de emisor y receptor.⁽¹³⁾

La comunicación implica participación del receptor y disposición del emisor original para captar la retroalimentación, debe tener una actitud positiva para con el receptor y con el tema.⁽¹⁴⁾ Joseph T. Klapper, dice que " La gente en su mayor parte tiene la tendencia a leer, mirar o escuchar aquellas comunicaciones que presentan puntos de vista con los cuales simpatizan y tratan de evitar las comunicaciones de un contenido diferente". Por lo tanto el receptor tiende a poner atención o creer las cosas que le benefician e ignorar lo que le perjudica.⁽¹⁵⁾

3.3 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y MEDIDAS PARA SUPERARLAS

Aunque el receptor recibe el mensaje y haga un gran esfuerzo por decifrarlo, hay varias interferencias que pueden limitar su comprensión del mismo. Esos obstáculos actúan como *barreras de comunicación* y pueden anular la comunicación, filtrar y excluir una parte de ella o darle un significado incorrecto. Existen tres tipos de barreras: personales, físicas y semánticas.⁽¹⁶⁾

(13) Idem p. 15

(14) Idem p. 16

(15) Idem p. 17

Barreras personales: Son las interferencias de la comunicación provenientes de las emociones, valores y malos hábitos de escucha. Se encuentran frecuentemente en las situaciones de trabajo. Se ha comprobado que los sentimientos personales limitan nuestra comunicación con los demás, estas situaciones ocurren tanto en el trabajo como en la vida privada. Las barreras personales con frecuencia incluyen una distancia psicológica (la sensación de estar separado emocionalmente) entre dos personas, que es parecida a la distancia física. (16)

Medidas para superarlas. Aprender a escuchar a las personas, Evitar prejuicios, Abrigar deseo vehemente de comprender las necesidades del interlocutor, Establecer la mutua confianza, Encontrar un campo de experiencia común, Sensibilizarse al mundo receptor, Escoger el momento más apropiado. (17)

Barreras físicas: Son interferencias de la comunicación que ocurren en el ambiente donde se realiza la comunicación. Una barrera física muy común es el ruido repentino que distrae y que temporalmente apaga un mensaje verbal. Otras barreras de este tipo son las paredes o la estática que interfiere los mensajes radiofónicos. Frecuentemente la gente se da cuenta que existe esta barrera y trata de superarla. (18)

(16) Keith Davis y John W. Newstrom, *Comportamiento Humano en el trabajo, Comportamiento Organizacional*, p. 88.

(17) K. Davis y J. W. Newstrom, ob cit.

(18) Sergio Flores y Emiliano Orozco, *Hacia Una Comunicación Administrativa Integral*, p. 51.

Medidas para superarlas: las barreras físicas pueden convertirse en fuerzas positivas por medio del *control ambiental* donde el ambiente puede modificarse por el emisor para que influya en los sentimientos y en el comportamiento del receptor.⁽¹⁹⁾ Servirse simultáneamente de varios canales, Reiterar las partes fundamentales del mensaje, Facilitar con palabras y frases de relación la interpretación contextual.⁽²⁰⁾

Barreras semánticas: La semántica es la ciencia del significado de las palabras en contraste con la fonética, que es la ciencia de los sonidos.⁽²¹⁾ La comunicación es casi simbólica se realiza por medio de símbolos. Estas barreras se originan de las limitaciones de los símbolos a través de los cuales nos comunicamos. Los símbolos pueden tener varios significados, y hay que elegir entre uno de ellos. Si escogemos el significado mal entonces surgen los malos entendidos. Cada vez que interpretamos un símbolo en base a nuestras suposiciones y no en los hechos, hacemos una *inferencia*.⁽²²⁾

Medidas para superarlas: Emplear el mismo lenguaje, Evitar expresiones de doble sentido, Explicar objetivos.⁽²³⁾

(19) K. Davis y J. W. Newstrom, loc. cit. p. 89.

(20) Idem.

(21) S. Flores y E. Orozco, loc. cit.

(22) S. Flores y E. Orozco, ob.cit. p. 90.

(23) Idem p. 91

3.4. TIPOS DE COMUNICACIÓN

El desarrollo de este tema se basa en Reed H. Blake y Edwin O. Haroldsen, que dicen que hay cuatro principales tipos de comunicación: *La comunicación intrapersonal, la comunicación interpersonal, la comunicación organizacional y la comunicación de masas*, las cuales explicaremos a continuación.

Comunicación Intrapersonal. La comunicación intrapersonal es una transacción de comunicación que se desarrolla dentro del individuo; es hablar consigo mismo. (24)

Es una forma de comunicación interna del hombre, por la cual ha reconocido el uso de símbolos para comunicarse y por medio de esto, lo que el piensa la transmite a los demás con el mismo significado para ambos.

Toda comunicación tiene algo de intrapersonal -los significados que están implicados en toda comunicación están sujetos a nuestra interpretación privada- .(25)

(24) Idem p. 51

(25) Reed h. Blake y Edwin O. Haroldsen, *Una Taxonomía de Conceptos de la Comunicación*, p. 29

Comunicación interpersonal. Esta tipo de comunicación tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en ella pueden utilizarse los cinco sentidos, con realimentación inmediata.⁽²⁶⁾ Hovland define esta comunicación como: "una situación de interacción en la cual el individuo (el comunicador) transmite, en un contexto cara a cara, estímulos (por lo general , símbolos verbales) para modificar la conducta de otros individuos (comunicados)".

- Después Barnlund identificó cinco características de la comunicación interpersonal:
- 1.- Inicialmente hay una "participación perceptual" de dos o más personas físicamente próximas.
 - 2.- La participación perceptual da la interdependencia comunicativa permitiendo la interacción enfocada: hay un único foco de atención cognitiva* visual.
 - 3.- Esta interacción enfocada prosigue por medio de un intercambio de mensajes en el cual los participantes se ofrecen recíprocamente señales que, el otro interpretará conforme con lo que se tenía en mira, señales que transmitirán al otro el mensaje deseado.
 - 4.- Se trata de una interacción cara a cara.
 - 5.- El contexto interpersonal es no estructurado. La frecuencia, forma o contenido de sus mensajes son referidos por pocas reglas. ⁽²⁷⁾

⁽²⁶⁾ R. H. Blake y E. O. Haroldsen, ob.cit.

⁽²⁷⁾ Idem p. 30.

3. *Comunicación Organizacional.* Esta se considera generalmente como un proceso que ocurre entre los miembros de una colectividad social. Se entiende como proceso que la comunicación dentro de las organizaciones es una actividad dinámica, en constante flujo con una estructura que cambia ajustándose al desarrollo de la organización. Las colectividades dentro de la comunicación organizacional se consideran como sistemas, y un sistema para organizar se compone de una serie de actividades interdependientes que cuando se integran forman un conjunto de objetivos. Por lo tanto, la comunicación dentro de las organizaciones se considera como: "un proceso que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas. Para finalizar la comunicación que se da entre los miembros de una organización incluye la creación, intercambio, proceso y almacenamiento de mensajes. (28)

Comunicación de masas. Esta comunicación es "un proceso para el cual es esencial la tecnología moderna bajo la forma de los medios masivos, no debe confundirse la presencia de estos instrumentos técnicos con el proceso mismo. (29)

La comunicación de masas se distingue por las siguientes características:

1.- Se dirige a auditorios relativamente grandes, heterogéneos y anónimos.

(28) Idem p. 31.

(29) C. Fernández y Gordon L. Dahnke, loc. cit. p. 114.

2.- Los mensajes se transmiten en forma pública, a menudo a una hora conveniente para llegar de modo simultáneo a la mayor parte de los miembros del auditorio, y son transitorios.

3.- El comunicador suele pertenecer a una organización compleja que puede implicar mucho gasto (u operar dentro de ella).⁽³⁰⁾

3.5. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Como se menciona anteriormente, la comunicación que lleva consigo un proceso en la organizaciones que pueden ser: una empresa, institución, organismo, etcétera, se llama *comunicación organizacional* y es un conjunto de programas que tienden a mejorar la comunicación de las organizaciones con sus públicos externos e internos, ⁽³¹⁾ esta ocurre entre los miembros de una organización que es la interna y la externa es con los proveedores, clientes, toda persona que tiene contacto con la organización pero que no labora en ella.

En el tema de estudio la manera interpersonal, o sea directa entre dos o más personas, se lleva a cabo cuando se realiza una reunión en la que participan los representantes de la empresa, los delegados sindicales y el secretario general del sindicato, la comunicación es directa, pues los delegados le plantean la problemática al secretario general y a los representantes de la empresa, y entre las 3 partes buscan la solución a los problemas que se presentan, y así evitar que se llegue a un emplazamiento de huelga.

⁽³⁰⁾ R. H. Blake y E. O. Haroldsen, loc. cit. pp. 38 y 39.

⁽³¹⁾ R. H. Blake y E. O. Haroldsen, ob.cit.

En los sindicatos hay comunicación tanto con los públicos externo, como con el públicos internos. Con el público externo la comunicación se da con: autoridades laborales, aspirantes a ingresar al sindicato y empresas con las que se pretende firmar contrato colectivo de trabajo y con otras organizaciones sindicales a nivel estatal, nacional e internacional y la comunicación con el público interno es con: la empresa y los trabajadores que en ella laboran que son miembros del sindicato, ambas partes tienen comunicación continua con el sindicato.

Primeramente, la comunicación organizacional tiene las características más importantes de la comunicación interpersonal: interacción cara a cara, enfocada; usa todos los sentidos; da realimentación inmediata. Pero también la caracterizan aspectos referentes al número y la posición del rol.

Las organizaciones varían en lo referente al tamaño, la permanencia y las tareas a realizarse, todas tienen miembros que interactúan, que son de varias posiciones sociales y desempeñan roles dentro de una sociedad. Algunas muestras de acción las aprueban los miembros y otras son desaprobadas; así surgen normas de conducta apropiada que dan a los miembros del grupo patrones para la evaluación de la propiedad de los actos comunicativos. (32)

La última característica de la comunicación organizacional, es la reproducción en serie de los mensajes, por medio de ésta los mismos se

(32) Idem p. 32

transmiten de una persona a otra, luego de esa persona a una tercera, así sucesivamente. La mayoría de las transmisiones son de forma oral en los sindicatos se dan a través de las asambleas sindicales pero existe la palabra escrita en forma de: memorándum, oficios, etc.⁽³³⁾

Conocer las diferentes formas de comunicación que se dan en una organización es importante, pues con esta información se podrá reconocer los flujos de la misma y se verá un ejemplo de como se da cada uno de los tipos en los sindicatos.

3.6. TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

En la comunicación de las organizaciones, así como en la comunicación en general, hay diferentes tipos de comunicación, no es lo mismo comunicarse con tu compañero, que con el director de la compañía o con los supervisados. En este tema se abordara la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal.⁽³⁴⁾

Comunicación Descendente: Esta comunicación dentro de una organización es aquella donde el flujo se lleva a cabo de una autoridad superior a otra de menor nivel. En los sindicatos se realiza del Secretario general al delegado sindical de este al trabajador. La clave para mejorar esta comunicación es que los secretarios generales de los sindicatos escuchen y comprendan, lo que los

⁽³³⁾ R. Homs, loc. cit., p. 63.

⁽³⁴⁾ R. H. Blake y E. O. Haroldsen, ob. cit., p. 33.

delegados les comunican a su vez que los trabajadores tengan la confianza para acudir con los delegados a plantear sus problemas, y que tengan la seguridad que llegarán a oídos del Secretario general entonces éste los ayudará.

Los requisitos para lograr una buena comunicación descendente en un sindicato son: 1. Los secretarios generales y los delegados sindicales necesitan adquirir una actitud positiva ante la comunicación. Deben de convencerse de que la comunicación es una parte importante dentro de su trabajo; 2. Los delegados deben procurar constantemente adquirir información. Deben de buscar información que sea de interés para los trabajadores, compartírselas para que ellos se sientan informados; 3. Necesitan planear la comunicación en forma consistente y hacerlo al iniciar cualquier actividad; y 4. Deben de crear confianza entre los participantes. Pues si los trabajadores no confían en el secretario general del sindicato y en los delegados, lo más probable es que no escuchen y no crean los mensajes que ellos les transmitan.

La retroalimentación acerca del desempeño resulta muy importante, pues los trabajadores necesitan saber como se van desempeñando en la organización. Porque la retroalimentación les ayuda a conocer qué debe hacer y la eficiencia con que están cumpliendo sus metas. Les demuestra que hay personas a quienes les interesa lo que están haciendo. Si el desempeño es satisfactorio, esto mejora su autoimagen y el sentido de competencia personal. La retroalimentación sobre el desempeño ayuda a mejorar éste y las actitudes.⁽³⁵⁾

⁽³⁵⁾ Idem.

La *Comunicación ascendente*: Esta comunicación va del personal hacia los directivos.⁽³⁶⁾ Si el flujo de comunicación se interrumpe por una comunicación ascendente pobre, los secretarios generales de los sindicatos pierden contacto con las necesidades de los trabajadores y les falta información para la toma de buenas decisiones.

Para mejora la comunicación ascendente se puede partir por tener una política general que establezca los tipos de mensajes ascendentes que se desean. En esto se podría incluir áreas donde el secretario general del sindicato tienen la responsabilidad, temas controvertidos, asuntos que necesitan consejo de los delegados o cualquier excepción de políticas. También se deben realizar prácticas para mejorar esta comunicación como: la orientación, los sistemas de atención de quejas, los sistemas de sugerencias, las encuestas de satisfacción en el trabajo y otros métodos que ayuden al buen desarrollo de la comunicación ascendente.

Las reuniones de delegados con el secretario general es un método de gran utilidad para lograr la comunicación ascendente, en estas juntas se les estimula para que hablen de sus problemas de trabajo, y de las prácticas administrativas que les ayudan a mejorar su desempeño en el trabajo o que lo está obstaculizando. El objetivo de estas reuniones es profundizar en los asuntos que los trabajadores tienen en mente. Y como consecuencia de estas juntas mejora la actitud de ellos, se arreglan los problemas y disminuye la rotación de personal.

(36) K. Davis y J. W. Newstrom, loc. cit., p. 94

La *Comunicación Horizontal o comunicación cruzada* que es la comunicación a través de las cadenas de mando. Se usa para coordinar el trabajo con miembros de otros departamentos o sucursales.⁽³⁷⁾ Se realiza también porque la gente prefiere deslizarse por estas cadenas ya que son informales, es la comunicación de igual a igual por ejemplo de delegado sindical a delegado sindical.

Cabe señalar que una comunicación efectiva incrementa la productividad y el logro de las metas de la organización.

3.7. ENLACES HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES.

Uno de los objetivos de las organizaciones es aumentar su productividad, para lograr este objetivo se necesita de los empleados. En las organizaciones como en cualquier parte, se dan las relaciones humanas o enlaces humanos esto se desarrolla de la siguiente manera: los empleados se interrelacionan con las personas de su mismo rango, con sus jefes y también los empleados tienen contacto con la gente a su cargo, con estas interrelaciones se aumentan sus conocimientos sobre los antecedentes, experiencia, actitudes y conducta de otras personas. Estas relaciones si son amistosas producen efectos positivos en el desarrollo de la organización y de las personas, o por el contrario pueden ser hostiles y dar efectos negativos en las personas en ambas partes. El clima y el medio ambiente de la organización debería desarrollarse permitiendo el establecer relaciones que beneficien a las personas y a la organización.⁽³⁸⁾

(37) Idem p. 96

(38) Idem p. 99

Rogers (1961) sostiene que las relaciones interpersonales efectivas tienen lugar cuando ambas partes:

1. Se encuentran o se reúnen en base persona a persona;
2. Empatizan con sus mundos privados y comunican mutuamente esta comprensión;
3. Se respetan positiva y cariñosamente a despecho de la conducta que muestren en un determinado momento;
4. Se respeten positiva e incondicionalmente sin reservas ni evaluaciones;
5. Perciben la mutua autenticidad, aceptación y empatía;
6. Perciben el mutuo clima abierto y tolerante que limita las tendencias a distorsionar el significado de sus comunicaciones;
7. Muestran conductas que inspiran confianza mientras refuerzan mutuamente sentimientos de seguridad.

