

## Cultura y productividad en Telmex. De la milpa a la digitalización\*

---

El libro que reseñamos es un estudio de indudable corte antropológico sobre la cultura del “pueblo” llamado Santiago Zapotitlán, en la Ciudad de México, y la inserción que sus habitantes tuvieron en Teléfonos de México (Telmex). En otras palabras, este libro centra su atención en los trabajadores telefonistas del lugar, quienes manifestaron una cultura determinada en ese proceso de inserción en una empresa moderna, con tecnología avanzada, como es Telmex.

A través de nueve capítulos (el noveno capítulo es una “Adenda” o anexo), el autor nos presenta los resultados de su investigación. El autor parte del estudio de ese “pueblo” y de la cultura urbano-popular que ahí existe, para referir rasgos de la cultura laboral de los “zapotecos” o “zapotitlecos” (como el que escribe prefiere llamarlos) en Telmex. Presenta un esbozo histórico general de esa comunidad. Nos lleva a los lugares de trabajo de la gente de “Zapotitlán” en Telmex, para mostrarnos los cambios que ha tenido este trabajo. Nos

muestra las orientaciones laborales de telefonistas, tanto las de los “chilangos” (originarios de la Ciudad de México) como las de los originarios del “pueblo” (también chilangos pero con un cultura o subcultura específica). Y muestra los avatares que todos estos trabajadores viven hoy para dar los mínimos de productividad que la empresa exige desde hace ya décadas.

En ese contexto, el autor dedica una parte importante de su libro a referir las circunstancias que envuelven a los “grupos de análisis”, instancias mixtas entre la empresa y el sindicato, dedicados a analizar los problemas de la productividad de la empresa.

Veamos con cierto detalle aspectos de algunos capítulos centrales de este libro. En el primer capítulo, el autor refiere la historia del pueblo, de Zapotitlán. Realiza una etnografía del mismo, y ubica a los telefonistas del lugar, con su sistema de cargos y mayordomías. En el capítulo dos, el autor recrea visiones de la historia de la incorporación de los habitantes de Zapotitlán al trabajo telefonista, desde las épocas de la empresa Ericsson. Es éste un capítulo netamente antropológico, en el que el autor introduce categorías de esa índole para recrear el proceso de incorporación de estos

\* Mario Ortega Olivares, *Cultura y productividad en Telmex. De la milpa a la digitalización*, col. Teoría y Análisis, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, México, 2012, 172 pp.

habitantes: la dependencia de los familiares para lograr el puesto de trabajo, el clientelismo de supervisores, gerentes y líderes sindicales hacia los recién llegados, y la reciprocidad resultante, conforman una red tupida de relaciones entre unos y otros que condicionan la manera de ser en la empresa. Estas relaciones serán trastocadas luego, cuando aparezcan los nuevos desafíos de la modernización: la productividad, los intensos ritmos de trabajo, la competencia por el bono económico.

En el capítulo tres, el autor vuelve con su visión de antropólogo a recrearnos “lo laboral y lo cotidiano” en Telmex, desde el punto de vista de estos habitantes de Zapotitlán, el cual está plagado de elementos tradicionales: en medio de la bulliciosa ciudad y de la empresa moderna, permanecen y se recrean lazos tradicionales como el compadrazgo, la reciprocidad y otros lazos no tan positivos como los anteriores, tales como la envidia entre los zapotecos.

En el capítulo cuatro el autor recrea las labores que muchos habitantes de Zapotitlán llevan a cabo en el ámbito externo de la empresa (se refieren a estas actividades como “actividades en la planta externa”). Observa asimismo cómo perciben este trabajo los telefonistas desde sus camionetas, y aborda el tema del salario y el gasto familiar en las familias de este “pueblo”.

El capítulo cinco es también muy importante en la estructura de este libro, estructura muy propia de una monografía de corte antropológico. En él se abordan los cambios que ha vivido la empresa, Telmex, al calor de las transformaciones del proceso de trabajo, con la introducción de sistemas de trabajo modernos, con la implantación del *toyotismo* en ella. Es el reino de la productividad, de la eficiencia y de la calidad en el trabajo.

