



Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA**

DIVISIÓN DE CIENCIAS HUMANIDADES

DEPARTAMENTO EN SOCIOLOGIA

COORDINACIÓN EN SOCIOLOGÍA

**“LA DEGRADACIÓN DEL TRABAJO EN EL SECTOR
TELECOMUNICACIONES: EL CASO DE IZZI”**

TESIS

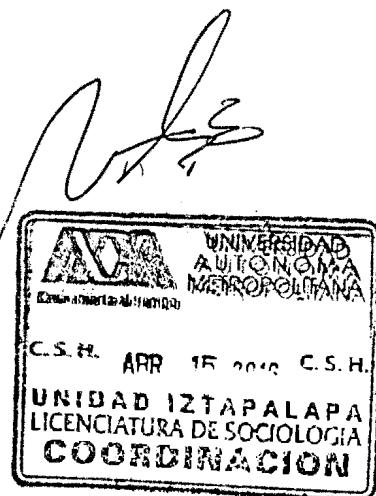
PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PRESENTA: ORTIZ CORONA ELIZABETH

MATRICULA: 210348313

ASESOR: Dr. MARCO ANTONIO LEYVA PIÑA



MÉXICO, CDMX. ABRIL, 2016

Introducción

En todas las sociedades el trabajo es fundamental. Es necesario hacer una apreciación histórica, como sugiere Meda (2000) el trabajo tiene sentidos culturales y sociales diferentes según las sociedades, por ejemplo el trabajo asalariado es la representación principal en la sociedad capitalista-industrial. En este sentido, el trabajo asalariado es fundamental en la construcción de las relaciones sociales en la sociedad presente.

En esta mirada sociológica del trabajo, además de ser un elemento vital en la constitución de las relaciones sociales, también lo es, según Meda en la socialización, integración e identidad de los trabajadores. Entonces el trabajo es central en la organización de la sociedad industrial, y quizá también en las denominadas postindustriales, lo que se encuentra en debate en la Ciencia Social.

Para la mayor parte de la población en el mundo y en este país, el acto de trabajar para vivir es un hecho natural, nadie se pregunta si ha sido así en toda la historia humana o porque a partir del trabajo se produce tanta desigualdad social, unos que son inmensamente ricos y otros que apenas sobreviven económicamente. Nadie se cuestiona al mismo acto de trabajar, lo vivimos tan natural y como una necesidad humana que hay que realizar, que es aceptado como la vida misma, nadie existe socialmente fuera del trabajo.

En las sociedades industriales, el trabajo asalariado determina parte significativa de la vida social, todos lo aceptamos y consideramos que ir a vender nuestra fuerza de trabajo a los empresarios o al Estado es algo natural que también tendrán que hacer las generaciones futuras. Y sin embargo pensar que el trabajo asalariado es la única opción social para vivir en sociedad, encubre a la explotación y a la dominación de los grupos poderosos económicamente, los empresarios sobre los trabajadores, que lo único que poseen es su fuerza de trabajo y su capacidad de resistencia.

Las modernizaciones empresariales se presentan a la sociedad como natural y necesaria para la generación de riquezas, sin ellas podríamos entrar en situaciones de graves crisis económicas o ellas son respuesta a esas crisis, y sin embargo se deja a un lado que esas reorganizaciones del capital traen consecuencias negativas para los trabajadores, es cierto que algunos pequeños grupos de trabajadores pueden ser beneficiados en lo económico, sin

embargo lo que sucede es que en general se genera una degradación progresiva del trabajo y de los trabajadores, que se mira por medio de los salarios, el empleo, las condiciones de trabajo, por mencionar algunos indicadores.