Pace y otros (1974) desarrollan un modelo de proposiciones sobre las relaciones interpersonales basado en las anteriores proposiciones y añadiendo dos más (de Bennis, y otros, 1968):

8. Aceptan la responsabilidad de las posibles desavenencias y se esfuerzan activamente para establecer sentimientos y percepciones interrelacionadas;
9. Intentan alcanzar los objetivos de las interacciones interpersonales (mutua satisfacción, auto-confirmación, confirmación del medio ambiente físico, cambios deseados, y productividad).⁽³⁹⁾

(39) Gerald M. Goldhaber, *Comunicación Organizacional*, p. 63

En conclusión a los puntos que se tocaron acerca de las relaciones interpersonales se ve la importancia que tienen que al producirse, debe existir respeto, comprensión y confianza mutua para que se desarrollen bien, pues si no hay estos tres puntos es muy difícil que haya armonía en una organización por ejemplo en un sindicato, si los trabajadores no le tiene confianza a los delegados sindicales no exteriorizarán su problemática y se irán acumulando cosas que crearán un resentimiento y harán que las personas estallen bruscamente en cualquier momento y se rompa con la armonía en el clima laboral.

Es fundamental tener claros cuales son los objetivos de la comunicación en un sindicato para posteriormente poder establecer mecanismos de mejora.

3.8. FORMAS BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN ORAL.

La comunicación oral es la más común es hablar de persona a persona, claro se hace uso del lenguaje y permite cuando no le entiendes lo que la otra persona te quiere comunicar volversele a preguntar y esta lo explicará hasta que quede claro, hay una comunicación más directa y se podría decir que más humana; existen dos formas de la comunicación oral que son: *"la comunicación entre dos personas y la comunicación entre grupos pequeños"*.⁽⁴⁰⁾

(40) Gerald M. Goldhaber, ob. cit., p. 64

3.8.1. LA COMUNICACIÓN ENTRE DOS PERSONAS O DIÁLOGO. El diálogo es: "un proceso de intercambio de información, a través de la comunicación oral, en una relación cara a cara entre dos personas", el diálogo al explicarlo como un intercambio, depende de la intención y propósitos de ambos participantes.⁽⁴¹⁾

Los propósitos del diálogo son: a) informar o difundir noticias, conceptos, datos, etc. Esto se da en cualquier relación de persona a persona, b) resolver problemas y tomar decisiones. Por ejemplo en una junta de delegados sindicales, directivos y secretario general para resolver los conflictos y que se no llegue a tomar medidas extremas como lo es una huelga. c) Proponer puntos de vista o inculcar un patrón de conducta.⁽⁴²⁾ Por ejemplo: cuando se hace la negociación colectiva entre empresa y sindicato se proponen las cláusulas que debe llevar el contrato colectivo y cada parte expone su opinión sobre determinada cláusula. Cada vez que se hable con alguien, se necesitara establecer el propósito del diálogo, para que todo quede claro y se comprenda.

En los sindicatos cuando el delegado sindical va a plantear un problema al secretario general y antes de poder hablar, el secretario trata con el otro asunto, y después ya no tiene tiempo para escucharlo, el delegado tendrá que volver otro día por no haber determinado desde su llegada el propósito por el cual quiere hablar con el secretario del sindicato.

(41) Mónica Rangel, *Comunicación Oral*, p. 10.

(42) Mónica Rangel, p. 25

Las condiciones fundamentales del diálogo son:

1.- Disposición a cambiar. En el diálogo se ve la necesidad de poder influir o persuadir a los demás si se logra entonces el diálogo será eficaz. Para lograr esto se debe tener la disposición de hacer un ajuste en nuestras ideas a la par que la relación se va haciendo más profunda, y así se podrá intercambiar ideas y experiencias. Se debe estar dispuestos a ver las cosas de otra forma, teniendo una actitud abierta para el cambio, si se nos dan los argumentos válidos se podrá hacer más fácilmente.

2.- Código común: se debe usar la misma terminología que la del receptor, para no crear confusiones, ajustando términos, tener una codificación común y continuar con la comunicación, evitando detenerse en discusiones que no tienen sentido por palabras que desvían del propósito del diálogo.

3.- Marco de referencia recíproco: Los participantes del diálogo deben respaldar, aceptar y compartir los sistemas de valores, las suposiciones básicas y los propósitos. Por ejemplo si a los empresarios solo les interesa la producción y no les importan los trabajadores y estos se están viendo afectados porque los hacen trabajar horas extras sin paga, ellos acudirán a los que si comparten su propósito que es el sindicato, y estos tendrán que hacer entender al empresario el propósito de los trabajadores y del sindicato para negociar con lo empresarios y lograr que estos compartan el propósito y se eviten conflictos.

4.- Respuesta o realimentación: cuando los participantes del diálogo se encuentran en una situación en la que tienen que interactuar cara a cara, la

respuesta es el medio para corregir o apoyar la interpretación que la otra persona se formó de nuestro mensaje. El requisito del diálogo es que la respuesta sea congruente y apropiada del otro participante. Los participantes deben actuar de manera directa y responder en forma adecuada al mensaje o estímulo que se les presenta.

5.- Libertad de expresión: El participante en un diálogo primero reconoce el terreno, esto quiere decir: la capacidad de aceptación y respeto entre él y el interlocutor. Si la actitud es de comprensión y abierta por parte del receptor, el emisor se sentirá con más libertad para expresarse, sin temor a que lo rechacen o menosprecien. Los participantes deben fomentar un clima de confianza y seguridad.

6.- Repetición y formulación de datos, indispensable para transmitir y recibir información: Esto es la redundancia, esta permite que el mensaje llegue al receptor aun cuando halla ruidos o interferencias. Los emisores necesitan asegurarse que el contenido de su mensaje se comprenda completamente, por lo tanto las ideas básicas deben formularse en maneras diferentes para asegurar la comprensión de la información transmitida.⁽⁴³⁾

3.8.2. *LA COMUNICACIÓN EN GRUPOS PEQUEÑOS.* Esta comunicación se está dando mucho hoy en día, porque es más fácil solucionar problemas, localizar puntos débiles y dar sugerencias para el bien común entre otras cosas con el uso de está.

⁽⁴³⁾ Idem p. 26

En los sindicatos se da esta comunicación continuamente, cuando se reúnen los delegados sindicales de diversas sucursales de un empresa y plantean los problemas al secretario general del sindicato y ambos buscan una solución.

Es importante conocer los propósitos de la comunicación en estos grupos los cuales pueden ser: 1) intercambio de información o de ideas y 2) lograr una acuerdo o tomar una decisión.⁽⁴⁴⁾

El intercambio de información o de ideas; este propósito se refiere cuando el grupo quiere examinar un tema de interés común o sea que les interese a todos los integrantes del equipo, al empezar a discutir sobre ese tema surgirá el intercambio o trueque de información o ideas así al escuchar diferentes aportaciones u opiniones, se entenderá mejor el tema.

El segundo propósito es el logro de un acuerdo o la toma de una decisión para esto se forma un grupo pequeño, en el tema de estudio, en el sindicato se forma un grupo con los delegados sindicales, o sea, los representantes de los trabajadores, los representantes de la empresa y el secretario general. En las reuniones que se realizan con este grupo se habla acerca de los problemas de la empresa, los problemas de los trabajadores, se dan propuestas, etcétera, para después llegar a un acuerdo o tomar una decisión, tomando en cuenta las propuestas de los integrantes del grupo. Si llegarán a presentarse conflictos en estas reuniones, o se diera el caso que los integrantes tuvieran diferentes

⁽⁴⁴⁾ Idem pp. 26 - 30

opiniones se busca evaluar todas éstas hasta llegar a un acuerdo común, cuando no logran ponerse de acuerdo entonces se recurrirá a la votación de cada uno de ellos, y finalmente se realizará lo que apoye la mayoría.

También es importante conocer los factores que ayudan a que las relaciones que se den en los grupos pequeños sean buenas y se logre resultados favorables.

Los aspectos más importantes para una interacción efectiva son: la disciplina y la cooperación. ⁽⁴⁵⁾

La disciplina en una discusión es muy importante ya que si se quiere obtener un resultado óptimo debe existir ésta, al mencionar la disciplina nos referimos a el saber escuchar a los demás sin interrumpirlos, ya una vez que se les escucha se podrá, en forma ordenada, pedir la palabra para emitir la opinión propia. La reunión debe realizarse en un ambiente de amabilidad tomando como indicador un plan en el cual se puedan hacer cambios si se requieren.

La cooperación es el segundo requisito, se debe de infundir a los integrantes del grupo el espíritu de colaboración y hacerlos entender que no se trata de una competencia. Las personas no deben cerrarse y creer que lo que ellas piensan es lo correcto, por lo contrario, debe abrirse y considerar los

(45) Idem p. 39

puntos de vista de los otros integrantes, no deben criticar a los demás, por el contrario, deben estar dispuestos a entenderlos y auxiliarlos. Los integrantes del grupo deben comprometerse para que se facilite el tomar una decisión o si es necesario lograr un acuerdo.

Es necesario prepararse en general para la discusión con los siguientes pasos: 1. Analizar el tema o problema, 2. Analizar la importancia del grupo como un todo y 3. Conocer a los miembros del grupo.⁽⁴⁶⁾

Para analizar el tema o problema se debe:

- a) verificar la información conocida, para esto se necesita la organización de los datos que se obtuvieron y se debe estar preparado para estar debatir.
- b) Actualizarse, se deben conocer las diversas opiniones y los cambios que se hayan dado, que se presten para afectar la situación.
- c) En cada fase de la reunión se deberá pensar en la actitud que se tomará apoyándola en razonamientos y hechos, sin embargo se debe estar abierto al cambio si los puntos de vista de los demás integrantes muestran que se está en un error y,
- d) Adelantarse a la reacción que la actitud que se presento, cause en los integrantes del grupo. Estar preparado por si la reacción sea de rechazo, sepa como se debe responder a éste.

(46) M, Rangel, ob, cit. p. 40.

El segundo paso es analizar la importancia del grupo como un todo, esto es entender el enlace entre problema y los objetivos del grupo de manera que conforman un todo. Reconocer el poder del grupo para la toma de decisiones. Por ejemplo en un sindicato el secretario general debe conocer el reglamento, políticas, objetivos de la empresa, así como el contenido del contrato colectivo de trabajo para si se presenta un problema poder entre empresa, trabajadores y sindicato resolverlo.

El último paso es conocer a los miembros del grupo, saber: las características de cada integrante del grupo, los conocimientos de ellos sobre la problemática, las posibles actitudes ante los propósitos que se les ofrezcan, las cualidades de cada miembro, y por último conocer quién será nuestra fuente de información. Al examinar la información sobre cada integrante del grupo se podrá adquirir un conocimiento amplio y profundo de éste, con el fin de lograr una efectiva interacción.

Participación en el grupo: para que la participación de los integrantes del grupo sea efectiva y se cumpla con el objetivo propuesto es necesario que los integrantes cumplan con: a) responsabilidades, b) detecten cuando participar en la discusión y c) como participar en una discusión.⁽⁴⁷⁾

a) Las responsabilidades del participante. En el desarrollo de una discusión, cada uno de los integrantes exponen sus puntos de vista, pero se destina más tiempo para escuchar las aportaciones y opiniones de los demás,

(47) Idem p. 43

por esto, en algunas ocasiones uno llega a pensar que casi no participó. Una de las cualidades que debe observarse en el participante es el saber escuchar y comprender lo que los otros integrantes dicen, también se necesita desarrollar una habilidad para deliberar el valor de las aportaciones.

b) Cuando participar en la discusión, esta es una medida que pueden tener los integrantes del grupo y que solo puede resolverse al adquirir confianza para opinar basándose en el tiempo que se tenga de ser miembro del grupo.

Según Mónica Rangel Hinojosa en su libro "La comunicación oral", ⁽⁴⁸⁾ aconseja a los integrantes:

" Hablar cuando pueda ofrecer una sugerencia o comentario constructivo" . Algunas veces se pasan por alto temas o ideas que pueden ser de gran importancia. Aunque no se esté totalmente informado se puede hacer reflexionar a los integrantes a través de una pregunta sobre un punto que no se tocó o por un comentario.

" Hable para clarificar algún comentario confuso de otro participante". A veces algún miembro puede hacer un comentario ambiguo para hacer énfasis en un punto importante y los demás no lo comprenden. Se puede aclarar el punto con diplomacia, haciendo con la participación más fácil la interacción.

⁽⁴⁸⁾ Idem p.42

" Hable cuando pueda corregir un error ". Al hablar para rectificar un error se debe hacer con diplomacia, con el objeto de prevenir una discusión inútil. Se recomienda ser educado y humilde no se debe sentir superior y así se rectificará el error y la persona no lo sentirá como una afrenta.

" Hable cuando pueda ofrecer información útil ". Es necesario que todos los integrantes hablen, pues son parte de un equipo y entre todos podran reunir información de gran valor para solucionar un problema o tomar un decisión. Si se conoce un ejemplo adecuado o una aportación se debe expresar.

" Hable cuando tenga una pregunta inteligente". En ocasiones no solo será una persona quién tenga duda, sino todos los integrantes pero ninguno se atreve a hablar, se debe preguntar para despejar una duda. No se deben tomar decisiones sin aclarar dudas. Tampoco se debe caer en la exageración al preguntar, pero se aconseja: preguntar en el momento exacto, ser oportuno y hacer la pregunta para clarificar un punto de relevante importancia, también hacerlo cuando sienta que la discusión se está yendo por otros caminos que no son el punto a tocar, pues si se hace una pregunta todos volverán a concentrarse en el problema.

" Hable cuando pueda aliviar o aminorar la tensión ". Cuando se note en el ambiente tensión se tratara de aportar algo de humor, pues así los integrantes se sentirán menos tensionados y se llevará a cabo rápidamente la discusión. Porque el humor provoca un descanso, ayuda a que la comunicación sea más efectiva y facilita el tomar una decisión.

c) Como participar en una discusión. Se deberá hablar en forma directa, educada y natural. Variar el tono dependiendo el fin de la discusión y la formalidad de ésta. Cuando se avance en la discusión habrá opiniones diversas, la tensión surgirá y se producirá un conflicto, por lo tanto se deberá percibir el ambiente para hacer los cambios convenientes en el tono de voz y que la manera de reaccionar sea la correcta.

Exponer las aportaciones en forma clara, concisa, precisa y concreta y organizar las aportaciones, para que estas contagien a los demás y así lograr que por ellos mismos piensen.

Se presentan primero los razonamientos para dar una conclusión de ésta, los pasos que se deben seguir son los siguientes:

1. Establecer la naturaleza del problema tal y como se perciba.
2. Indicar las diversas soluciones en que se ha pensado.
3. Exponer las razones por las que se descartaron algunas de ellas, y
4. Expresar la opinión personal y explicar las razones que la sustentan. Con estos cuatro pasos se logrará que los participantes consideren la validez e integridad del estudio y digan las deficiencias que las aportaciones tengan.⁽⁴⁹⁾

⁽⁴⁹⁾ Idem pp. 43-45.

La actitud que se tome debe ser franca, real y libre, evitar que la discusión se convierta en un combate oral. Que las aportaciones de cada miembro sean de manera sincera y sencilla. Se debe aceptar con integridad las críticas y enfrentar las opiniones opuestas con criterio amplio. No se pretenda solamente que la aportación de uno mismo sea aceptada, sino laboren en equipo para que la decisión que se tome sea la adecuada.

CAPÍTULO 4.

EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN UN SINDICATO.

La mayoría de los temas de este capítulo fueron obtenidos por medio de entrevistas con el Licenciado Enrique Torres Ibarra, Secretario general del sindicato PRO-RAZA, CTM; ya que no existen bibliografías específicas sobre estos temas.

La comunicación dentro de un sindicato involucra a muchas personas como por ejemplo a sus miembros, a los delegados, a la empresa, a su central obrera, etcétera, para efectos de esta tesis es importante adentrarse más en la forma que se da ésta en una organización sindical.

Porque no se comunican de igual forma los delegados entre sí, que el Secretario general con la central obrera a la cual pertenece el sindicato, en este capítulo requeriremos realizar trabajo de campo como entrevistas al secretario general del sindicato PRO-RAZA, que es nuestro objeto de estudio.

