

María Josefa Santos Corral. 2000. *Cien mil llamadas por el ojo de una aguja: un análisis antropológico de la apertura de las telecomunicaciones en México*. México: Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM/Plaza y Valdés, 212 pp.

Judith Mariscal
Centro de Investigación y Docencia Económicas

ESTE LIBRO EXPLORA la relación entre los avances tecnológicos y los cambios en la organización de una empresa, eligiendo como objeto de estudio la innovación tecnológica en las telecomunicaciones y como caso el de Telmex. Utiliza como hilo conductor el caso de la introducción de la fibra óptica, empleando la metáfora de "cien mil llamadas por el

ojo de una aguja", que alude a la capacidad de transmisión de estas fibras y a su delgado volumen.

La pregunta que se busca responder, desde una perspectiva antropológica, es ¿hasta dónde los cambios en las estructuras organizacionales dependen de tendencias internacionales, o si cada empresa tiene la posibilidad de elegir sus propias estrategias en los procesos de modernización? Para responder a esta interrogante, la autora se plantea como objetivo específico el análisis comparativo entre los procesos de modernización tecnológica y de apertura de las telecomunicaciones en México, en Chile y en Inglaterra. Busca describir a profundidad el proceso de apertura de las telecomunicaciones en México y el proceso de modernización tecnológica y organizacional de Telmex, así como sus estrategias de competencia.

Cada objetivo planteado requeriría de una investigación particular para ofrecer un análisis completo. Por ello no resulta sorprendente que no todos estos objetivos se cumplan cabalmente. Empecemos por los que sí se cumplen. Este libro ofrece un análisis de la estrategia laboral empleada por Telmex en su reestructuración tecnológica y más específicamente en la adopción de la fibra óptica. Santos Corral apunta que, a diferencia de la primera reestructuración tecnológica ocurrida durante mediados de los años ochenta, cuando Telmex era una empresa pública, la segunda fase de modernización no integró a los trabajadores sindicalizados.

En efecto, la autora señala que a través del Centro de Investigación y

Desarrollo (CID), creado durante la época de la paraestatal, se llevaron a cabo procesos de socialización del nuevo conocimiento tecnológico entre todos los empleados. En este proceso se integraron los cambios tecnológicos con los organizacionales en el interior de la empresa.

En la segunda fase de modernización, durante la época de Telmex como empresa privada, se siguió un camino opuesto. Los cambios tecnológicos se separaron de los cambios organizacionales y se excluyó a la mayoría de los trabajadores de los servicios estratégicos.

Según la autora, ello es resultado del reto de vincular a la empresa con la modernidad y la consecuente necesidad de desasociar la nueva imagen de Telmex con la anterior empresa pública y poco confiable. Esto se lograba más fácilmente al separar los nuevos servicios en unidades de negocio alejadas de la empresa, la cual tenía poca capacidad de movimiento. Estas nuevas unidades emplearon trabajadores nuevos y por ello los antiguos empleados sindicalizados no se integraron al cambio tecnológico.

El problema surge cuando Santos Corral busca generalizar el argumento e intenta demostrar que las estrategias empleadas por Telmex son congruentes con las tendencias internacionales. El único parecido con los casos estudiados es la estrategia corporativa de asociar a su empresa con la modernidad y el progreso. Esta similitud resulta bastante obvia. De hecho, buena parte del libro se ocupa de mostrar este hecho mediante el establecimiento de una serie de relaciones

simples con nombres complicados. Por ejemplo, la relación entre telecomunicaciones y tecnología de punta es descrita como una relación “metonímica” (figura retórica que designa una cosa con el nombre de otra).

Ciertamente, el común denominador en el sector de las telecomunicaciones es la innovación tecnológica. Sin embargo, en cada país se siguieron reformas sustancialmente diferentes que fueron determinadas fundamentalmente por su contexto y sus instituciones políticas.

Su breve descripción de los procesos de apertura en el Reino Unido y en Chile, conduce a la autora a conclusiones imprecisas. Por ejemplo, sostiene que “la forma de organizar el proceso de apertura de larga distancia en México es casi una fotocopia de la chilena” (p. 44). La reforma que se llevó a cabo en Chile es sustancial-

mente diferente a la mexicana en términos de estructura de mercado y de regulación. Estas diferencias han determinado que hoy enfrentemos tarifas significativamente más altas en nuestro país que en Chile. Más aún, Chile otorgó incentivos directos a la expansión de los servicios de telecomunicaciones a zonas rurales y con ello logró una penetración telefónica (el número de líneas por cada 100 habitantes) mucho mayor que la mexicana.

El libro representa un ejercicio novedoso de estudiar un tema usualmente analizado por la economía, desde una perspectiva antropológica y en este sentido aporta información interesante respecto a cambios organizacionales ante nuevos procesos tecnológicos. El problema es intentar generalizar un argumento que requeriría del apoyo de otras disciplinas para su cabal entendimiento.