En el sector de telecomunicaciones en el país se ha modernizado a través de fusiones de empresas, cambio tecnológico, organizacional y de las relaciones de trabajo, y sobre todo de la generación de nuevos servicios cada vez más competitivos. La modernización empresarial en Televisa, que originó a la empresa Izzi, que es la que se analiza en esta investigación, se ha realizado por medio de una competencia muy fuerte con otro de los gigantes de las telecomunicaciones en el país, que es Telmex propiedad de Carlos Slim. En la lucha de estos consorcios empresariales por el mercado de servicios de telecomunicaciones, que aparece ante la opinión pública como una necesidad de modernización de esas empresas, hay perdedores y éstos son los trabajadores de Izzi. Antes del nacimiento de Izzi, los trabajadores que se encontraban en Cablevisión, tenían condiciones económicas atractivas, situación que se perdió cuando esa empresa se fusionó con otras para formar Izzi, y desde ese momento los trabajadores sufrieron degradación de su trabajo. En este sentido, la modernización empresarial de Televisa, expresada en el caso de Izzi se ha realizado sobre las espaldas de sus trabajadores, a quienes han sobreexplotado y despedido, esa es la historia que vamos a atender en este documento.

En el primer capítulo, presento la teoría que guía a la investigación realizó un recorrido histórico respecto al concepto de trabajo hasta llegar a nuestros días, rescatando solamente las interpretaciones que considero necesarias. De este panorama teórico rescato dos conceptos centrales que son la flexibilidad y la precarización del trabajo para entender la condición de los trabajadores en la sociedad actual. Esos conceptos combinados son los que conforman otro, que es el central en este trabajo: la degradación del trabajo.

En el segundo capítulo, presento una narración histórica de la empresa Televisa, colocando interés particular en la competencia con la empresa Telmex, que luchan por el mercado de telecomunicaciones y no siempre de forma transparente. Esta radiografía histórica se elabora con el fin de entender el contexto histórico y social en que nace Izzi, y preguntarnos las razones de esa creación empresarial y de sus impactos en los trabajadores que venían de Cablevisión, de la que nació esa empresa.

En el tercer capítulo, se muestra la degradación del trabajo en la empresa Izzi por medio de seis entrevistas realizadas a empleados despedidos de ese corporativo, como producto de nuevas estrategias de racionalización empresarial establecidas en la lucha en contra de Telmex.

Acercarme a esos empleados despedidos y al escuchar sus testimonios de vida laboral, solo me hace pensar que los empresarios y el Estado mexicano sólo usan a los trabajadores sin menor responsabilidad social y al extraerles toda su riqueza y energía los desechan como si fueran basura. Y también noto que no hay capacidad de organización y de lucha de la mayoría de los trabajadores mexicanos, por lo menos en Izzi los despiden muchas veces de forma degradante y no hay respuesta de lucha de parte de ellos, que viven el despido como un destino personal.

I.- Perspectiva teórica metodológica

A.- El trabajo en la sociedad capitalista industrial (SCI)

1.- El origen de la relación trabajo y constitución de ser humano

Es necesario tener presente que el trabajo tienen un significado diferente en la historia de la humanidad, y en cada sociedad adquiere sentidos y representaciones específicas. El trabajo tiene una cara objetiva y otra subjetiva, las dos conforman un universo de análisis articulado para entender cómo funciona y que representaciones adquiere en las diferentes sociedades.

Algunos autores privilegian el análisis de las condiciones objetivas del trabajo, otros destacan a las condiciones subjetivas, sin embargo analizar el trabajo implica comprender a las condiciones objetivas y subjetivas de forma articulada, y sin pretensiones de determinismos de ningún tipo. Marx es uno de los autores que realizó un espléndido análisis del trabajo en la sociedad capitalista, de las formas que adquiere en esta sociedad, de su reproducción y de su posibilidad de cambio. Así mismo, hay autores que han colocado énfasis en la parte de la subjetividad del trabajo y un brillante análisis es el que realiza Meda, quien reconstruye las diferentes formas de representación del trabajo asalariado en su ruta histórica. El trabajo para ser relevante en la sociedad capitalista tuvo que pasar por el filtro de la subjetividad, es decir tuvo que ser aceptado socialmente.