4.1 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EN UN SINDICATO.

Como todas las organizaciones los sindicatos que son el objeto de estudio tienen unos objetivos que buscan con la comunicación, los cuales son:

- 1.- Desarrollar un clima de comprensión entre sindicato y trabajadores, para conseguirlo se necesita dar un trato humano y personalizado, pues al trabajador no le gusta sentirse un miembro más del sindicato, sino que se le identifique como una parte de la organización y se le comprenda.

2.- Mantener abiertos los canales de comunicación entre empresa, sindicato y trabajadores, con la finalidad de que los desacuerdos, insatisfacciones y conflictos no maduren y puedan eliminarse a tiempo. Pues si no se comunican los problemas se acumulan y se forman resentimientos que perjudican el ambiente laboral.

3.- Fomentar las actividades sociales, culturales y deportivas dentro del sindicato.

4.- Ayudar a elevar el nivel cultural de los socios del sindicato.

5.- Motivar al trabajador e incrementar su productividad, ya que al obtener mayor productividad habrá por consiguiente mayor ganancia y el trabajador estará en condiciones de exigir mejores sueldos.

6.- Cuidar la imagen del sindicato a fin de que esta sea positiva para que el trabajador tenga confianza en su organización.

4.2 ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA EN UN SINDICATO.

La comunicación pública es una actividad que tiene mucho valor y se utiliza constantemente en las organizaciones, en los sindicatos los líderes sindicales tienen grandes habilidades para la oratoria y esta habilidad les ayuda para darse a entender con los miembros del sindicato y las empresas.

Existen cinco actividades según Dee, que son las más relevantes y que en éstas se encuentran incluidos los líderes sindicales, las cuales son: Organización, convenios, administración de los convenios, participación en las reuniones sindicales y representación del sindicato ante otros grupos.⁽¹⁾

+ La organización son las actividades en que el activista sindical quiere fomentar la unión en el sindicato. El líder sindical usará argumentos que convencen a los trabajadores para afiliarse a su sindicato, en estos argumentos mencionaran las ventajas económicas, sociales, etc., que les traerá el unirse a esa organización.

+ Los convenios implican la comunicación directa entre dos o más personas, se incluyen reuniones, conversaciones de manera informal y todos aquellos encuentros para convencer a la gente. Los acuerdos finales se presentarán a los miembros del sindicato para que los revaliden.

+ La administración de los convenios es la práctica de los acuerdos de las condiciones de trabajo. Los miembros del sindicato deben saber y entender los fines del acuerdo, por esto el líder sindical se los comunicará en forma verbal. En ocasiones se recurre al arbitraje donde la presentación de los hechos, opiniones y aportaciones se hace de manera formal, ésta es otra actividad de la comunicación pública.

(1) Gerald M. Goldhaber, *Comunicación Organizacional*, p. 274.

+ La participación en las reuniones sindicales incluye responder preguntas que hagan los trabajadores o la empresa, presentar informes a la asamblea y concurrir a conferencias y asambleas que la mayoría de las veces organiza la central obrera a la que pertenece el sindicato.

+ La representación del sindicato ante otros grupos, en esta actividad se utiliza mucho la comunicación pública, el líder sindical debe asistir a audiencias cuyo propósito en cada una varía y, en ocasiones los trabajadores miembros del sindicato pueden citar a una audiencia al mismo por demanda, si es que el sindicato no cumple con sus obligaciones que tiene para con los miembros. Esta actividad es la más relevante porque enlaza a los miembros del sindicato con amigos y enemigos, por ejemplo con políticos, líderes cívicos y otros miembros que tienen relación con el sindicato.

A través de éste capítulo se vio la importancia de la comunicación organizacional enfocada a los sindicatos, sin la comunicación en forma interna: empresa-trabajadores-sindicato existirían muchos conflictos y se perjudicarían las tres partes. Todos los tipos de comunicación deben darse de manera armoniosa y para que esto suceda todos deben de poner de su parte siendo pacientes, respetuosos, positivos, comprensivos y dar una buena imagen para que las personas se abran. En un sindicato es básica la comunicación oral pues a través de ésta se exteriorizan los problemas, inquietudes y todo lo que de alguna manera le preocupa a la empresa y a los trabajadores, también las actividades de la comunicación pública incluyen las relaciones del sindicato con sus miembros o con la empresa.

4.3. FORMA DE COMUNICACIÓN DE LOS MIEMBROS ENTRE SÍ.

La comunicación de los miembros entre sí se lleva a cabo por medio de las asambleas sindicales que realiza el sindicato, en cada una de las empresas agremiadas y mediante el fomento del deporte que el sindicato practica con sus agremiados, o en las asambleas ordinarias y extraordinarias a que convoca el sindicato y que asisten todos los miembros de las diferentes empresas con las cuales se tiene celebrado un contrato colectivo de trabajo.

4.4 COMO SE RELACIONAN LOS TRABAJADORES AFILIADOS AL SINDICATO.

La relación de los trabajadores con el sindicato inicia cuando los trabajadores acuden al sindicato por primera vez a firmar su afiliación al mismo. Donde se comprometen a respetar los estatutos que lo rigen, así como los de la Federación de Trabajadores de Jalisco (F.T.J.) y los de la Confederación de Trabajadores de México (C.T.M.), de igual manera se comprometen a cumplir con los acuerdos de congreso, consejos y asambleas aún cuando no concurren a ellos, en es primera entrevista se hace del conocimiento del solicitante que en la empresa donde pretende prestar sus servicios existe celebrado un contrato colectivo de trabajo que norma las relaciones obrero-patronales y que en esa empresa el sindicato cuenta con un delegado sindical que fue elegido democráticamente por los compañeros trabajadores que laboran en esa empresa por lo que se le aconseja que cualquier problema de carácter obrero-patronal lo canaliza por medio del Representante sindical, también se le

recomienda al solicitante que si no se encuentra presente el delegado sindical cuando se le presente algún problema de trabajo puede acudir también a las oficinas del sindicato a plantear el problema al Secretario de trabajos y Conflictos o al Secretario General del sindicato, de esta manera se llevan a cabo las relaciones entre el sindicato y los trabajadores afiliados; así mismo el sindicato tiene una reunión semanal permanente con todos y cada uno de los delegados con que cuenta el sindicato en cada una de las empresas con las cuales existe celebrado un contrato colectivo de trabajo; en estas reuniones se analizan los diferentes problemas que se presentaron en los centros de trabajo y se buscan sus posibles soluciones.

4.5 RELACIÓN ENTE EMPRESA Y SINDICATO.

La relación entre Empresa y Sindicato se da a través de la Negociación colectiva que es el proceso mediante el cual la empresa y el sindicato negocian las condiciones bajo las cuales los miembros que se encuentran en la unidad negociadora van a ser empleados.⁽²⁾

Estas condiciones se describen en el contrato colectivo de trabajo que resulta de tales negociaciones. La relación entre empresa y sindicato nace una vez firmando el contrato colectivo de trabajo, que norme las relaciones obrero-patronales se sigue dando permanentemente a través del seguimiento de la administración del contrato en cuestión y del cumplimiento que la empresa de al mismo, la manera en que algunos sindicatos llevan la relación con las empresas

(2) William B. Werther y Keith Davis, *Administración de Personal y Recursos Humanos*, p. 319.

es a través de un delegado sindical o representante sindical, que es elegido por los propios trabajadores que laboran en la empresa, con la cual se tiene celebrado el contrato colectivo de trabajo y éste es el responsable de vigilar tanto el cumplimiento del contrato colectivo de trabajo como el reglamento interior de trabajo y los derechos de los trabajadores, que se encuentran establecidos en la Ley Federal del Trabajo, también es obligación del representante sindical llevar una buena relación con el representante de la empresa a fin de que juntos puedan dar una mejor solución a los problemas laborales que les sean planteados por los trabajadores; normalmente una vez que los trabajadores nombran a su delegado sindical se procura establecer con la empresa una agenda para reunirse empresa y sindicato semanalmente para tener un diálogo y analizar los problemas laborales que se vayan presentando, durante los primeros meses el secretario general del sindicato conjuntamente con su secretario de trabajo y conflictos procura estar presente a fin de que el delegado sindical se vaya capacitando en la forma en que se tratan los problemas obrero-patronales, una vez que el delegado sindical o representante se encuentra debidamente capacitado la diligencia sindical deja de asistir a las reuniones, sin dejar desde luego de tener relaciones con los dirigentes de la empresa contratante, ya que es muy importante la comunicación directa entre la diligencia sindical y la diligencia empresarial.

4.6 LA COMUNICACIÓN CON SU CENTRAL OBRERA.

4.6.1 La comunicación del sindicato con la Federación de Trabajadores de Jalisco. La comunicación del sindicato PRO-RAZA con su central obrera aquí en Jalisco, se da por medio de la Federación de Trabajadores de Jalisco

(F.T.J.) se da semanalmente en unas asambleas denominadas "consejos", que está celebra en el auditorio de la propia Federación a la cual acuden todos los secretarios generales y delegados debidamente acreditados de los diferentes sindicatos y organizaciones afiliadas a la Federación de Trabajadores de Jalisco; así como todos los miembros del comité directivo, asambleas en las cuales se pone a consideración el orden del día y está se aprueba o se modifica por la mayoría de los asistentes al consejo.

Así mismo se da la comunicación con la Federación de Trabajadores de Jalisco en las asambleas extraordinarias, consejos y congresos que se llevan a cabo, además existe comunicación escrita mediante los diversos oficios que constantemente esta enviando la F.T.J. a las organizaciones afiliadas, de igual manera se da la comunicación con la Federación en forma directa con el secretario general de la misma ya que los secretarios generales pueden entrevistarse cuantas veces sea necesario con el secretario de la Federación de Trabajadores de Jalisco.

4.6.2. La comunicación del sindicato con la Confederación de Trabajadores de México, C.T.M. La comunicación de los sindicatos con la C.T.M. se da a través de la Federación de Trabajadores de Jalisco que es el conducto por el cual se hace llegar a cada organización sindical los comunicados que mediante oficio gira la confederación a cada una de las Federaciones estatales afiliadas, oficios en los cuales reciben la encomienda de darlos a conocer a cada organización sindical; de igual manera los sindicatos tienen comunicación directa con la Confederación de Trabajadores de México

anualmente en los consejos y congresos nacionales a que convoca a todas las federaciones, sindicatos y demás organizaciones afiliadas, asambleas en las cuales los sindicatos pueden hacer uso de la tribuna por conducto de sus delegados para plantear cualquier tipo de problema que aqueje a su organización o a la Federación a que pertenecen, también los sindicatos pueden intervenir libremente en cualquier punto de la orden del día que se esté desahogando en dichas asambleas nacionales; además de lo anterior cualquier organización sindical puede acudir a entrevistarse libremente con cualquier secretario del comité directivo de la Confederación de Trabajadores de México incluyendo su Secretario general, desde luego previa solicitud de audiencia.

CAPÍTULO 5. SINDICATO PRO-RAZA, C.T.M.

A lo largo de este capítulo se entrara de lleno al sindicato que se va a estudiar, se veran las partes de contenido más importantes, para lograr mayor conocimiento de lo que es este sindicato, la información de este capítulo se obtuvo a través de una entrevista que se realizó el día 22 de junio de 1995 con el Lic. Enrique Torres Ibarra, en Sindicato PRO-RAZA, que se encuentra ubicado en la calle de General Coronado número 385, en esta entrevista le preguntamos lo concerniente a la historia, misión, características, los puestos que existen en el sindicato etcétera, él contesto las interrogantes que se tenían y facilito un documento en donde se encuentran los estatutos que rigen al Sindicato PRO-RAZA.

5.1.HISTORIA.

"El sindicato "Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio PRO-RAZA", se constituyo y se registro ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del estado de Jalisco, en el año de 1936, denominandose inicialmente como

" Unión de Comerciantes en Pequeño, PRO-RAZA ", habiendo sido acordado su registro por el H. Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado y quedando registrado en los libros correspondientes a registros de sindicatos, que obran en el archivo de dicha dependencia, bajo el número 238 del libro Obrero número 1 con fecha de febrero 17 de 1936, siendo en esa época su Secretario general el Señor Francisco García Escot y en el año de 1972 el sindicato en acuerdo asamblea aprobo por unanimidad modificar los estatutos y cambiar la denominación del sindicato de Unión de Comerciantes en Pequeño PRO-RAZA, al de Sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio, PRO-RAZA, y habiendo reunido los requisitos de ley exigidos por las autoridades del trabajo, el pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado, el 26 de enero de 1973 dicto resolución aprobando la solicitud de reformas a los estatutos y el cambio de denominación del sindicato haciendose las anotaciones en el libro sindical respectivo, dándose los avisos de ley correspondientes".

"A partir del año de 1973 el Sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio PRO-RAZA, fue creciendo en número de empresas con las cuales se tiene celebrado contratos colectivos de trabajo, y en la actualidad cuenta con una membresía de aproximadamente 3,000 trabajadores siendo por lo tanto en sindicato más grande de Estado de Jalisco en el ramo de comercio".

"Lo sobresaliente en la historia del Sindicato PRO-RAZA, en que en la constitución del mismo, resalta la presencia como trabajadores de los principales líderes obreros de aquella época, figurando gente como el Señor Miguel de Alba Arroyo, ya fallecido y que llegó a ser Secretario general sustituto de la Federación de Trabajadores de Jalisco, también figuraron Francisco Silva Romero también fallecido y que al separarse de la Confederación de Trabajadores de México, CTM, llegó a ser Secretario general y líder indiscutible de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos, CROC en Jalisco, así como el Señor Marcos Montero quién también se separó de la CTM, y paso a la CROC en Jalisco y fue uno de sus líderes más sobresalientes, aún en la actualidad, se siguen recordando con cariño, no obstante que ya tienen varios años de fallecidos". (1)

5.2. MISIÓN.

" Principalmente la misión del Sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio PRO-RAZA, es velar por los intereses de sus agremiados, mejorando en cuanto sea posible su situación de trabajadores ".(2)

(1) Información obtenida de la entrevista con el Sr. Gral. del sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio PRO-RAZA.

(2) Estatutos sindicales y constitución de la Federación de Trabajadores de Jalisco y constitución de la Confederación de Trabajadores de México, CTM.

También es misión del sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio PRO-RAZA, luchar por:

- a) El mantenimiento de regímenes democráticos
- b) El respeto a la voluntad de las mayorías.
- c) El predominio del interés colectivo.
- d) La unidad democrática y revolucionaria de los trabajadores en las clases proletarias para impulsar un nuevo desarrollo económico y de reforma social para abolir la miseria y las desigualdades.
- e) La formación de la central única de trabajadores conforme al ideario y principios de la Revolución Mexicana.
- f) El cambio social eliminando la explotación del proletariado.
- g) La transformación del sistema jurídico laboral a fin de dar mayores impulsos a las prestaciones obreras.
- h) Incrementar la ocupación y protección a quienes por la edad o imposibilidades físicas que dan fuera del empleo.
- i) La contratación colectiva que independientemente de otras prestaciones establezca:

- 1.- Salarios remuneradores que correspondan al esfuerzo realizado por el trabajador y al valor del producto.
- 2.- Vacaciones pagadas con salario doble, de duración bastante para que el trabajador conserve su salud y recupere sus energías.
- 3.- Centros vacacionales para el disfrute de los trabajadores y sus familiares.
- 4.- Igualdad de oportunidades para los hombres, mujeres y jóvenes.
- 5.- La distribución equitativa de la riqueza.
- 6.- Mejor eficiencia, actitud y retribución de los trabajadores ". (3)

(3) Idem.

5.3 CARACTERÍSTICAS.

" El Sindicato PRO-RAZA, es un organismo que tiene mucho respeto por todos los trabajadores agremiados y da la oportunidad de que sus socios participen democráticamente en todas las decisiones de importancia que se deben tomar sindicalmente. Se esfuerza por capacitar a sus delegados, a fin de que estos tengan un pleno conocimiento de los derechos de los trabajadores, estipulados en el Contrato Colectivo de Trabajo, en el Reglamento y en la Ley Federal del Trabajo.

