EXCELSIOR
EL PERIÓDICO DE LA VIDA NACIONAL

| Fecha | Sección | Página |
|---|---|---|
| 09.11.2009 | Primera | 25 |


[ : ] CECILIA SOTO

Uno de cada 50 alemanes era informante de la Stasi, la policía política. Uno de los documentos más sobrecogedores (1989) fue la publicación en los diarios occidentales de un informe secreto de la Stasi.

CECILIA SOTO

# SME: los trabajadores y los consumidores

*En el caso* de la antigua República Democrática Alemana, el régimen comunista hizo de toda Alemania Oriental una cárcel.

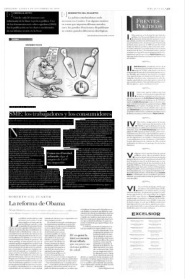
No resulta casual que las protestas por la liquidación de Luz y Fuerza del Centro tengan como trasfondo la celebración de los 20 años de la caída del Muro de Berlín. Ambos hechos, aunque de dimensiones incomparables, son expresiones de la idea de que los derechos de los trabajadores son implícitamente superiores a los de otros segmentos de la sociedad y que esa superioridad permite sacrificar el medio por el fin. En el caso de la antigua República Democrática Alemana, el régimen comunista hizo de toda Alemania Oriental una cárcel: uno de cada 50 alemanes era informante de la Stasi, la policía política. Uno de los documentos más sobrecogedores de aquellos días de noviembre de 1989 fue la publicación en los diarios occidentales de un informe secreto de la Stasi, en la que el agente afirmaba pasmado que "no eran enemigos del Estado los que marchaban por las calles, sino el pueblo mismo..."

En el caso mexicano, un sindicato cuyo origen indudablemente democrático atrae todavía un importante capital político sentimental, también piensa por toda la sociedad, concluye que su contrato colectivo de trabajo es superior a los derechos de los consumidores a los que debería servir y pide que se le devuelva "su empresa". En el fondo, persiste la tesis de la superioridad de los derechos de los trabajadores, tesis que en su momento revolucionó merecidamente el mundo del trabajo durante el siglo XIX, fundamentó el desarrollo de los sindicatos, las legislaciones laborales y el intrincado tejido de mecanismos informales e institucionales que con toda razón preservan los derechos de los trabajadores frente a la tendencia patronal de "ahorrar" en todo lo que concierne a beneficios laborales.

Pero, entrados ya en el siglo XXI, la óptica de los consumidores y de la competencia entre empresas ha venido a desarrollar un nuevo entramado que permite la convergencia entre los intereses de los trabajadores y los de los patrones: el interés por conservar y aumentar el tamaño de su mercado y, por tanto, la seguridad del empleo, a través de la satisfacción de los clientes. Este ingrediente, la óptica del consumidor, es el que brinda elementos básicos de competitividad, permanencia y sustentabilidad a una empresa. Y una empresa siempre es mínimamente el binomio de empresarios (privados, públicos, mixtos) y trabajadores.

El producto que entregaba el binomio gobierno federal/SME

Continúa en siguiente hoja




$ 17909.92
Tam: 293 cm2
DSOLIS

EXCELSIOR
EL PERIÓDICO DE LA VIDA NACIONAL

| Fecha | Sección | Página |
|---|---|---|
| 09.11.2009 | Primera | 25 |


era de la peor calidad. Los dos son culpables de longa data y la decisión de liquidar a la compañía fue la mejor. Ahora se inicia un largo camino de batalla jurídica. Ojalá que, en éste, también se escuche a los consumidores, que en una inmensa mayoría, también somos trabajadores.

Sólo un ejemplo muestra palmariamente la desidia y la lejanía con la que Luz y Fuerza trataba al consumidor. El inexplicable aumento del consumo de un hogar, que triplicaba o cuadruplicaba el pago súbitamente, era imposible de clarificar. Como en el beisbol, aclararle algo al *umpire* de LyFC era imposible. En contraste, la Comisión Federal de Electricidad envía por iniciativa propia a personal para investigar si el aumento fuera del patrón de consumo de un cliente se debe a una descompostura del medidor. Implícitamente, en el caso de Luz y Fuerza, el cliente simplemente es fuente de ingreso, jamás tiene la razón y que le haga como pueda. En el caso de la CFE, con todo y que no tenga competencia, pues es un monopolio del Estado, ha desarrollado una mínima cultura de servicio y de cuidado al cliente. Y no por tener un buen corazón, sino porque esta perspectiva es fundamental para una mejor administración de los recursos de la empresa, es decir, del binomio, trabajadores/empresarios.

Estimado lector, estoy en twitter.com/ceciliasotog, sígame y permítame seguirlo también.

*ceciliasotog@gmail.com*

**Como en el beisbol, aclararle algo al *umpire* de LyFC era imposible.**