Arendt (1993: VIII), él enfática al señalar que el trabajo define a la condición humana y aun así hay que agregar que la relevancia que se le otorga en cada sociedad es diferente, siguiendo a Meda (Ibíd.) el trabajo se tuvo que ir abriendo camino históricamente para adquirir una valoración cada vez de relevancia, hasta ser el eje de construcción del sujeto moderno.

Uno de los planteamientos que dejaron huella histórica con relación al trabajo fue el de Engels (1955: 74, 78), quien plantea que es la condición básica y fundamental de toda la vida humana, hasta cierto punto el trabajo crea al ser humano y por tanto, a la sociedad. Esta tesis conformó uno de los principales planteamientos para dejar de entender a la creación del hombre por medio de explicaciones religiosas y dar paso a entender a la historia como producto del hombre y al hombre como producto del trabajo y de la palabra articulada, del lenguaje. Aunque la tesis ha sido criticada según por su exceso economicista

o por otros, a partir del estímulo- respuesta que representa una postura positivista, hay que reconocer que ella ha nutrido al pensamiento occidental y ha propiciado la creación de otras posibilidades de explicación científica del hombre y de la sociedad, por ejemplo habla de la comunicación como la variable fundamental de la constitución de la sociedad.

Vista en retro perspectiva se pueden considerar las críticas que se realizan, sin embargo, nadie ha podido de forma satisfactoria negar su pertinencia en su momento histórico y aún ahora en que mucha argumentación se dirige a demostrar que el trabajo pierde su relevancia en la construcción de la sociedad actual. Continuando con nuestra narración histórica, me parece que a veces se les pide demasiado a los autores cuando no se considera su contexto, por ello hay que dejar claro que Engels desarrolló más la parte objetiva y dejó sentada la parte del lenguaje como productora de subjetividad, que otros retomarían en otra época.

Entonces, en el momento actual me parece improductivo estar pensando qué fue primero si el huevo o la gallina, es claro que hay una articulación entre trabajo y comunicación, y la opción de centrar la mirada en el trabajo fue para entender como el hombre resolvía sus principales necesidades cada vez más humanas como comer, vestir, protegerse y cazar, actividades que representaban la apropiación de la naturaleza por parte del hombre, y en cada acto el hombre se constituía más en un ser humano, al labrar su libertad de las condiciones que lo condicionaban que provenían de la naturaleza. De tal forma, que el hombre se libera y se apropia de la naturaleza, teniendo más control de la misma, por medio del trabajo y entonces ya desde aquí se apunta que una diferencia entre los animales y el hombre es que los primeros se adaptan a la naturaleza, mientras los segundos tienden a controlarla para darle un sentido humano. En consecuencia, la palabra articulada o formas de comunicación primitivas por si mismas no podían satisfacer las necesidades humanas, para ello el trabajo era la única forma de lograrlo y para ello requirió de comunicación, y quizá la palabra fue una de ellas, ya que pudo haber contacto humano por medio del lenguaje corporal, y no por ello resolver las necesidades básicas como las expuestas.

En términos sociológicos lo que llama la atención es que mediante el trabajo el hombre empezó a construir sus relaciones sociales. Entonces, establecer una disquisición entre trabajo y comunicación parece una opción de pensamiento limitante, al contrario su vinculación hay que mirarla a partir de la construcción de relaciones sociales, a tal grado

que se considera al trabajo como un medio de elaboración de relaciones sociales. Los hombres se relacionan entre sí por medio del trabajo, resuelven sus necesidades por medio de todos los que constituyen su comunidad. En este sentido, el trabajo es una actividad colectiva y socializadora del hombre.