Entre otras de las características del Sindicato es que éste cuenta con un cuerpo jurídico de abogados para atender gratuitamente los problemas de carácter legal que tengan los trabajadores ya sea, en el ramo laboral, civil, penal y amparo. Por ejemplo si un trabajador se quiere divorciar en sindicato lo asesorará sin cobrarle dinero extra ". (4)

5.4. DIVERSOS PUESTOS.

El comité directivo del sindicato, está formado con las siguientes Secretarías:

- " a) Secretaria General.
- b) Secretarías de Actas y Acuerdos.
- c) Secretaria de Trabajo y Conflictos.
- d) Secretaria de Organización y Propaganda.
- e) Secretaria de Acción Política.
- f) Secretaria de Estadística y Finanzas ". (5)

(4) Información obtenida de la entrevista con el Sr. Gral. del sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en Comercio PRO-RAZA.

(5) Estatutos que regiran al Sindicato UNIÓN DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES EN COMERCIO, PRO-RAZA, Artículo 17, p.2.

En el artículo 19 del documento que contiene los estatutos que rigen al Sindicato PRO-RAZA de Empleados y Trabajadores en Comercio e Industria de Jalisco menciona que: "Para facilitar y hacer más eficaz las labores de cada uno de los Secretarios que forman el Comité Directivo, sus atribuciones y obligaciones específicas, serán las que se establecen en los artículos siguientes:

5.4.1. SON FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SECRETARIO GENERAL:

- " a) Convocar a reuniones del Comité Directivo.
- b) Representar legal y jurídicamente al Sindicato ante los particulares y las Autoridades.
- c) Presidir las reuniones del Comité Directivo.
- d) Presidir las Asambleas Extraordinarias del Comité.
- e) Acordar con cada uno de los Secretarios del Comité.
- f) Intervenir con cada uno de los Secretarios personalmente en todos los asuntos de importancia del Sindicato.
- g) Tomar medidas necesarias para que el Comité Directivo se reúna por lo menos cada semana.
- h) Cumplir y hacer cumplir fielmente los acuerdos del Comité Directivo, los acuerdos de las Asambleas, cuidar porque los Secretarios del Comité atiendan los asuntos a su cargo con celo y eficacia.
- i) Vigilar porque el Secretario de FINANZAS, presente el informe mensual sobre el fondo financiero ante la Asamblea del mismo, según lo dispone el Estatuto".⁽⁶⁾

⁽⁶⁾ Idem artículo 20, p. 3.

5.4.2. SON FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SECRETARIO DE ACTAS Y ACUERDOS:

- " a) Levantar acta de las sesiones ordinarias.
- b) Levantar acta de las sesiones extraordinarias.
- c) Dar cuenta con las actas en las siguientes sesiones, a fin de que sean discutidas y aprobadas en su caso.
- d) Firmar juntamente con el Secretario General, la correspondencia del Sindicato.
- e) Asistir a todas las sesiones que celebre el Sindicato.
- f) Suplir en sus faltas temporales o definitivas al Secretario General ".⁽⁷⁾

5.4.3. SON FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS:

- " a) Intervenir en todos los conflictos que se susciten entre los miembros del Sindicato y patrones que tengan relaciones contractuales con el mismo, con una intervención que siempre esté de acuerdo con la declaración de los principios y el programa de lucha del Sindicato.
- b) Estar al tanto de los conflictos en que intervenga el Secretario General, así como del estado que guarden éstos.
- c) Recabar acuerdos de la Secretaria General, así como orientaciones de la misma, para intervenir en los conflictos de trabajo.
- d) Conocer la Ley Federal del Trabajo.

⁽⁷⁾ Idem artículo 21, p. 3.

e) Informar de sus gestiones a la Asamblea del Sindicato ".⁽⁸⁾

5.4.4. SON FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN Y PROPAGANDA:

" a) Llevar una estadística precisa de los socios del Sindicato, que contenga: Nombre del socio, estado civil, antigüedad dentro del Sindicato, si sabe leer y escribir.

b) Hacer propaganda de unidad entre los miembros del Sindicato, presentando temas de orientación basados en los principios de la Confederación de Trabajadores de México, CTM.

c) Dar cuenta a la Asamblea de los socios que hayan faltado injustificadamente mayor número de sesiones de las que autoriza éste Estatuto, en su capítulo de sanciones ".⁽⁹⁾

5.4.5. SON FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SECRETARIO DE ACCIÓN POLÍTICA:

" a) Orientar y promover en todos los miembros del Sindicato, los principios de la Revolución Mexicana.

b) Preparar a los trabajadores para el ejercicio de sus derechos cívicos, a fin de que con plena responsabilidad intervengan en el proceso electoral.

c) Mantener entre los socios la disciplina en materia política de acuerdo con las indicaciones de la CTM, y sus Federaciones Estatales.

d) Presentar al Sindicato en materia política, de acuerdo con el inciso anterior.

⁽⁸⁾ Idem artículo 22, p. 3.

⁽⁹⁾ Idem artículo 23, p. 4.

- e) Luchar porque los puestos de elección popular, correspondan a la clase trabajadora y sean ocupados por miembros del Sindicato.
- f) Hacer todos los trabajos que en materia política encomiende la CTM, al Sindicato, en cooperación con el resto del Comité Ejecutivo.
- g) Rendir un informe de su actuación al terminar su período, entregando por inventario su Secretaria.
- h) Todo lo demás relacionado con la naturaleza de sus funciones ". (10)

5.4.6. SON FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SECRETARIO DE ESTADÍSTICAS Y FINANZAS:

- "a) Cooperar en todo con el Secretario de Organización, a fin de que las Estadísticas de los socios miembros del Sindicato, así como que los Contratos de Trabajo, estén perfectamente definidos para los casos importantes en todos los problemas de trabajo y de reclamación de derechos de los socios.
- b) Recabar las cuotas sindicales.
- c) Otorgar recibos de las cuotas sindicales.
- d) Llevar una contabilidad precisa del movimiento de fondos del Sindicato.
- e) Rendir un informe mensual financiero del Sindicato.
- f) Firmar conjunto al Secretario General, las credenciales de los miembros del Sindicato.
- g) Acordar todos los asuntos de su Secretaria con el Secretario General, y hacer el pago de las cuotas Federales y Confederales" . (11)

(11) Idem artículo 24, p 4.

5.5 DATOS COMPLEMENTARIOS.

5.5.1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, PROGRAMA DE LUCHA E INTEGRACIÓN DEL SINDICATO.

En el artículo primero de los "Estatutos que regiran al Sindicato PRO-RAZA de Empleados y Trabajadores en Comercio e Industria de Jalisco ", menciona lo siguiente:

El Sindicato PRO-RAZA de Empleados y Trabajadores en Comercio e Industria de Jalisco hace suyos la declaración de principios, de la Confederación de Trabajadores de México, C.T.M. y del programa de lucha de la misma, y pugnará además:

- " a) Por la mejor forma y medio que amparen a los trabajadores en la especialidad a que se contrae el Sindicato, y que laboren en el Estado de Jalisco.
- b) Por el mejoramiento constante de la situación económica de los trabajadores.
- c) Por la creación de Cajas de Prestamos, mediante el ahorro de los mismos trabajadores.
- d) Por la creación del Seguro de Vida.
- e) Por el fomento del deporte en el Sindicato.
- f) Por mantener su independencia ideológica.
- g) Por la total organización de todos los trabajadores en la especialidad de éste Sindicato.
- h) Por mantenerse siempre pertenientes a la C.T.M.

El Sindicato siendo una organización que la constituyen trabajadores de la rama antes indicada, tendrán siempre sus principios ideológicos, basados en la Constitución General de la República ". (12)

De acuerdo con el artículo anterior, son miembros del Sindicato, "los trabajadores que actualmente la forman, y los que en el futuro se adhieran al mismo, trabajando en ésta misma actividad, previa declaración de aceptar los Estatutos y sujetarse a los dispuesto por los mismos, y a las resoluciones de su Comité Directivo y de sus Asambleas siempre que laboren en el Estado de Jalisco ". (13)

5.5.2. DEL GOBIERNO DEL SINDICATO.

Dentro del documento donde se hable de los Estatutos del Sindicato PRO-RAZA en el artículo cuatro, se habla del gobierno del mismo diciendo que es una facultad que corresponde a los miembros individuales de la misma, por conducto de sus Asambleas y de su Comité Directivo, por tanto, el principio en que se basa la dirección del Sindicato, es el principio de la democracia sindical.

Los órganos directivos del Sindicato, son los siguientes:

- " a) Comité Directivo.
- b) Asambleas ordinarias.
- c) Asambleas extraordinarias ". (14)

(12) Idem artículo 25, p. 4.

(13) Idem artículo 2, p. 1.

(14) Idem artículo 3.

" El Sindicato, celebrará asambleas ordinarias cada treinta días, quedando a la Asamblea señalar día y hora en que deban celebrarse. Al instalarse la Asamblea, se procederá a nombrar un Director de Debates en los casos en que existan agitaciones políticas internas el Secretario General, dirigirá los debates.

Para que la Asamblea se considere debidamente constituida, se necesitará por lo menos, la presencia de la mitad más uno de los miembros que formaran el Sindicato.

Para que los acuerdos de la Asamblea tengan debida validez, será necesario:

- a) Que tengan libertad de voz y voto todos los miembros asistentes.
- b) Que se levante una acta de cada una de las Asambleas en que consten las resoluciones tomadas.
- c) Que si se trata de modificar los principios, el programa o el estatuto, la resolución sea tomada por las dos terceras partes de los miembros del Sindicato.

Las Asambleas extraordinarias se celebrarán cada vez que el Comité Directivo considere necesario convocar a ellas. En estas Asambleas, sólo se tratarán los puntos que contenta la convocatoria y éstos serán decididos invariablemente por el Secretario General del Sindicato.

El Comité Directivo tendrá reuniones por lo menos cada semana, en el día y hora en que el mismo acuerde.

El Comité Directivo constituye el gobierno permanente del Sindicato y tendrá a su cargo la ejecución de los acuerdos que se tomen en las reuniones así como de las resoluciones de las Asambleas.

La mitad más uno de los Secretarios podrán pedir cuando lo estimen necesario al Comité Directivo, la celebración de reuniones del Comité Directivo

se formará con la presencia de la mitad más uno de los Secretarios que lo forman, incluyendo al Secretario General ".⁽¹⁵⁾

" Para poder desempeñar el cargo de Secretario del Comité, se necesita por lo menos, llenar los requisitos siguientes:

- a) Pertenecer a la Organización.
- b) Vivir del producto del trabajo que desempeña.
- c) Tener por lo menos una antigüedad de dos años dentro del Sindicato.

Los miembros del Comité Directivo, son responsables en conjunto de la dirección y de la administración del Sindicato. Las facultades del Comité son las de nombrar Delegados a los Centros de Trabajo, en donde se encuentren trabajando miembros del Sindicato, cuando lo estimen conveniente ".⁽¹⁶⁾

5.5.3. LOS DERECHOS DE LOS SOCIOS DEL SINDICATO.

Los socios activos del Sindicato, tienen los siguientes derechos:

- " a) Ser atendidos por el Comité según el caso, después de 90 días de haber ingresado al Sindicato.
- b) El de recibir ayuda del Sindicato, cuando sean víctimas de algún accidente, provocado en el desempeño de sus labores, y que éste no haya sido ocasionado por impericia, descuido o intencionalmente, hasta donde las condiciones del Sindicato, lo permitan.
- c) El de gozar de atención médica en caso de enfermedad no contraída por vicios o desmanes, siempre que la enfermedad los postre en cama, hasta donde las condiciones del Sindicato, lo permitan.

⁽¹⁵⁾ Idem

⁽¹⁶⁾ Idem artículo 29, p. 5.

- d) Tener voz y voto en las Asambleas.
- e) El de elegir y ser electo como funcionario del Comité Directivo del Sindicato, siempre que estén en pleno uso de sus derechos sindicales y sean socios activos.
- f) El de apoyar con su firma, las solicitudes de ingreso.
- g) El de ser defendidos en las dificultades que surjan en su trabajo.
- h) El de presentar por escrito, iniciativas y proyectos tendientes a beneficiar y engrandecer al Sindicato.
- i) El de nombrar en caso de que sean acusados, hasta tres defensores, debiendo ser éstos de los mismos socios del Sindicato, pero que no sean miembros del Comité Directivo ".⁽¹⁷⁾

5.5.4. LAS OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS DEL SINDICATO.

Son obligaciones de los socios del Sindicato, las siguientes:

- " a) Cumplir y hacer cumplir fielmente los estatutos y acuerdos que emanen del Comité y de las Asambleas.
- b) Aceptar y desempeñar fielmente y diligentemente los Estatutos y acuerdos que emanen del Comité y de las Asambleas.
- c) Aceptar y desempeñar fielmente los cargos y comisiones que le sean conferidos de acuerdo con el Comité Directivo y de las Asambleas.

⁽¹⁷⁾ Idem artículo 30 p. 6.

- d) Estar al corriente puntualmente de sus pagos por concepto de cuotas, debiendo hacer éstos pagos precisamente al principio de cada mes, a la Secretaría de Finanzas del Sindicato, salvo acuerdo en contrario.
- e) Asistir puntualmente a sesiones ordinarias, previo citatorio a las extraordinarias.
- f) Observar en el curso de las sesiones la más estricta disciplina y la más absoluta moralidad, para facilitar en las deliberaciones la resolución más correcta y más apropiada en los problemas que hayan de resolverse.
- g) No presentarse a las Asambleas armado.
- h) Adquirir el distintivo de la organización y usarlo invariablemente.
- i) Dar aviso por escrito al Sindicato, cuando cambie de domicilio y de lugar en donde preste sus servicios.
- j) Identificarse cada vez que sea necesario por medio de su credencial, debidamente requisitada y al corriente de sus pagos.
- k) No apoyar con su firma solicitudes de ingreso de personas que no llenen los requisitos que establece el estatuto o que pueda obstruccionar el objeto y fines del Sindicato, en tal caso deberán informar al Comité Ejecutivo.
- l) Adquirir los presentes estatutos (LA IGNORANCIA DE ELLOS NO EXIME AL SOCIO DE LAS RESPONSABILIDADES EN QUE PUEDA INCURRIR).
- ll) Guardar absoluta reserva de los asuntos que sean tratados en Asamblea y observar buena conducta dentro y fuera del Sindicato.
- m) Velar por el buen nombre y progreso del Sindicato, denunciando ante las funciones del Comité Directivo, con la discreción debida, las maniobras o acusaciones que se hagan en contra de la agrupación o de sus asociados, especialmente, cuando éstos formen parte de dicho Comité Directivo,

considerando como cómplices y acreedores a sanciones, cuando no precedan con ésta obligación.

n) No admitir por ningún concepto y por ningún motivo, arreglos con los patrones que les perjudiquen, sin el debido consentimiento o intervención del Sindicato.

ñ) No hacerse responsable en parte que le corresponda, de los problemas del Sindicato.

o) Secundar las huelgas acordadas por el Sindicato.

p) No personificar los asuntos del Sindicato, no hacer de la organización, las dificultades personales.

r) No tener reuniones fuera del recinto oficial del recinto oficial del Sindicato.

s) Hacer el pago al Sindicato, por la cantidad de \$1.00 semanal para formar el fondo de resistencia y de administración.

t) Asistir sin pretexto ni excusa, el primero de mayo, a la parte que el Comité cite, para celebrar esta conmemoración, así como a los demás lugares que son necesarios por acuerdo del Comité Directivo para llevar a cabo actos que se relacionen con el programa de lucha del sindicato.

u) Hacer el pago de las cuotas acordadas por la Asamblea del Sindicato, para la creación del Seguro de Vida, por acuerdo general.

v) No faltar a más de tres sesiones injustificadamente ". (18)

(18) idem artículo 30 y 31, p. 7.

