



Mario Ortega Olivares (2012), *Cultura laboral y productividad en Telmex. De la milpa a la digitalización*. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades, 172 pp. (Teoría y Análisis)

Por Yadira Contreras Juárez¹

Universidad Autónoma del Estado de México

Para algunos lectores, el título del libro podría parecer incongruente. No obstante, una vez que se empieza a leer, se observa la claridad con que relata el autor la historia de un pueblo campesino. La historia de los pueblos y de la cultura laboral donde se conjugan una sociedad tradicional, una sociedad industrial y una posindustrial con el principio campesino del “trabajo duro” característica de la cultura campesina mesoamericana referida a una intensa modificación del entorno realizada en las milpas.

El libro consta de nueve capítulos: los cuatro primeros tratan la historia de un pueblo campesino de la Zona Metropolitana de la ciudad de México. El quinto apartado resume algunas perspectivas teóricas de cultura y productividad. Los dos siguientes describen el programa de calidad y productividad en la que están inmersos los telefonistas campesinos de la empresa telefónica Teléfonos de México (Telmex). Finalmente, los últimos dos, emiten una serie de conclusiones. También, a lo largo del libro, se muestran fotografías en blanco y negro que complementan el texto. Así mismo se da cuenta de una bibliografía detallada para enriquecer el tema.

El doctor Ortega trata en su obra el cambio de mentalidad de los telefonistas del pueblo de Tzapotitlán ante la modernización de la empresa telefónica mexicana Telmex. Es un texto que antepone la visión antropológica a través de lo que el autor llama “ventanas etnográficas”. Éstas permiten al lector entender el cambio social que se ha presentado en un pueblo campesino de la Zona Metropolitana, cuando se incorporan sus pobladores a una empresa telefónica moderna y cómo esta empresa ha ido cambiando en la organización del trabajo, así

como en tecnología y cómo lo han aprehendido los del pueblo de Tzapotitlán.

A través de un recuento teórico de lo que ha sucedido con las nuevas maneras de organizar el trabajo ante un contexto global, el autor enfatiza el toyotismo como el modo que se antepone al fordismo-taylorismo en las últimas décadas. Y resalta que el modelo productivo japonés es un proceso de producción antropocéntrico que pretende obtener más y mejor trabajo con el involucramiento de un menor número de trabajadores capacitados. La pregunta es cómo aprehenderán esta nueva forma de trabajo los telefonistas de Tzapotitlán. Para responder a la pregunta, Ortega hizo uso del método etnográfico. Su objetivo fue mostrar el cambio de mentalidad de los telefonistas campesinos ante la tendencia global de reprivatizar los viejos monopolios. Así, con las ventanas etnográficas que propone se abarcará el contenido capitular del libro.

La primera ventana etnográfica que muestra es un recuento histórico de los caminos de descampesinización de los de Tzapotitlán. La inserción de los pobladores al trabajo asalariado se inició con la llegada de un forastero a la comunidad. Recrea la historia de incorporación a una empresa moderna privada y muestra el cambio de campesinos a campesinos proletarios. Las fotos que se publican en esta parte desatan la curiosidad histórica por conocer los orígenes de este proceso a principios del siglo XX.

La segunda ventana etnográfica describe a los telefonistas de Tzapotitlán cuando la empresa telefónica es de inversión pública. Esta parte del libro Ortega la

¹ Profesora-investigadora de la Facultad de Planeación Urbana de la Universidad Autónoma del Estado de México. Correo electrónico: yacoju75@yahoo.com.mx

ocupa para narrar la conformación de redes sociales y estrategias que los campesinos utilizaron para seguir incursionando en la industria telefónica. En un contexto de monopolio del Estado en el que se encontraba Telmex, el contrato colectivo de trabajo facilitaba la dinámica clientelar que apareció.

“El trabajo duro” de los de Tzapotitlán se mezcló con una economía de mercado y un sistema tradicional de organización de comunidad, donde intervenían actividades como las mayordomías. Este hecho cobra relevancia en el texto porque describe y correlaciona con gran cuidado y precisión rasgos de una comunidad campesina con una empresa moderna y un sindicato moderno. Así, la lejanía entre la comunidad y la sociedad moderna vista a través de empresas modernas, se mezclan para comprender la lógica de comportamiento de los telefonistas campesinos.

El autor describe que se estableció una relación de patronazgo y clientelismo en Telmex y lo documenta cuando narra la asistencia de un personaje de la empresa telefónica a los banquetes de las fiestas patronales del pueblo de Tzapotitlán. Este acontecimiento que parecería insignificante es significativo, Ortega refiere que, a partir de este hecho se crea y refuerza un vínculo entre los pobladores campesinos y la telefónica. Acceder a un empleo en una empresa moderna los convertía en clientes y quedaban obligados a serles fieles, a los del sindicato o a los de la empresa, dada la tradición de reciprocidad que caracterizaba a las comunidades campesinas.