1.- El trabajo en las sociedades pre-capitalista

Las sociedades primitivas ofrecen un primer ejemplo de sociedades no estructuradas por el trabajo. (Meda, 2000) Estas sociedades primitivas son la base para poder entender el funcionamiento del trabajo en esta época. El estudio de su funcionamiento pone en evidencia de manera y de producción para el intercambio, centro de la futura definición del trabajo, no tenía existencia en esas sociedades y tampoco había rastros de un núcleo conceptual de trabajo que correspondiera a una actividad penosa ligada a la satisfacción de las necesidades. (Meda, 2000)

Señala Meda, que estas sociedades presentan diferencias considerables con nuestro concepto de trabajo, porque el tiempo dedicado a las actividades de reproducción de las condiciones materiales de vida es relativamente poco, contrariamente a lo que indica una mitología simplista que representa al hombre primitivo aplastado por el trabajo. El trabajo es el fundamento del orden social y determina ampliamente el lugar de los individuos en la sociedad. Es el principal medio de subsistencia y ocupa una parte de la vida de los individuos. Trabajar es una norma, un “hecho social total” (Meda, 2000)

En las sociedades pre-capitalistas el trabajo es frecuente monótono e ingrato. La mayor parte de las actividades productivas se desarrollan en el sector agropecuario. Existe diferencia entre el proceso de trabajo agrícola y el industrial deriva de la organización del trabajo. El proceso de trabajo industrial está separado de sus medios de producción y de sus medios de subsistencia dada su condición de trabajador “libre” mientras el proceso de trabajo agrícola se caracteriza por la no separación del productor inmediato de sus medios de producción, lo cual le deja la posibilidad de producir sus propios medios de subsistencia. En este proceso de trabajo el elemento dominante es el ecosistema.

Julio Neffa señala que el trabajo resulta de una exigencia o imposición a la naturaleza propia de los seres humanos, para poder con esfuerzo procesar información, dominarla y transformarla generando bienes, ya sea para el autoconsumo u obtener recursos por venta

de tal producto o por prestación de un servicio a cambio de dinero y con el resultado obtenido satisfacer sus necesidades y las de la familia.

El trabajo es una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien -que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produjo-, con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas. El trabajo así entendido involucra a todo el ser humano que pone en acto sus capacidades y no solamente sus dimensiones fisiológicas y biológicas, dado que al mismo tiempo que soporta una carga estática, con gestos y posturas despliega su fuerza física, moviliza las dimensiones psíquicas y mentales. El trabajo puede dar lugar a la producción de bienes y servicios destinados al uso doméstico, en la esfera no mercantil, sin contrapartida de remuneración salarial. (Neffa, 2003)

El trabajo es la subsistencia de los seres humanos es la base donde se relacionan socialmente, es sociedad para interactuar entre ellos, entonces, si la manufactura y la producción casera subsisten, no obstante, esto es dictado por los intereses del propio capital que necesita que la fuerza de trabajo desplazada de la gran industria, encuentre cabida en estos sectores y esté lista para ser utilizada en cualquier periodo de florecimiento de la producción. El flujo y reflujo de obreros hacia la gran industria, puede tener lugar gracias a las “válvulas” que abre la industria casera, la cual cumple la función especial de mantener en reserva la fuerza de trabajo, y en parte reproducirla para los intereses del capital y posibilitar las condiciones para su movimiento cíclico” (Marx; 1970: Cap. XIII)

Con el trabajo a domicilio el capitalismo no solo tenía “una válvula” de escape para el problema del desempleo, sino que tenía la posibilidad de incorporar a mujeres y niños que eran utilizados como un elemento de presión contra los trabajadores. En la industria a domicilio —en la medida en que las fuerzas productivas están menos desarrolladas, en particular los medios de producción— se intensifica la explotación de la fuerza de trabajo. Esa explotación al final a quien va a beneficiar es al productor o comerciante que está relacionado con la industria a domicilio. (María Eugenia Martínez De Ita)

A- El trabajo en la sociedad capitalista industrial (SCI)