5.5.5 TACTICA DE LUCHA DEL SINDICATO.

La táctica de lucha del Sindicato, por lo que respecta a sus objetivos, será la siguiente:

- " a) Huelga.
- b) Boycot.
- c) La suspensión transitoria de las labores en los Centros de Trabajo.
- d) Manifestación Pública.
- e) Los Mítines y todos los medios de acción y publicación de toda clase de injusticias, de omisiones y de errores, hasta obtener sus propósitos ".⁽¹⁹⁾

5.5.6. LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

Se establecen como medidas disciplinarias, las siguientes:

- " a) Amonestación.
- b) Suspensión de derechos.
- c) Exclusión ". ⁽²⁰⁾

Por ejemplo: " cuando un socio activo del sindicato no cumple con la obligación de asistir a las asambleas ordinarias o extraordinarias convocadas por el sindicato, sin justificación alguna, este individuo es citado por el comité del sindicato a fin de que exponga las razones por las cuales ha estado faltando a las asambleas a que fue convocado. El comité después de escuchar los argumentos del asociado, determina por mayoría de votos si al compañero se le debe de amonestar o se debe suspender de sus derechos por termino no mayor de ocho días ". ⁽²¹⁾

(19) Idem artículo 31, p. 7.

(20) Idem artículo 32, p 7.

(21) Información obtenida de la entrevista con el Secretario General del Sindicato PRO-RAZA, Lic. Enrique Torres Ibarra.

" Las Asambleas impondrán a su juicio previo dictamen de la Comisión de Honor y Justicia, las sanciones que corresponda aplicar a los socios, cuando falten al cumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas para los socios en este estatuto, sin embargo desde ahora se establece que son motivo de exclusión las siguientes faltas:

- 1.- Hacer labor contraria a los fines que persigue el Sindicato.
- 2.- Difamar en contra de la Organización o de sus miembros.
- 3.- Coaligarse con elementos extraños a la organización, para dividirla, o para introducir la discordia entre sus miembros.
- 4.- No concurrir injustificadamente a los lugares en donde citen al Comité.
- 5.- Ponerse de acuerdo con los patrones para contrarestar las aspiraciones del Sindicato.
- 6.- Por malversación de fondos.
- 7.- Por hacer uso de la representación del Sindicato, sin tener autorizada por la Asamblea o por el Comité Directivo.
- 8) Por lanzar cargos públicos en contra de cualquier socio o funcionario del Comité Directivo en caso de hacerlo, deberán ser presentados por escrito a la Asamblea para su debida aprobación, investigación y aplicación de sanciones en su caso.

Los socios que hayan sido expulsados del Sindicato por causas graves, no podrán ser admitidos de nuevo dentro del mismo.

Los socios que dejen de cubrir el importe de sus cuotas durante tres meses, serán declarados desertos del Sindicato ". (22)

(22) Estatutos que regiran al Sindicato Unión de Empleados y Trabajadores en comercio PRO-RAZA, artículo 33, p. 7.

5.5.7. DE LOS FONDOS DEL SINDICATO.

" Los fondos del Sindicato, se formarán con las cuotas de inscripción y ordinarias de los socios, donaciones y subsidios si los hubiere, intereses producidos por depósito y demás servicios que pueda procurar la agrupación, conforme la Ley.

Los fondos de esta Organización, se emplearán única y exclusivamente en la realización de los fines del Sindicato y realizando los gastos para administración y engrandecimiento del mismo ". (23)

5.5.8. DE LOS ASPIRANTES A PERTENECER AL SINDICATO.

Para ser socio del Sindicato se requiere:

" a) Hacer solicitud por escrito, presentándola al Comité del Sindicato apoyada con la firma de dos socios del mismo, que se encuentren en pleno goce de sus derechos.

b) Ser trabajador de la rama que lleva por nombre éste Sindicato.

c) Hacer declaración de aceptar los postulados del Sindicato, así como hacerse solidario de las finalidades del mismo

d) Llenar y entregar su solicitud ".(24)

" Todo miembro del Sindicato, depositará en la Tesorería del mismo, una declaración en sobre cerrado, en la cual estipule a favor de que persona o personas se entregue la cantidad en efectivo que le corresponda, por Seguro de Vida.

(23) Idem artículo 34, p. 8.

(24) Idem artículo 36, p. 8.

La declaración a que se refiere el párrafo anterior, deberá ser hecha por duplicado, los nombres que contengan los dos ejemplares serán autorizados por el Secretario General y el Secretario de Estadística y Finanzas del Comité Ejecutivo del Sindicato, sellados y lacrados, serán devueltos, un ejemplar al declarante, previo recibo que otorgará en el libro destinado al efecto y el otro tanto, será guardado por el Tesorero, bajo responsabilidad ". (25)

" La agrupación podrá encargarse del sepelio del socio fallecido en goce de sus derechos, que no tuviese familia o que ésta estuviese imposibilitada para hacerlo, deduciendo los gastos originados por la cantidad que como auxilios postumos le corresponda, y el sobrante si lo hubiere, se entregará a la persona designada en la declaración del socio" .(26)

" Al tener conocimiento de que ha fallecido un socio del Sindicato, el Secretario General y el Tesorero, harán la apertura del pliego testamentario al efecto y siempre que el fallecido esté en pleno goce de sus derechos, por defunción, se procederá a llamar a las personas designadas en el pliego testamentario y previa identificación y en presencia del Srio. de Previsión Social del Sindicato, y dos testigos más harán la apertura y entrega del dinero que por defunción le corresponda, levantando el acta respectiva ". (27)

" En caso de no existir declaración a que se refiere el párrafo anterior, del fallecimiento del socio, la Asamblea del Sindicato, recibirá previo estudio y dictamen del Secretario de Previsión Social, a quienes debe entregarse el auxilio por defunción de aquellas personas que se consideren con tal derecho.

Los Seguros de Vida que no sean reclamados en un término de seis meses posteriores a la fecha del fallecimiento del socio, quedara dicho Seguro a beneficio del Sindicato.

(25) Idem artículo 38, p 8.

(26) Idem artículo 39, p 9.

(27) Idem artículo 40, p 9.

Se pierden los derechos del Seguro de Vida, cuando al morir el socio no esté al corriente de sus cuotas por defunción, por lo que establece obligatoriamente el pago íntegro de la cuota de defunción ".⁽²⁸⁾

5.5.9. DE LAS ELECCIONES DEL COMITÉ DIRECTIVO Y COMISIONES.

Las elecciones del Comité Directivo, se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- "1. Deberá convocarse a elecciones en la primera sesión del mes de Enero de cada cuatro años, para verificarse las mismas, en la tercera semana del mismo mes.
2. Una vez expedida la Convocatoria, está en habilidad de todo socio del Sindicato a proceder a hacer el registro de candidatos ante la Secretaria de Acuerdos dentro de los Términos que fije la misma Convocatoria.
3. La elección se hará por planillas.
4. Se constituirá además un Comité Electoral estando integrado por el Secretario General del Sindicato, el Secretario de Acuerdos y un Representante de cada una de las planillas que hayan sido registradas.
5. Este Comité funcionará permanentemente durante los tres días, y dentro de la tercera semana del mismo mes de Enero, fije el Secretario General, durante los tres días y dentro de las horas hábiles, forzosamente pasarán a votar personalmente por la planilla que más les simpatice.
6. Los integrantes del Comité Electoral y los representantes de las planillas, tienen el carácter de escrutadores y por lo tanto, harán el computo de votos que darán a conocer a los socios por medio de boletines.

(28) Idem

7. En la última semana del mes de Enero, darán a conocer los integrantes del Comité Electoral, el computo general, declarando electos a los que hayan tenido mayoría de votos, y se procederá a tomarles la protesta de rigor.

8. En el cumplimiento a los presentes estatutos, y muy especialmente en lo que se refiere a éste capítulo, puede el Comité Ejecutivo, poner en práctica los medios que a su juicio crea conveniente.

9. El Comité Ejecutivo acordará y autorizará las convocatorias que darán a conocer a los socios en la primera sesión del mes de Enero.

10. El Comité Ejecutivo saliente, puede proseguir en funciones íntegramente, sin hacer entrega al Comité electo, cuando habiendo asuntos de vital importancia, se crea necesario éste procedimiento, entre tanto se soluciona el conflicto que motive ésta prórroga".⁽²⁹⁾

5.5.10. DE LA LIQUIDACIÓN DEL SINDICATO.

" El Sindicato solamente podrá ser liquidado cuando acuerden así por lo menos las dos terceras partes de sus integrantes y para ello, deberán firmar el Acta correspondiente, la totalidad de los miembros que estén de acuerdo en su liquidación dentro del mismo acto, y en el Acta deberán constar su inconformidad, los que también estén de acuerdo, en éste sentido.

Al ser acordada la disolución del Sindicato, los bienes del mismo, podrán ser repartidos en partes iguales entre todos sus integrantes, o también si así lo acuerda la totalidad, ser donados a algún organismo sindical, Institución de beneficencia o entregados en carácter de donación al Gobierno del Estado.

* Para modificar los presentes Estatutos, se requiere el voto de las dos terceras partes de los miembros del Sindicato y todo lo previsto en el mismo, se sujetarán a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo".⁽³⁰⁾

(29) Idem

(30) Idem

CAPÍTULO 6.

" INVESTIGACION A TRAVÉS DE FUENTES VIVAS ".

6.1. OBJETIVO GENERAL.

Verificar si la comunicación que existe con los Delegados sindicales y el Sindicato PRO-RAZA es eficiente.

6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- * Averiguar si los trabajadores le comunican los problemas laborales a los Delegados sindicales.
- * Conocer como es la relación que se da entre los trabajadores y los Delegados sindicales.
- * Investigar como canalizan los problemas laborales los Delegados sindicales.
- * Investigar que actitud tiene el Secretario general hacia los Delegados sindicales.
- * Informar como es la relación que existe entre los delegados sindicales.
- * Verificar si son provechosas las reuniones semanales en las que participan los Delegados sindicales y el Secretario general.
- * Identificar la forma de mejorar la relación que existe entre los Delegados sindicales y los Directivos del Sindicato PRO-RAZA.
- * Calificar la atención del Secretario general hacia los problemas planteados por los Delegados sindicales.

* Descubrir las partes en las que tiene que mejorar el Sindicato PRO-RAZA.

6.3. MÉTODO.

Para conocer como se da realmente la comunicación en el Sindicato PRO-RAZA, se llevo a cabo una encuesta que se aplico a los delegados sindicales y una entrevista que se le hizo al Secretario general. Con el objetivo de " Verificar como se dan los flujos de comunicación de los Delegados sindicales a nivel ascendente, descendente y horizontal, con el fin de conocer como es la comunicación verídicamente y así poder se dan aportaciones al Sindicato PRO-RAZA". Se le aplico a los delegados ya que ellos son la conexión entre los trabajadores y el sindicato, El Licenciado Enrique Torres Ibarra es el Secretario general del Sindicato PRO-RAZA, en otras entrevistas que se tuvieron con el, él mencionaba que los delegados son una especie de antena porque los trabajadores acuden a ellos para plantearles los problemas laborales que se presentan. Tanto la encuesta que se les aplico a los delegados como la entrevista al Secretario general del sindicato, servirá para verificar como se canalizan los problemas de la empresa y si los flujos de comunicación son eficientes.

Las preguntas son abiertas y cerradas por lo tanto es una encuesta mixta, para conocer la opinión de los delegados y sus sugerencias, y en la entrevista al Secretario General son preguntas abiertas.

Existen 19 delegados sindicales que representan a los trabajadores de las diferentes empresas para la prueba piloto se encuestaron a 9 delegados, y aprobada está, se le aplico a los 10 delegados restantes a cada uno de manera individual, y se realizó una entrevista al Lic. Enrique Torres Ibarra Secretario general del Sindicato PRO-RAZA.

6.4. TÉCNICA.

DELEGADOS SINDICALES.

Edad _____ Sexo _____ Fecha _____

Nombre de la Empresa: _____

Antigüedad en la Empresa: _____ Tiempo de ser Delegado sindical: _____

Número de personas sindicalizadas que le corresponde atender: _____

A continuación se presentan una serie de preguntas que pedimos que conteste con toda sinceridad, ya que es para mejorar la atención que le brinda el Sindicato PRO-RAZA a sus miembros.

1.- ¿Sus compañeros trabajadores le comunican a usted sus problemas laborales?

- a) Siempre
- b) Generalmente
- c) A veces
- d) Nunca

2.- En la relación entre usted y sus compañeros trabajadores existe...

- | | | | |
|------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| Sinceridad | <input type="checkbox"/> | Solidaridad | <input type="checkbox"/> |
| Confianza | <input type="checkbox"/> | Oposición | <input type="checkbox"/> |
| Enemistad | <input type="checkbox"/> | Amistad | <input type="checkbox"/> |

3.- Cuando le comenta a Usted un problema un compañero o cuando detecta un problema laboral ¿de qué manera lo soluciona? o ¿con quién busca la solución del mismo?

- a) Acude con el Secretario General del sindicato.
- b) Lo trata con algún funcionario de la Empresa.
- c) Aconseja al empleado para que lo solucione él directamente, desentendiéndose posteriormente de ello.
- d) No hace nada.

4.- ¿Cómo es la actitud que tiene el Secretario General del Sindicato PRO-RAZA hacia usted?

- a) Apertura y Apoyo.
- b) Atención
- c) Desinterés e Indiferencia
- d) No lo atiende
- e) otra, actitud _____

5.- ¿Considera Usted de provechosas las reuniones semanales que tienen con el Secretario General del Sindicato PRO-RAZA?

- a) Sí b) No

¿Por qué? _____

6.- ¿Cree Usted que sería recomendable que el Secretario General acudiera a la Empresa ocasionalmente?

- a) Sí b) No

¿Por qué? _____

7.- ¿Cómo describiría Usted la relación que existe entre Usted y los demás delegados?

- a) Buena b) Regular c) Mala

¿Por que? _____

8.- ¿Cómo se pudiera mejorar la relación entre los delegados con los directivos del Sindicato?

9.- ¿Cómo considera Usted la atención del Secretario General del Sindicato a los problemas que le plantea?

a) Buena b) Regular c) Mala

¿Por que? _____

10.- ¿Tiene usted alguna sugerencia que hacerle al Personal del Sindicato?

SECRETARIO GENERAL.

PREGUNTAS:

1.- ¿Cree usted que los trabajadores deben comunicarle los problemas laborales a los delegados?.

2.- ¿Que valores deben existir en la relación que existe entre delegados y trabajadores?

3.- ¿De que manera se debe solucionar un problema, cuando se lo comunican al delegado los trabajadores o con quién debe canalizar el mismo?

4.- ¿Cual debe ser la actitud del Secretario general hacia los trabajadores y delegados?

5.- ¿Considera usted provechosas las reuniones semanales en las que participan los Delegados y Secretario general? ¿Por qué?

6.- ¿Considera usted que sería recomendable que el Secretario general visitara las empresas ocasionalmente? y ¿Por que?

7.- ¿Como debe ser la relación entre los delegados?

8.- ¿Como cree usted que se puede mejorar la relación entre directivos del sindicato y los delegados?

9.- ¿Como debe ser la atención por parte del Secretario general a los problemas que se plantean?

10.- ¿Que les sugiere a los trabajadores y delegados, para mejorar la relación entre ellos y el Secretario general.

CLASIFICACIÓN.

V	ITEM	CATEG	COD.	COL.
	Comunicación de los problemas laborales	Captación de problemas laborales via compañeros.	Siempre Generalmente A veces Nunca	4 3 2 1
	Relación entre Delegados compañeros de trabajadores	Valores de la relación	Sinceridad y Confianza Amistad y Solidaridad Enemistad y oposición	3 2 1
	Con quien acude el Delegado sindical para la solución a problemas laborales.	Canalización del problema	Con el Secretario general Con funcionario de la Empresa Aconseja al trabajador para solucionarlo desentendiendose después. No hace nada.	4 3 2 1
	Actitud que presenta el Secretario General hacia Delegados.	Actitud del Secretario General.	Apertura y Apoyo Atención Desinterés e Indiferencia No lo atiende Otra	5 4 3 2 1
	Reuniones semanales entre Secretario G. y Delegados	Opinión sobre reuniones semanales	Si No	2 1
	Opinión sobre las visitas del Secretario G. a la Empresa.	Visitas del Secretario G. al centro de trabajo.	Si No	2 1

CLASIFICACIÓN.

V	ITEM	CATEG	COD.	COL.
	Descripción en la relación horizontal por los delegados	Buena	3	7
		Regular	2	
		Mala	1	
	Mejora de la relación entre Aportación sobre comunicación --	Pregunta Abierta.	-	8
	Opinión sobre la atención a los problemas planteados por los delegados.	Buena	3	9
		Regular	2	
		Mala	1	
	Sugerencia al Sindicato PRO-RAZA.	Pregunta abierta		10

CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS CERRADAS.