El capítulo seis, titulado “Productividad, lo formal y lo informal”, está dedicado a estudiar a los “grupos de análisis” y es central en la investigación. En él se recrea, de una manera muy clara, los avatares de esos “grupos de análisis”, su papel en la era dedicada a la productividad en esta empresa, sus ambigüedades, sus contradicciones, la percepción que de ellos tienen los mismos trabajadores. Mientras el capítulo siete, “Etnografía de los grupos de análisis”, es precisamente el estudio de cómo son y cómo funcionan estos grupos. A final de cuentas, se ve cómo los zapotecos están decididos a mantener la lógica del “trabajo duro” cotidiano, con tal de alcanzar el bono económico.

Resulta sugerente el recorrido por la cultura laboral de los telefonistas: de la corrupción y del “no trabajo”, del corporativismo sindical —anteriores a la privatización de la empresa y a la incorporación de métodos japoneses de organización del trabajo,

cuando predominaban el clientelismo y los compadrazgos— a la situación actual, donde impera la productividad, su mejora continua, los estímulos económicos (el bono económico), la adhesión a la empresa, y también, la permanencia de la simulación como cultura laboral. Finalmente, el capítulo ocho es una síntesis de lo expuesto, y el capítulo nueve es una “Adenda”.

A lo largo de este libro, el autor va analizando diversas dimensiones del trabajo de los telefonistas, en etapas y momentos diferentes, lo que le permite presentar una visión compleja de la cultura laboral en Telmex a partir de un grupo de trabajadores poco o nada observados en los estudios del sector. Esa visión proviene de un trabajo muy interesante de entrevistas, que le permitió compenetrarse en la subjetividad de los sujetos involucrados: los “zapotecos”.

El autor hace una importante contribución a los estudios antropológicos y sociológicos de los telefonistas al ubicar los cambios culturales que el empleo en Telmex han ocasionado entre la gente de ese “pueblo”. Y no sólo por la “proletarización” de esa gente, sino por los cambios más recientes, que tienen que ver con el abandono de ciertas tradiciones que hacían muy dependiente al trabajador de Zapotitlán de sus familiares para conseguir empleo ahí; pero también de los jefes de personal y de los diri-

gentes sindicales, con el fin de conservar ese empleo.

El autor demuestra que esas etapas están siendo superadas entre los telefonistas del “pueblo”, incluyendo la rivalidad de ellos con los telefonistas “de la ciudad” (de México), con los “chilangos”.

Finalmente, el autor ubica permanencias en esos cambios. Demuestra que lo que él llama el “núcleo duro” de la cultura náhuatl de esta gente permanece, como la rivalidad y la envidia, que desembocan en confrontaciones cotidianas.

Es este un trabajo con mucha información reunida en el trabajo de campo. Con buena observación, con entrevistas. Con adecuados y pertinentes apoyos bibliográficos. Hay muchos testimonios de los trabajadores telefonistas a lo largo del libro, lo cual lo hace muy ameno.

En suma, y sin alargarme mucho en las contribuciones de este libro, creo que estamos ante un trabajo relevante de investigación antropológica sobre la cultura de un grupo de telefonistas poco estudiada hasta ahora.

A lo largo de unos treinta años de investigación en el sector, en particular, en esta empresa y su sindicato, con muchas tesis realizadas en torno a ellos, con muchos artículos y libros científicos que refieren al sector y sus avatares, pensábamos que sabíamos ya casi todo sobre los telefonistas “recon-

vertidos con bilateralidad” (como los denominó Enrique de la Garza).

Sin embargo, el trabajo de Mario Ortega nos demuestra que no siempre sabemos todo sobre los sujetos que estudiamos. La visión antropológica, “desde abajo”, arroja ahora nueva luz sobre la cultura laboral en Telmex.

Indudablemente que Mario Ortega Olivares ha abierto nuevas “ventanas etnográficas” para observar la cultura de los telefonistas en Telmex.

*Sergio G. Sánchez Díaz*  
CIESAS, Unidad México