La construcción de las relaciones capitalistas pasa por la vinculación del trabajo-producción-mercado. El trabajo es el eje de entendimiento de cómo se construye la sociedad capitalista, de sus conflictos y de sus lucha en esa sociedad. La SCI tiene uno de sus ejes reproductivos en la ganancia. Para que haya generación de ganancia se tiene que producir plusvalor, es decir, el obrero tiene que generar un valor superior al que se le paga. Para lograr la maximización de la ganancia, el capitalista tiene que explotar y dominar al trabajador, proceso que nace en el espacio denominado proceso de trabajo, en el que la fuerza de trabajo es consumida, que forma parte de una secuencia de movimientos hasta que la mercancía llega al mercado.

Señala María Eugenia Martínez De Ita que el sistema capitalista, la satisfacción de las necesidades pasa por el mercado; en la medida en que los productores directos han sido despojados de los medios de producción, estos tienen que acudir al mercado a vender su fuerza de trabajo y a comprar aquellas mercancías necesarias para su subsistencia.

De esta manera existe una racionalidad capitalista fuese aceptada por los trabajadores, el capitalismo tuvo que desarrollar una ética del trabajo cuyo propósito era promover la obediencia y la disciplina (María Eugenia Martínez De Ita) como lo señala Bauma "Bajo la ética del trabajo se promovía una ética de la disciplina: ya no importaban el orgullo o el honor, el sentido o la finalidad. El obrero debía trabajar con todas sus fuerzas, día tras día y hora tras hora, aunque no viera el motivo de ese esfuerzo o fuera incapaz de vislumbrar su sentido último. (Bauma; 1999: 20 citado por María Eugenia Martínez De Ita)

La Primer Revolución Industrial destruye el empleo rural y pauperiza al proletario con extensas jornadas de trabajo y salarios que no cubren sus necesidades de vida. Esto genera, por parte de amplios sectores sociales, fuertes oposiciones al nuevo orden social. Estos movimientos fueron duramente reprimidos por la nueva organización política del Estado-Nación y, en especial, en su versión conservadora, el Estado Absolutista. (Norberto Zeller)

En el capitalismo industrial, la suerte del trabajador está relacionada con la máquina ya que esta incrementa la productividad del trabajo y disminuye la cantidad de trabajo socialmente invertido por unidad de producto. (María Eugenia Martínez De Ita) es así que la máquina se enfrenta al trabajador como un instrumento de explotación y dominación.

Pero el trabajador no sólo es explotado, también es dominado, ya que queda subordinado a las decisiones del capital. Esta explotación y dominación enfrentan a los trabajadores con los capitalistas generando relaciones de conflicto. Adam Smith quien señalaba que la rutina llevaba a los hombres a la autodestrucción ya que les hacía perder el control sobre sus propios esfuerzos lo que significaba la muerte mental de las personas. Además, la especialización si bien es cierto llevaba al progreso material de la sociedad, también es cierto que no conducía al progreso moral de la sociedad ya que los sentimientos de solidaridad eran aplacados precisamente por la rutina (Sennet; 2000: 38 citado por María Eugenia Martínez De Ita).

En este breve recorrido histórico del trabajo en la Sociedad Capitalista Industrial (SCI) es un proceso que se ha estudiado con sus elementos simples y abstractos, es la actividad racional encaminada a la producción de valores de uso, la asimilación de las materias naturales al servicio de las necesidades humanas y la condición general del intercambio de materias entre la naturaleza y el hombre. La condición natural eterna de la vida humana, y por tanto independiente de las formas y modalidades de esta vida y común a todas las formas sociales por igual.¹ (Chingo y Sorel) Este aspecto del proceso de producción, como vemos, es característico de cualquier régimen de producción social ya que, en otras palabras, nos habla de la actividad del hombre en cualquier época histórica para asegurar la satisfacción de sus necesidades.