	Captación de problemas	Valores de la relación descendente	Canalización de problemas	Actitud del Secretario General
Sujeto 1	3	3	2	4
Sujeto 2	2	3	3	4
Sujeto 3	4	3	3	4
Sujeto 4	2	2	3	3
Sujeto 5	3	3	4	4
Sujeto 6	2	3	3	3
Sujeto 7	2	3	3	3
Sujeto 8	3	3	4	4
Sujeto 9	4	3	4	4
Sujeto 10	2	2	3	3
Sujeto 11	4	2	4	4
Sujeto 12	3	3	4	4
Sujeto 13	3	3	3	4
Sujeto 14	2	3	2	3
Sujeto 15	2	3	3	4
Sujeto 16	3	3	2	4
Sujeto 17	2	3	4	3
Sujeto 18	3	3	3	4
Sujeto 19	2	3	3	4

CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS CERRADAS.

	Opinión sobre las reuniones semanales.	Visitas del Secretario G. al Centro de trabajo.	Relación entre Delegados	Atención a los problemas laborales
Sujeto 1	2	2	3	3
Sujeto 2	2	2	3	3
Sujeto 3	2	2	3	3
Sujeto 4	1	2	2	3
Sujeto 5	2	2	3	3
Sujeto 6	1	2	2	2
Sujeto 7	1	2	3	3
Sujeto 8	2	2	3	3
Sujeto 9	2	2	3	3
Sujeto 10	1	2	2	2
Sujeto 11	2	2	3	3
Sujeto 12	2	2	3	3
Sujeto 13	2	2	3	2
Sujeto 14	2	2	3	3
Sujeto 15	1	2	2	3
Sujeto 16	2	2	3	2
Sujeto 17	2	2	3	3
Sujeto 18	2	2	2	3
Sujeto 19	2	2	3	3

CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS ABIERTAS.

Pregunta ocho:

¿Como se pudiera mejorar la relación que existe entre los Delegados y los Directivos del Sindicato?

	Comunicación Frecuente	Juntas Frecuentes	Sigan Igual como hasta hoy	Plantear en las reuniones problemas del personal y de la Empresa
S. 1	•			
S. 2		•		
S. 3		•		
S. 4		•		
S. 5			•	
S. 6		•		
S. 7				•
S. 8			•	
S. 9	•			
S. 10	•			
S. 11		•		
S. 12		•		
S. 13				•
S. 14		•		
S. 15			•	
S. 16		•		
S. 17			•	
S. 18		•		
S. 19		•		

Pregunta diez:
Sugerencias al personal del Sindicato PRO-RAZA.

CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS ABIERTAS.

	Juntas Frecuentes	Seguir igual o mejor	Comunicación escrita	Más atención con los trabajadores	Intercambio de información
S. 1	•				
S. 2	•				
S. 3					
S. 4					•
S. 5		•			
S. 6				•	
S. 7			•		
S. 8		•			
S. 9	•				
S. 10		•			
S. 11	•				
S. 12	•				
S. 13			•		
S. 14	•				
S. 15				•	
S. 16	•				
S. 17		•			
S. 18	•				
S. 19	•				

NOTA: EL sujeto número 3 no contesto a la pregunta.

6.5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS DELEGADOS SINDICALES.

Transmisión de conflictos.

Para investigar si la transmisión era óptima se realizó la pregunta uno, que cumple con el objetivo de averiguar si los trabajadores le comunican los problemas laborales a los Delegados sindicales, se obtuvo fue lo siguiente:

En teoría:

- Los trabajadores siempre deben comunicar su problemática a los Delegados sindicales.

En práctica:

- Solo el 16% de los trabajadores le comunican a los Delegados siempre sus problemas, el 37% comunica sus problemas por lo general.

Los trabajadores no siempre comunican los problemas directamente a los Delegados, ya que el porcentaje que realmente lo hace es muy pequeño, porque prefieren transmitirlo ellos mismos al funcionario de la empresa o al secretario general del sindicato, ya que el 47% a veces comunican sus problemas, pero se puede decir que se tiene el 53% que si lo hace porque han recibido buenos resultados canalizando sus problemas por medio de esta fuente, de este enlace de comunicación y por lo tanto les ha funcionado.

También para cubrir esta temática de transmisión se hizo la pregunta número dos que cumple con el objetivo de conocer como es la relación que se da entre los trabajadores y los Delegados sindicales.

En teoría:

- La relación entre trabajadores y delegados debe ser buena y para esto deben existir los valores de: Sinceridad y confianza o Solidaridad y amistad.

En práctica:

- Si hay una relación en la que existe la sinceridad y la confianza en el 84% de los encuestados. En el 16% restante de las relaciones descendentes se da la solidaridad y la amistad

En teoría:

- En la relación entre trabajadores y delegados no deben darse los factores de oposición y enemistad.

En práctica:

- En ninguna relación de los delegados y trabajadores existe la oposición y enemistad.

La totalidad de las relaciones entre delegados y trabajadores son positivas ya que existe la sinceridad y confianza elementos indispensables para la transmisión de conflictos, ya que si existen estos valores es más fácil que los delegados capten los problemas laborales vía trabajador, con esto se le puede dar un seguimiento para que continúen existiendo estos valores y así se conserve una armonía. También existe en la relación descendente solidaridad y amistad, que son valores positivos porque al menos no hay barreras en la comunicación entre ambos, sino que puede ser un puente para el enlace entre trabajador y delegado, y así desarrollar un ambiente organizacional sano.

Solución a problemas.

Para indagar si la solución a problemas era la adecuada se planteo la pregunta tres que responde al objetivo de: Investigar como canalizan los problemas laborales los Delegados sindicales, los resultados arrojados fueron los siguientes:

En teoría:

- Los delegados deben tratar su problemática laboral con el Secretario general del sindicato.
- Los delegados que juzguen conveniente tratar el problema con los funcionarios de la empresa lo deben hacer.

En práctica:

- Si hay delegados que tratan su problemática con el Secretario general es el 32%.
- La mayoría de los delegados buscan solución a los conflictos directamente con los funcionarios de la empresa, el 53%.

En teoría:

- Los delegados deben aconsejar a sus compañeros para que solucionen su problema y estar al tanto de como evoluciona.
- Los delegados no deben quedarse sin hacer nada cuando se les comunique un problema.

En práctica:

- Los delegados aconsejan a los trabajadores como solucionar sus problemas pero se desentenden posteriormente de la evolución del mismo, el 10%.
- Ninguno de los delegados encuestados se quedan sin hacer nada cuando se les comunica un problema.

La vía como canalizan un problema los delegados es muy importante ya que lo hacen con la persona que los va a escuchar y que van a obtener una pronta respuesta, tanto la opción de mencionar el problema Secretario general, como de tratar el conflicto con el funcionario es buena, lo importante es que exista una solución a los problemas de forma pronta, ya que esto evita que se creen más conflictos, o bien los trabajadores piensen que no se les escucha.

A veces se puede considerar como mejor opción que el afectado directo de un conflicto lo trate personalmente con el Secretario general del sindicato, o con el funcionario de la empresa, para que él exprese exactamente su petición, sus inquietudes, etcétera, sin embargo posteriormente el delegado debe informarse, o bien darle seguimiento al desarrollo de lo que solicite su compañero, ya que el trabajador puede dejarlo para después, decidir no comentarlo, o bien no lo canalize por la vía adecuada, y entonces el delegado debe comunicarlo a la autoridad que considere competente, ya que si se desentiende de lo que haga su compañero, el problema puede continuar vigente convirtiéndose así en un foco de contaminación del ambiente laboral.

Lo que si no se considera bueno es que el delegado no haga absolutamente nada al conocer la problemática de un compañero, afortunadamente en el instrumento de investigación ningún trabajador realiza esta acción.

Se continuo con la pregunta nueve que cumple con el objetivo de: "calificar la atención del Secretario general hacia los problemas planteados por los delegados sindicales", se observo lo siguiente:

En teoría:

- La atención que se da a los problemas de los miembros del sindicato (delegados y trabajadores), es buena.
- No hay mal atención a los problemas por parte del sindicato

En práctica:

- El 79% de los encuestados piensan que la atención que da el sindicato a los problemas laborales es buena.
- El 21% dicen que la atención a los problemas es regular.
- Ningún delegado opina que este mal la atención a los problemas por parte del sindicato.

La mayoría de los delegados opinan que es buena la atención que se les da a sus problemas laborales, esto influye para que los sigan comunicando al Secretario general del sindicato, ya que ellos mencionan lo siguiente: " porque se dan pautas a seguir", " El Secretario general es una maestro y la gente aprende", "Presta la atención necesaria y dan solución a los problemas de manera justa", con estas respuestas se puede constatar que los delegados tienen una buena impresión de lo que es el sindicato y del Secretario general, ya que aprenden de él y piensan que los problemas se solucionan de una forma justa, si se merecen que se les de una prestación o la ven factible para la empresa, están seguros que el sindicato luchara para que se las otorguen.

La minoría de los encuestados piensa que la atención es regular pues dicen que: " que es muy tardada la contestación ", muchos problemas no se pueden solucionar tan rápido como el trabajador espera, por esto se desesperan y creen que no los escucharon, por tanto pueden llegar a perder la confianza en su líder sindical.

Comunicación entre Secretario General del sindicato y Delegados Sindicales.

Para este tema se realizó la pregunta cuatro que cumple con el objetivo de: " Investigar que actitud tiene el Secretario general del sindicato hacia los Delegados sindicales ", se consiguieron las siguientes respuestas:

En teoría:

- La actitud del Secretario general debe ser de: Apertura y apoyo o Atención.
- La actitud del Secretario general no debe ser de : Desinterés, indiferencia o de No atención.

En práctica:

- El 68% de los encuestados menciono que la actitud del Secretario general es de apertura y apoyo. El resto, o sea, el 32% dijo que el Secretario general tenía una actitud de atención.
- Ninguno de los delegados piensa que la actitud del Secretario general es negativa, por tanto, no hay desinterés, indiferencia o falta de atención.

Los delegados perciben una actitud positiva por parte del Secretario general del sindicato, ya que sienten apertura y apoyo o atención a sus problemas laborales, esto es bueno ya que si hasta hoy sienten que se les ha escuchado y tomado en cuenta, seguiran manteniendo comunicación con el sindicato. Ellos realmente con esta actitud se sentiran que forman parte del sindicato Pro-Raza.

Lo que si seria negativo es una mala actitud por parte del Secretario general, ya sea de desinterés, indiferencia o que no lo atendiera, ya que los delegados son miembros del sindicato y como tales merecen que se les trate de acuerdo a su dignidad de persona, mínimo esperan que se les escuche con interés.

También se hizo referencia al tema con la pregunta ocho que cumple con el objetivo: "Identificar la forma de mejorar la relación que existe entre Delegados sindicales y Directivos del Sindicato PRO-RAZA". Las respuestas obtenidas son las siguientes:

En teoría:

- El sindicato cree hay una buena relación con los delegados y no requiere nada más.

49798

En práctica:

- Los delegados requieren más comunicación entre sindicato y trabajadores a través de: el 53% juntas frecuentes, el 21% seguir igual, el 16% comunicación frecuente, el 10% planteamiento de problemática de la empresa y de los trabajadores.

Lo que se observo es que solo el 21% de los delegados creen que el sindicato se ha desempeñado bien están contentos con él, pero la mayoría requieren más atención por parte del sindicato, juntas frecuentes para comunicar problemas que se suscitan en la empresa, mantenerlos al tanto de los avances que se logran en la negociación colectiva, o la evolución de los problemas planteados, por lo tanto otro porcentaje opino que debe existir comunicación frecuente por parte de los directivos del sindicato y los delegados para mejorar la relación descendente, así se requiere también el planteamiento de la problemática de la empresa y de los trabajadores, esto se dará al hacerse juntas frecuentes, para que se de la confianza y la comprensión.

También para que se toque este tema entra la pregunta diez que cumple con el objetivo " Descubrir las partes en las que tiene que mejorar el Sindicato PRO-RAZA ". Los resultados arrojados fueron:

En teoría:

- El sindicato piensa que esta funcionando bien, hay suficientes: Juntas con los delegados, atención a los trabajadores, comunicación escrita e intercambio de información, por lo tanto deben seguir igual como hasta hoy.

En práctica:

- Los delegados a los que se les encuestó piensan que se requiere: el 53% juntas frecuentes, el 21% el sindicato debe seguir igual o mejor, el 11% más atención al trabajador, el 5% comunicación escrita, el 5% intercambio de información y el 5% restante no contestó.

Los delegados requieren más contacto con el sindicato porque así se sentirán escuchados, pos consecuente se podrá dar pronta solución a los problemas que se presenten, hubo quien menciona que se debería dar también la comunicación escrita ya que sería un complemento. Los trabajadores piensan que debe existir un intercambio de información, esto es importante pues así se enteraran de los problemas que se dan en la empresa, y de la situación por la que esta pasando. Pero hay delegados que si piensan que el sindicato a funcionado bien, pues ellos se han sentido buena respuesta por parte del sindicato, aunque si mencionan la palabra mejor, por lo tanto el sindicato no debe conformarse, sino buscar vías para mejorar.

Encuentro entre Secretario General y los Delegados.

El encuentro entre Secretario gral. y delegados es muy importante ya que existiría más contacto entre ellos y se daría más comunicación ascendente. En este tema se toca la pregunta cinco que cumple el objetivo: " Verificar si son provechosas las reuniones semanales entre Secretario general y delegados ". Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

En teoría:

- La mayoría de los trabajadores piensa que si serian provechosas las reuniones semanales.

En práctica:

- El 74% de los encuestados respondió que si serían provechosas las reuniones semanales.
- El 26% de los delegados menciona que no sería provechosas las reuniones semanales.

La mayoría de los delegados encuestados opina que si serían provechosas las reuniones semanales ya que mencionan que si, y dan los motivos: " *Porque dan ideas para resolver problemas y soluciones*", con esta respuesta se ve que a los delegados le gusta la orientación por parte del sindicato a sus problemas, " *El sindicato esta al tanto de los problemas* ", si se dan reuniones frecuentes cumple con las sugerencias que dieron un porcentaje de los encuestados, " *Aprenden de ellas* ",

" Intercambio de ideas ", es más fácil para resolver un problema la intervención de varias personas, para que den sus puntos de vista y así se llegue a un consenso. No obstante el 26% de los encuestados dice que no serían provechosas ya que no se dan semanalmente, y por tanto no son frecuentes, aquí se ve el requerimiento de encuentro más frecuentes entre delegados y Secretario general.

También se tocó este tema en la pregunta seis, que cumple con el objetivo de: " Verificar si serían provechosas las visitas del Secretario general al centro de trabajo ". Los resultados fueron:

En teoría:

- Sería recomendable que el Secretario general visitara los centros de trabajo.

En práctica:

- El 100% de los delegados menciono que sería recomendable la visita del Secretario general a los centros de trabajo.

Todos los delegados encuestados opinan que si sería recomendable que los visitara el Secretario general en las empresas ya que la comunicación ascendente se daría más, y se mencionaron los siguientes motivos: " *Para fomentar la comunicación de los problemas que se den en la empresa* ", " *Para que el sindicato se sienta presente* ", si el Secretario general del sindicato visita la empresa sentirán los delegados que se les esta buscando solución a los problemas planteados y que el Secretario general se preocupa por el bienestar de los miembros del sindicato. También mencionaron los delegados: " *Para resolver dudas de los trabajadores* ", los trabajadores pueden tener muchas dudas y al ver al Secretario general del sindicato en la empresa aprovecharan para que responda a sus preguntas. " *Para disipar malas interpretaciones que da la empresa* ", " *El sindicato estuviera al día en los problemas* " y " *Para propiciar una comunicación directa* ", esto es que no se trate con terceras personas sino directamente que se hable con el Secretario su problemática para una pronta solución, y una actualización de los problemas que se den en la empresa, para así que se este al día, al tanto.

Comunicación Horizontal.

Se realizó la pregunta siete que cumple con el objetivo de: " Informar como es la relación que existe entre los Delegados sindicales ". Las respuestas que se obtuvieron son:

En teoría:

- La relación entre delegados debe ser buena.