El agradecimiento no sólo quedaba en el trabajador, sino que se extendía a la familia. Así había una mezcla de costumbres de una sociedad tradicional con reglas y normas de una organización moderna. A lo largo de un modelo de empresa monopólica del Estado, se suscitaron estos hechos. Al final de este proceso, se describe la disminución o la interrupción de estas prácticas, misma que tiene relación con la privatización de la empresa.

La tercera ventana etnográfica está relacionada con la reprivatización de Telmex a finales del siglo XX. Antes de describir esta ventana, el autor describe a los telefonistas de la comunidad en los centros operativos de la empresa telefónica. Ortega sigue con el argumento del “trabajo duro” y la reciprocidad de los de Tzapotitlán ahora en correspondencia con la productividad y la digitalización que se implantó en Telmex, es decir, una lógica campesina ahora es adaptada a la era de la digitalización y las

comunicaciones en una empresa donde la organización del trabajo se volvió posfordista.

El autor cuenta cómo a partir de la reconversión global de las telecomunicaciones, los telefonistas de Tzapotitlán tuvieron que adaptar “el trabajo duro” a la productividad que exigía la empresa. En esta misma ventana etnográfica, el doctor Ortega describió las dinámicas que se dan en los grupos de análisis de Telmex. A través de una descripción densa, el autor explica cómo trabajadores de origen campesino se apropiaron de la productividad. Un aspecto a resaltar es el cambio de mentalidad que tuvieron los trabajadores de Tzapotitlán. Para documentarlo, en el libro se narra cómo los grupos de análisis (los cuales se conformaron a partir del cambio en la organización del trabajo posfordista) generan dinámicas propias para resolver problemas con otros actores como personal de confianza y sindicalizado.

Ortega dice que no basta el cambio en la organización del trabajo ni la tecnología, sino que, como lo menciona en las primeras páginas, es un proceso cultural. Es decir, debe haber un cambio en la mentalidad de los trabajadores; cito al autor: “la eficiencia simbólica de la ética del trabajo duro y la cultura de la reciprocidad campesina se transformaron en un capital-cultural productivo para la empresa telefónica desde sus inicios [...] recodificaron los objetivos del programa de calidad y productividad sobre la base de su ética del ‘trabajo duro y su anhelo de reciprocidad’” (p. 154-155)

La aportación de Ortega a partir del texto *Cultura laboral y productividad en Telmex. De la milpa a la digitalización* es una descripción del trabajo en comunidades de origen campesino. El trabajo rural sin experiencia que se incorpora a una empresa moderna y participa en un sindicato moderno conlleva a una cultura laboral que integra características de una sociedad campesina y características de una organización del trabajo industrial y posindustrial. Esta cultura laboral tiene matices que se van entrelazando con aspectos local-nacional-global.

El libro también da cuenta de la apropiación de la productividad por los campesinos insertos en la digitalización de una empresa como Telmex. Así, Ortega contribuye a la historia del trabajo en México, es decir, reconstruye una línea del tiempo en donde muestra cómo se dio la incorporación de campesinos al trabajo industrial y cómo estos campesinos y sus descendientes viven la era de la digitalización en una industria que

tiene una importancia global.

A partir de esta investigación se encontró que lo que analizó Ortega pareciera un modelo y no sólo un estudio de caso. Este trabajo es parecido al de Contreras (2012) titulado: *Entre el sindicato y la comunidad: relación entre líderes y clase trabajadora en dos comunidades campesinas en el estado de México*; tesis doctoral del programa doctoral en Antropología Social de la Universidad Iberoamericana.

Al igual que Ortega, la autora describió una clase trabajadora campesina. Los campesinos que se estudiaron pertenecieron a la industria eléctrica, específicamente a la empresa Luz y Fuerza que apareció a principios del siglo XX. En ambos trabajos existen coincidencias. Por ejemplo en las estrategias de los campesinos para insertarse a una industria como fue la telefónica o la eléctrica. Otra coincidencia es que las redes sociales y el principio de reciprocidad funcionan como ensambles entre dos tipos de sociedades y organizaciones.

Los trabajos coinciden en que las características de estos sindicatos de grandes empresas, sobre todo la conformación de contratos colectivos bondadosos creados en un contexto de Estado-benefactor, tienen un valor patrimonial altamente valorado en poblaciones de escasos recursos. Así, la antropología da oportunidad de analizar la transferencia de patrones culturales arraigados en las comunidades campesinas a las prácticas y comportamientos que explican la dinámica de algunas organizaciones modernas de México.