En práctica

- La relación entre delegados es: el 74% de los delegados encuestados dicen tener una buena relación, el 26% tienen un relación regular.

La mayoría de los delegados dicen tener una buena relación esto es imprescindible para el buen funcionamiento de la comunicación organizacional, ellos dan los siguientes motivos: " *Existe una buena comunicación* ", " *Siempre se ponen de acuerdo para la toma de decisiones* ", " *Para conocerse más* ", " *Aprenden unos de otros* " y " *Existe confianza* ", todos los motivos que se mencionan son realmente positivos ya que en cualquier relación deben existir estos factores.

La minoría de los delegados encuestados opina que su relación es regular ya que " *no tiene tiempo para relacionarse dentro de la empresa* " y " *no hay comunicación* ", los delegados sienten que les hace falta tiempo para convivir por tanto no se conocen bien unos a otros, no se da una buena comunicación y pues menos se dará la confianza pues no conviven.

ENTREVISTA CON EL SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO PRO-RAZA.
LIC. ENRIQUE TORRES IBARRA.

1.- ¿Cree usted que los trabajadores deben comunicarle los problemas laborales a los delegados?.

R.- *Es importante que los trabajadores le comuniquen todos los problemas de carácter obrero-patronal a sus delegados ya que de acuerdo a lo establecido, en los contratos colectivos de trabajo, la empresa tiene la obligación de tratar todos los problemas de carácter obrero-patronal, que se presenten dentro de la fuente de trabajo, única y exclusivamente con los representantes del sindicato y dentro de las empresas el representante es el delegado sindical, y esto es del conocimiento de los trabajadores, por esta razón los problemas siempre deben de canalizarse por conducto de los delegados sindicales.*

2.- ¿Que valores deben existir en la relación que existe entre delegados y trabajadores?

R.- *Es muy importante que exista confianza de todos los trabajadores hacia su delegado sindical, en primer lugar porque el delegado es elegido por los propios trabajadores, en asambleas que se realizan en forma democrática, y por voto directo de ellos, el sindicato únicamente supervisa la elección, capacita y lo asesora de la mejor manera posible, para que este cumpla con el cargo que le fue asignado por sus propios compañeros.*

3.- ¿De que manera se debe solucionar un problema, cuando se lo comunican al delegado los trabajadores o con quién debe canalizar el mismo?

R.- *Cuando los trabajadores le plantean algún problema laboral al delegado sindical, este debe de tratarlo de primera instancia con el representante de la empresa, ya sea el gerente o subgerente de recursos humanos, pero si la empresa no le da solución al problema que le plantea el delegado sindical, entonces el delegado sindical debe de plantearlo directamente con el Secretario de trabajo o con el*

Secretario general, y entonces ya interviene directamente el sindicato y busca la solución a otro nivel con la empresa.

4.- *¿Cual debe ser la actitud del Secretario general hacia los trabajadores y delegados?*

R.- La actitud que debe de asumir cualquier secretario general hacia los trabajadores y delegados sindicales debe de ser siempre una actitud de respeto, de compañerismo, de honestidad y de sinceridad y sobre todo que se debe de ser solidario con todos los compañeros trabajadores.

5.- *¿Considera usted provechosas las reuniones semanales en las que participan Delegados y Secretario general ? ¿Por qué?*

R.- En lo particular yo considero que es de suma importancia, las juntas semanales que se llevan a cabo entre los delegados y el comité del sindicato, ya que ahí en el orden del día se incluye un punto que es muy importante, que es precisamente el relacionado con problemas de trabajo, y aquí los delegados, plantean a toda la asamblea los problemas laborales que se presentan en cada una de sus empresas y la forma en que se solucionaron o se están pendientes algunos de ellos de solución, esto le sirve a los demás delegados, ya que también ellos tienen aquí manera de hacer proposiciones a la asamblea de la forma en que es posible que se llegue a alguna solución en los problemas que aquejan a los demás compañeros, además de que esto sirve para que el Secretario general y el comité sindical estén al día de los problemas que afectan o que se presentan en cada una de las empresas.

6.- *¿Considera usted que sería recomendable que el Secretario general visitara las empresas ocasionalmente? y ¿Por que?*

R.- Yo considero que los más recomendable es que el Secretario general acuda a las empresas solo cuando sea necesaria su presencia, o cuando sea invitado por la empresa, ya que cuando un Secretario general acude a una empresa sin haber algún motivo, de cualquier manera distrae la atención de los trabajadores y además

le quita el tiempo al departamento de Recursos humanos que puede emplear en algunas otras cosas.

7.- *¿Como debe ser la relación entre los delegados?*

R.- Yo considero que es importante que siempre exista una buena relación entre todos los delegados de las diferentes empresas, ya que esto fortalece a las organizaciones.

8.- *¿Como cree usted que se puede mejorar la relación entre directivos del sindicato y los delegados?*

R.- El Secretario general no considero importante el contestar esta pregunta ya que considera que quien la debe contestar son los delegados.

9.-*¿Como debe ser la atención por parte del Secretario general a los problemas que se plantean?*

R.- Este aspecto es muy importante para mi, ya que la atención que debe dar el Secretario general a los problemas que día a día le plantean los compañeros trabajadores y delegados sindicales debe de ser siempre de una manera inmediatamente y eficiente, ya que de no ser así, los problemas tienden a agravarse y se corre el riesgo de que las bases rebasen a las diligencias y busquen por otro lado quien les soluciones sus problemas.

10.- *¿Que les sugiere a los trabajadores y delegados, para mejorar la relación entre ellos y el Secretario general ?*

R.- El Secretario general no considero importante el contestar esta pregunta ya que considera que quien la debe contestar son los delegados.

6.6 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA CON EL LIC. ENRIQUE TORRES IBARRA SECRETARIO GRAL. DEL SINDICATO PRO-RAZA.

Transmisión de conflictos.

Para verificar si la transmisión era óptima se realizó la pregunta uno, que va de acuerdo con el objetivo de: " Averiguar si los trabajadores le comunican los problemas laborales a los Delegados sindicales ", la información arrojada fue la siguiente.

En teoría:

* Los trabajadores siempre deben comunicar su problemática a los Delegados sindicales.

En práctica:

* El Secretario general opina que los trabajadores siempre deben comunicar su problemática a los Delegados sindicales.

Los trabajadores siempre deben comunicarle los problemas a los delegados ya que ellos representan al sindicato, y por tanto están para velar por los intereses de los trabajadores, por esto los trabajadores deben canalizar los problemas por esta vía, ya que ellos son los que tienen contacto de manera más frecuente con el Secretario general del sindicato.

Para cubrir este punto se hizo la pregunta número dos también que cumple con el objetivo de: " Conocer como debe ser la relación entre delegados y trabajadores ".

En teoría:

* La relación entre trabajadores y delegados debe ser buena deben existir los siguientes elementos: sinceridad, confianza, solidaridad y amistad.

En práctica:

*El Secretario general piensa que debe existir en la relación entre delegados y trabajadores la confianza.

Para el Secretario general el valor máximo y primordial que debe darse es la confianza porque es fundamental para la transmisión de conflictos, pues si en la relación entre trabajadores y delegados existe la confianza, es más factible que los problemas laborales sean captados por los delegados a través de los trabajadores, siendo así se pueden resolver de manera más rápida los conflictos sin romper con la armonía.

Solución a problemas.

Para investigar si la solución a los problemas se estaba canalizando por la vía correcta se hizo la pregunta tres, que cumple el objetivo de: Investigar como canalizan los problemas laborales los delegados sindicales, los resultados arrojados fueron:

En teoría:

* Los delegados deben tratar su problemática laboral con el Secretario general del sindicato o con el funcionario de la empresa.

En práctica:

* Los delegados deben tratar el problema en primer lugar con el funcionario de la empresa, si no se le da solución entonces tratarlo con el Secretario general del sindicato o con el Secretario de trabajo.

Los delegados deben de buscar la vía más rápida para la solución de problemas, esta vía es la empresa ya que es donde se pueden originar los problemas y donde se pueden atacar directamente, por esto los gerentes de recursos humanos deben darle la debida importancia a la transmisión de problemas que es por parte de los delegados ya que ellos están más en contacto con los trabajadores y representan al sindicato. Solo si la empresa no soluciona un problemas se le debe comunicar al sindicato para que este intervenga.

Se continua con la pregunta nueve que cubre el objetivo de: " Calificar la atención del Secretario general hacia los problemas planteados por los delegados sindicales ", las respuestas fueron:

En teoría:

* La atención que da el sindicato hacia lo problemas de los miembros del sindicato (delegados y trabajadores), es buena.

En práctica:

* La atención a los problemas que plantean los trabajadores y delegados es buena.

Se trata que la atención a la problemática de los trabajadores sea buena buscando que esta sea de manera eficiente e inmediata, pues si no es de esta manera los problemas pueden agravarse, y los delegados pueden perderle la confianza al sindicato ya que no se les da una respuesta a sus necesidades. Con una atención buena saben que el sindicato llevará a la práctica su objetivo que es el de " velar por los intereses de sus miembros ".

Comunicación entre Secretario General del sindicato y Delegados sindicales.

Para cubrir este tópico se hizo la pregunta cuatro que cumple con el objetivo de: " Investigar que actitud tiene el Secretario general del sindicato hacia los delegados sindicales ", se obtuvieron las respuestas siguientes:

En teoría:

* La actitud del Secretario general debe ser de apertura y apoyo o atención.

En práctica:

* La actitud del Secretario general debe ser de: respeto, compañerismo, honestidad, sinceridad y solidaridad.

Los valores que piensa el Secretario general del sindicato PRO-RAZA, van más allá de la apertura y apoyo o atención, ya que son mucho más profundos, lo ideal sería que estos valores se dieran tanto por parte del Secretario general como por parte de los delegados, ya con esta actitud que trata de proyectar el Secretario general se obtienen resultados, ya que el trabajador se siente escuchado y tomado en cuenta, y así seguiran con gusto comunicando su problemática al sindicato, y se pondrán la camiseta del sindicato, se sentirán en realidad miembros.

Encuentro entre el Secretario general y los Delegados.

Para verificar si se daba este encuentro entre Secretario general y delegados se hicieron las preguntas cinco y seis, que cumplen con los objetivos de: " Verificar si son provechosas las reuniones semanales entre Secretario general y delegados ", y " Verificar si serian provechosas las visitas del Secretario general al centro de trabajo ", las respuestas arrojadas fueron:

En teoría:

- * Si serian provechosas las reuniones semanales en las que participen delegados y Secretario general.
- * Seria recomendable que el Secretario general visitara los centros de trabajo.

En práctica:

- * El Secretario general opina que si serian provechosas y son de suma importancia las reuniones semanales.
- * El Secretario general piensa que si serian provechosas las visitas al centro de trabajo siempre y cuando su presencia sea requerida o lo invite la empresa.

Se necesita que existan más encuentros entre el Secretario general y los delegados ya que de esta manera se pueden dar cuenta de la problemática que aqueja a los trabajadores, y el Secretario general estará al día de los problemas que se den en las empresas, además los puede orientar el sindicato de la forma para resolver sus problemas, sin embargo solo el Secretario general considera que es recomendable que se acuda a las empresas solo cuando sea necesario, porque los trabajadores pierden la concentración en sus actividades, y el departamento de recursos humanos tiene que atender al sindicato y esto hace que este departamento no invierta el tiempo en asuntos que sean de mayor prioridad.

Comunicación horizontal.

Se llevo a cabo la pregunta siete que cumple con el objetivo de: " Informarnos de como es la relación que existe entre los Delegados sindicales ", las respuestas que se obtuvieron son:

En teoría:

* La relación entre los delegados debe ser buena.

En práctica:

* El Secretario general opina que la relación entre los delegados debe ser buena.

Es primordial que la relación horizontal sea positiva, ya que así se puede dar la unión entre los delegados y el fortalecimiento de las empresas, y así funcione bien la comunicación organizacional, y con esto se pueda llegar en la toma de decisiones a un consenso en el que sino todos, la mayoría este conforme con la decisión que se tomo, las relaciones humanas son muy valiosas ya que se puede aprender de los demás.

6.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO: DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS DELEGADOS Y DE LA ENTREVISTA AL LIC. ENRIQUE TORRES IBARRA SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO.

Transmisión de conflictos.

Para la verificación de como se daba la transmisión de conflictos se hizo la pregunta uno y la pregunta dos, que cubren los objetivos de: " Averiguar si los trabajadores le comunican los problemas laborales a los Delegados sindicales ", y " Conocer como es la relación que se da entre los trabajadores y los delegados sindicales ". Las respuestas arrojadas en los dos instrumentos de investigación fueron:

Los Delegados:

- * El 16% de los trabajadores siempre comunican a los delegados sus problemas laborales.
- * En la relación entre los delegados y trabajadores existe sinceridad y confianza en el 84% y en el otro 16% existe la solidaridad y amistad.

El Secretario general:

- * Los trabajadores siempre deben comunicar su problemática a los Delegados sindicales.
- * El Secretario general piensa que debe existir en la relación entre delegados y trabajadores la confianza.

En tanto que los delegados dicen que no siempre se les comunican los problemas laborales los trabajadores, el Secretario general afirma que la mayoría de los problemas se captan porque los trabajadores siempre le comunican su problemas a los delegados. Esto quiere decir que quizás no exista la suficiente confianza por parte de los trabajadores hacia los delegados, con esto se puede deducir que quizás no exista la sinceridad y confianza que afirman que existe la mayoría de los delegados, y que quizás el valor que prevalezca en las relaciones sea el de amistad y solidaridad.

Solución a problemas.

Para indagar como era la solución a problemas se realizaron las preguntas tres y nueve que cumplen con los objetivos: " Investigar como canalizan los problemas laborales los delegados sindicales", y " Calificar la atención del Secretario general hacia los problemas planteados por los delegados sindicales" respectivamente, los resultados arrojados fueron:

Los Delegados:

- * La mayoría de los delegados buscan la solución a los conflictos directamente con los funcionarios, el 53% y el 32% buscan la solución con el Secretario general.
- * La mayoría de los delegados piensan que la atención por parte del sindicato a los problemas es buena. La minoría piensa que la atención es regular.

El Secretario general:

- * Los delegados deben tratar el problema en primer lugar con el funcionario de la empresa, si no se le da solución entonces tratarlo con el Secretario general del sindicato o con el Secretario de trabajo.
- * La atención a los problemas que plantean los trabajadores y delegados es buena.

Como realmente piensa el Secretario general que debe canalizarse un problema es como realmente se esta llevando a cabo, ya que la mayoría de los delegados acude en primer instancia con el funcionario de la empresa y si no le resuelve el problema, recurre al sindicato, lo importante es que se le de una pronta respuesta a los conflictos, para así no perder tiempo informando al sindicato, sino que la empresa se movilize lo más rápido posible, sin dejar pasar tiempo, para con esto evitar que se formen más conflictos o que los trabajadores se sientan no escuchados.

La mayor parte de los trabajadores piensan que la atención a sus problemas por parte del sindicato es buena, ya que se da solución a los mismos y los trabajadores siente que se les presta la atención debida, aunque debería de ser la

totalidad de los trabajadores los que opinan de esta manera, según el Secretario general, sin embargo existen algunos trabajadores que piensan que el sindicato se tarda mucho en la resolución de un problema cuando se acude a él, puede ser por esto que se confirme que la actuación de la empresa es la vía más rápida y la mejor para atacar un problema esto confirma la opinión del Secretario general.

Comunicación entre Secretario General del sindicato y Delegados sindicales.

Para esta tema se realizo la pregunta cuatro que cumple con el objetivo de: " Investigar que actitud tiene el Secretario general del sindicato hacia los delegados sindicales ", se obtuvieron las respuestas siguientes:

Los Delegados:

- * El 68% de los delegados encuestados menciona que la actitud del Secretario general es de apertura y apoyo, y el 32% menciona que la actitud es de atención.

El Secretario general:

- * Piensa que no solo deben existir la apertura y apoyo o atención, sino que deben darse: respeto, compañerismo, honestidad, sinceridad y solidaridad.

Todos los delegados captan una actitud positiva por parte del Secretario general hacia ellos, con esta actitud los delegados sienten que el sindicato esta presente y realmente vela por sus intereses, por lo que se esta cubriendo con los factores primordiales que deben formar la totalidad de la actitud del Secretario general, con esto es más factible que se pueda cubrir con los valores restantes que menciona el Secretario general. para que se les trate a los delegados de acuerdo con su dignidad de persona y se sientan realmente escuchados y así se acerquen más frecuentemente al el Secretario general.

Encuentro entre el Secretario general y los Delegados.

Para verificar si se daba este encuentro entre Secretario general y delegados se hicieron las preguntas cinco y seis, que cumplen con los objetivos de: " Verificar si son provechosas las reuniones semanales entre Secretario general y delegados ", y " Verificar si serian provechosas las visitas del Secretario general al centro de trabajo ", las respuestas arrojadas fueron:

Los Delegados:

- * El 74% de los delegados menciono que si serían provechosas las reuniones semanales y el 26% restante menciono que no.
- * La totalidad de los delegados menciono que sería recomendable la visita del Secretario general a los centros de trabajo.

El Secretario General:

- * El Secretario general opina que si serian provechosas y son de suma importancia las reuniones semanales.
- * El Secretario general piensa que si serian provechosas las visitas a los centros de trabajo siempre y cuando su presencia sea requerida o lo invite la empresa.

La mayoría de los delegados opina que si serían de provecho las reuniones semanales, van de acuerdo con el Secretario general, ya que los delegados dicen que el sindicato esta al tanto de los problemas, les señalan el camino para resolver sus problemas, les dan solución a los conflictos laborales, y se da un intercambio de información. Lo que mencionan algunos delegados es no son provechosas, puesto que no se dan semanalmente, con esto podemos apreciar la necesidad de un encuentro frecuente entre delegados y directivos del sindicato.

Los delegados están de acuerdo con el Secretario general ya que opinan que debería haber visitas a los centros de trabajo por parte del Secretario general, ya que ellos dicen que con esto se fomenta la comunicación de problemas, y cubre la necesidad de la presencia del sindicato, para despejar dudas que puedan tener los trabajadores, entre otras si se ve la necesidad de que el sindicato este presente en la empresa, pero como dice el Secretario general solo se debe visitar la empresa

cuando sea necesario que este presente o cuando la empresa le haga una invitación para que acuda a la misma.

Comunicación horizontal.

Se llevo a cabo la pregunta siete que cumple con el objetivo de: " Informar como es la relación que existe entre los Delegados sindicales ", las respuestas que se obtuvieron son:

Los Delegados:

* El 74% dice tener una buena relación con los demás delegados y el 26% dice que su relación es regular.

El Secretario General:

* Opina que la relación entre los delegados debe ser buena.

La mayor parte de los delegados encuestados opinan que su relación con los compañeros delegados es buena ya que se dan valores como: confianza, comunicación, se toma en cuenta las opiniones de los demás. Además dicen que aprenden de los demás y se llegan a conocer, por lo que se ve que no es una relación superficial ya que existe la convivencia, la relación es positiva esto es básico para que exista buen funcionamiento de la comunicación organizacional, por lo tanto la mayoría de los delegados están de acuerdo con el Secretario general, no obstante existe una minoría que piensa que la relación es regular ya que no hay tiempo para relacionarse dentro de la empresa, por tanto no se da la comunicación, esto comprueba que no todos los delegados tienen una buena comunicación horizontal, como lo cree el Secretario general.

CAPÍTULO 7.

" PLAN PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL DEL SINDICATO PRO-RAZA Y SUS AGREMIADOS ".

A través del desarrollo de esta tesis se ha visto la necesidad de mejorar la relación entre trabajadores y delegados, ya que aunque los delegados piensan que tienen una relación descendente en la que predomina la sinceridad y confianza, los problemas no se están comunicando siempre a los delegados.

Para que relación entre delegados sindicales y trabajadores evolucione se proponen las siguientes actividades:

FECHA	ACTIVIDAD
1 de mayo Día del trabajo.	Miniolimpiada.
Último sábado del año.	Baile de fin de año.

La miniolimpiada se realizara el 1 de mayo, fecha en la que se conmemora el día del trabajo, que se llevara a cabo en la Unidad deportiva revolución, donde se disputarán torneos de fútbol, Volley ball, Basket ball y atletismo, para varones, mujeres y una categoría infantil, para los hijos de los trabajadores.

Las categorías serán abiertas en la varonil y femenil, no hay límite de edad. En lo que respecta a las categorías infantiles serán dos divisiones de 7 a 12 años y de 12 años en adelante.

El sindicato fijara la convocatoria correspondiente en cada una de las empresas con las que se tiene celebrado contrato colectivo de trabajo.

independientemente de que cada delegado lo informe en lo particular a los trabajadores, a fin de que todos los trabajadores tengan la oportunidad de participar.

A los ganadores de la miniolimpiada se les premiara con bonitos trofeos y a los demás participantes se les otorgara una medalla por su participación, después de la finalización de los eventos deportivos, se llevara a cabo una verbena, para los trabajadores y sus familias en las instalaciones de la Unidad deportiva revolución, donde habrá puestos de taquitos, tacos dorados, tostadas sencillas, churros, botanas, elotes, algodones, bolsitas de fruta, refrescos, etcétera, que se les proporcionaran gratuitamente, Para llevar un control se entregara a cada trabajador al entrar al evento deportivo un block de cupones para canjear pcr los antojitos antes mencionados, el número de cupones será de acuerdo al número de integrantes de su familia. Al entrar al evento cada trabajador debe identificarse con su credencial del sindicato.

El lo referente al Baile de fin de año, el Sindicato entregara a los delegados sindicales las invitaciones con 2 boletos, el las hará llegar a los trabajadores previo recibo correspondiente. El sindicato se encargara de la organización del evento totalmente, el lugar para el baile sera El Palladium, pues es una instalación amplia y con gran capacidad. Se serviran bebidas, refrescos y botanas, el baile lo amenizara el grupo Jaque mate, ya que es un grupo musical muy versátil, y su música es para todas las edades. El pago que se realizara al salón de eventos por las botanas, bebidas, refrescos, por el alquiler de la instalación y al grupo musical se cubrira con las cuotas que se reunieron durante todo el año pagadas por los trabajadores, en el evento se rifaran artículos del hogar comprados con el dinero de las cuotas.

Otro aspecto también de relevancia son los encuentros entre el Secretario general y los delegados, se observan dos puntos: las reuniones semanales y las visitas del Secretario general a la empresa.

Las reuniones semanales entre Secretario general y delegados deben celebrarse cada semana sin faltar una sola, porque sino se pierde continuidad y dejarian de ser provechosas, además en las sugerencias los delegados piden que se

den juntas frecuentes, si no son semanales porque no se puede entonces deben llevarse a cabo cada quince días, los días viernes a mediados del mes y a finales.

Las visitas del Secretario general a la empresa deben llevarse a cabo cuando sea necesario, pero se cree que de todos modos deben realizarse dos visitas para que se sienta la presencia del sindicato, la primera visita un mes antes de que se venza el contrato colectivo para conocer las nuevas peticiones de los trabajadores y segunda en la mitad del año, por lo tanto en el mes de junio para ver como se han ido desempeñando los trabajadores en la empresa y los problemas que han surgido.

Para conocer si las actividades que se han efectuado, han sido de provecho se realizarán dos cuestionarios: uno para ver si la comunicación entre delegados y trabajadores va por buen camino, y otro para ver si la comunicación entre Secretario general y delegados a prosperado. Los cuestionarios se muestran en la siguiente página.

CUESTIONARIO PARA LOS DELEGADOS Y TRABAJADORES.

Compañero trabajador te solicitamos contestes las siguientes preguntas con sinceridad, para conocer si las actividades que se han realizado durante estos meses, te han ayudado para conocer mejor a tus compañeros y a tener una mejor comunicación con ellos.

1.- ¿Asistes a todas las actividades que se han realizado? y ¿Por qué?

2.- ¿Te parece que son interesantes las actividades que se llevaron a cabo? y ¿Por qué?

3.- ¿Para que te han servido estas actividades?

4.- ¿Que otras actividades te gustaría que se realizaran para que conozcas mejor a tus compañeros de trabajo?

5.- ¿Te gustaría que se siguieran haciendo actividades entre delegados y trabajadores? y ¿con que frecuencia?

6.- ¿Ahora te comunicas con tus compañeros de trabajo mejor que antes? ¿Sientes que tuvo algo que ver con esto las actividades que realizó el sindicato?

CUESTIONARIO PARA LOS DELEGADOS SINDICALES.

A continuación le pedimos que conteste las siguientes preguntas con toda la sinceridad posible, pues nos ayudara para conocer si han sido de provecho las reuniones semanales y las visitas a la empresa por parte del Secretario general.

1.- ¿Cree usted que han sido útiles las reuniones semanales entre Secretario general y delegados? y ¿Por qué?

2.- ¿Le parece bien la manera en que se llevan a cabo las reuniones semanales? y ¿Por qué?.

3.- ¿ Cree usted que han sido provechosas las visitas del Secretario general a la empresa? y ¿Por qué?.

4.- ¿Cree usted que las reuniones semanales y las visitas a la empresa por parte del Secretario general han mejorado la atención a los problemas laborales que se presentan? y ¿Por qué?.

Con estos instrumentos de investigación se cree que se puede detectar si están funcionando o no, las actividades que se llevaran a cabo. La aplicación de los cuestionarios a los trabajadores se hará en el mes de junio al haber transcurrido la mitad de las actividades, así por medio de esto ellos puedan dar sus puntos de vista, y otro en diciembre para conocer que resultados se han obtenido después de un año de que se estén realizando las actividades, para así que se tome la decisión de que se sigan llevando a cabo las actividades o suspenderlas. El cuestionario dirigido a los delegados sindicales se aplicara en junio después de la visita del Secretario general y de el desarrollo de la mitad de las reuniones semanales, para que entonces se puedan tener resultados, y el segundo cuestionario en diciembre para que se conozca si se ha mejorado la atención a conflictos a través de las juntas frecuentes y de las visitas al centro de trabajo, o si no justo antes de la revisión contractual.

CONCLUSIONES.

La comunicación es muy importante en la vida del hombre, ya que a lo largo de su existencia éste se relaciona con seres humanos, pero esta interacción se da aún más cuando se entra en la etapa de la vida laboral, o sea, cuando se empieza a trabajar para subsistir, para realizarse como personas, para poner en práctica lo que se estudio en las escuelas, etcétera, quizás ahí es donde se más utilice la comunicación; claro al relacionarse con la empresa donde labora y al sindicato al que pertenece, con el tiempo se llega a conocer a estos dos organismos. Pero en ocasiones a la empresa si se le conoce, sin embargo al sindicato no.

Al terminar este trabajo, se han aprendido muchos temas importantes, donde se permite conocer mucho de los sindicatos, en especial del Sindicato Unión de empleados y trabajadores en comercio, PRO-RAZA, que abrio sus puertas para que se pudieran hacer las investigaciones necesarias. Sin embargo entre toda esta información, lo que realmente se puede observar es que los sindicatos son organizaciones muy completas, donde en su estructura, tiene bases sólidas, para organizarse y, que pertenecen a una Confederación, que tiene gran experiencia en las relaciones laborales; éste sindicato no quiere ser una intromisión en las empresas, busca solo asistir a ellas cuando se requiera, por esto tiene a los Delegados sindicales, que son trabajadores de la empresa y miembros del sindicato, que están ahí, para detectar problemas que tengan los trabajadores, y comunicarlos al departamento de recursos humanos para que se resuelvan; el Sindicato PRO-RAZA solo quiere que los problemas se le comuniquen cuando se halla buscado una solución y no se encontró,

porque piensa que la empresa debe conocer los problemas que se dan en la misma primero que el sindicato.

Las personas que forman el Comité ejecutivo y el Secretario general de éste, son personas preparadas, tiene estudios y gran experiencia, y buscan en las relaciones que tienen con las empresas un " ganar-ganar ", que no solo ganen las empresas, sino que también ganen los trabajadores, en las negociaciones de los contratos colectivos.

En el momento en que se inicio este trabajo se tenían dos objetivos, el primero: " Dar a conocer la forma de comunicación dentro de una Organización Sindical de la ciudad de Guadalajara " y, el segundo " Verificar si la comunicación que existe con los Delegados sindicales y el Sindicato PRO-RAZA, es eficiente ". El primer objetivo si se cumplio, ya que se en el desarrollo de este trabajo, se tocaron temas desde la estructura, organización, las formas generales de comunicación, además no existe una bibliografía específica sobre comunicación dentro de los sindicatos por lo tanto, se hicieron entrevistas al Secretario general del sindicato PRO-RAZA donde él comento aspectos de la comunicación del sindicato con sus miembros, con los delegados sindicales, con la empresa y con su central obrera, además de aspectos generales de este sindicato, como su historia, misión, etcétera, estos temas son de gran utilidad ya que no solo se conocen aspectos básicos de este organismo, si no que se puede comprender su postura en las relaciones laborales, además los sindicatos son organizaciones muy completas ya que tienen secretarios, que cumplen con diversas funciones, cubriendo así todos los ámbitos del aspecto

laboral. Para que se verificara si el segundo objetivo se cumplía, se recurrió a la investigación de campo, tomándose a las personas que son el enlace entre sindicato y miembros, que son los delegados sindicales también miembros, sin embargo son la presencia del sindicato en la empresa, este capítulo se arrojan resultados donde se ven áreas fuertes, esto es donde el sindicato PRO-RAZA, tiene un efectivo desempeño como son: solución a problemas donde se ve que tiene una buena canalización por medio de la empresa que es la primera autoridad que debe enterarse de un problema, y así se logra una pronta solución, la actitud del Secretario general es de apertura, apoyo y atención, se vio que son provechosas las reuniones semanales, y las áreas de mejora son: mayor número de reuniones semanales o quincenales, visitas más frecuentes por parte del Secretario general al centro de trabajo, fomentar la labor de los delegados sindicales ya que no todos los trabajadores les comunican sus problemas a ellos, buscan formas para que se relacionen y se conozcan mejor todos los miembros del sindicato. Una vez que se observaron los resultados obtenidos se hizo una propuesta para mejorar estos puntos que se trataron, con el fin de lograr una mayor penetración entre los miembros.

La presente tesis es de utilidad ya que con ella, se conoció desde el concepto del sindicato hasta la comunicación en todos los sentidos, así se puede asegurar que las personas que lean esta, conocerán mejor la postura de este organismo, y será más factible que logren una comunicación efectiva con este.

BIBLIOGRAFÍA.

"Administración del personal y recursos humanos ", William B. Werther y Keith Davis, editorial McGraw-Hill.

" Comportamiento humano en el trabajo, comportamiento organizacional ", Keith Davis y John W. Newstrom, McGraw-Hill.

" Comunicación organizacional ", Gerald M. Goldhaber, editorial Diana.

" Derecho del trabajo, tomo segundo, Derecho individual y Derecho colectivo ", Néstor del Buen L., México, editorial Porrúa, 1976.

" Derecho sindical mexicano y las Instituciones que genera", Eusebio Ramos, México D.F.

" El Nuevo derecho mexicano del trabajo, tomo II ", Mario de la Cueva, editorial Porrúa, México.

" El proceso de la comunicación ", David K. Berlo, editorial El Ateneo.

" Estatutos que regiran al Sindicato UNION DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES EN COMERCIO PRO-RAZA ".

" Estatutos sindicales y Constitución de la Federación de Trabajadores de Jalisco y Constitución de la Confederación de Trabajadores de México.

" Hacia una comunicación administrativa integral ", Sergio Flores de Gortari y Emiliano Orozco Gutiérrez, editorial Trillas.

" Introducción a los negocios", David J. Rachman, Michael H. Mescon, Courtland L. Bovéd u Jonh V. Thill, 6ta. edición, Editorial Mc. Graw-Hill Interamericana, Colombia.

BIBLIOGRAFÍA.

" La comunicación humana, ciencia social ", Carlos Fernández Collado y Gordon L. Dahke, McGraw-Hill.

" La comunicación en la empresa ", Ricardo Homs Quiroga, grupo editorial Iberoamericana.

" Nueva ley federal del trabajo" tematizada, México, 1975.

Servitesis

OTRA OPCION PARA SU TESIS

615-18-61

AV. MEXICO 2210

(CASI ESQUINA CON AMERICAS)