2.-La Cuestión de la Subjetividad

El capitalista además de exprimir al trabajador hasta sus límites fisiológicos y de controlarlo para comandar el proceso productivo y lograr consumir su ganancia en el mercado, también utiliza mecanismos sutiles que bien señala Bauma (1999: 20) como la de forjar una ética del trabajo sustentada en la obediencia y en la disciplina con la finalidad de hacer que el obrero trabajará de forma similar a una máquina y al interiorizar esos ritmos de trabajo los viviera como un proceso natural del trabajo. Según Bauma (Ibíd.), el orgullo, el honor dejaron de tener peso en el trabajo serían sustituidos por una nueva ética del trabajo que hiciera del obrero un ser obediente sin pensar, pues debía aceptar las tareas y las metas que otros les imponían y controlaban, y el aceptaba aunque carecieran de sentido.

¹ J. Rifkin, "El fin del trabajo"

Esa nueva ética del trabajo para funcionar con plenitud, debería ser aceptada socialmente. Los capitalistas para dominar a los trabajadores además de los controles en el proceso de trabajo requerían que la sociedad compartiera los sentidos capitalistas del trabajo. Así el trabajo adquirió un nuevo sentido, de que el trabajo es necesario para obtener lo que se requiere para vivir, que es una forma que ennoblece al que lo realiza y le otorga reconocimiento social. La ética del trabajo sirvió como cohesionador social.

Asimismo, el capitalista en el aseguramiento de su ganancia ha puesto en práctica todos los medios a su alcance, el ejército industrial de reserva que se ha conformado como parte del funcionamiento del sistema capitalista es utilizado para reproducir las desigualdades de empleo y salario entre los trabajadores, y como una forma de dividirlos y vencerlos. El capitalista para garantizar la producción de mercancías y la obtención de ganancia, tiene que asegurar que siempre haya una reserva de trabajadores que estén dispuestos a trabajar sin importar las condiciones laborales en que se puedan insertar, todo se justifica con tal de tener trabajo.

Los capitalistas han sido muy creativos en la generación de formas de explotación y de dominación, en su afán de dominio del proceso de trabajo y de la producción a operado con eficiencia en la aplicación de la ciencia al proceso productivo, por medio de la tecnología y de la organización del trabajo. Cuando se da la subsunción del trabajo al capital, se puede hablar de una subordinación del trabajo a las necesidades del capitalista, que en un momento se generó por medio de la introducción de maquinaria en el proceso productivo, y el obrero se convierte en un apéndice de la máquina que ahora él no controla, así la máquina como un objeto externo al trabajador lo reduce a la realización de actividades simples en un proceso de trabajo fragmentado y cada vez menos ilegible para los trabajadores.

El capitalista se apropia del diseño del trabajo y deja la ejecución a los obreros, quienes van perdiendo capacidad de decisión sobre las actividades que realizan. Las fuerzas productivas se convierten en una forma de expropiación del saber y habilidades productivas de los obreros, representan a la explotación y al dominio del capitalista sobre los trabajadores. Aun así, la tecnología es solo un eslabón de un conjunto de elementos que constituyen el comando de mando del capitalista en el proceso productivo y en la sociedad.

El taylorismo- fordismo como formas de organización también significó la dominación del trabajador. Aunque ambas labran a favor del control del tiempo de trabajo a favor del capitalista no son iguales, sus diferencias son necesarias de ser expuestas. También diferentes autores reconocen que no se puede hablar de un taylorismo, ni de un fordismo, pues esas formas de organización del trabajo adquirieron sus propias formas de implementación y sentidos económicos según los diferentes países en que se instauraron, aun así hay una serie de características comunes y que las diferencian.

El capitalista por medio de la organización científica del trabajo logró controlar los tiempos y los movimientos de los trabajadores, por medio de la aplicación del cronometro en el proceso de trabajo y en la especialización de las actividades que realiza el trabajador, lo que queda representado en la frase: hay un solo camino para hacer las cosas. Este dispositivo de poder capitalista se cimentó a través de la incorporación de profesionistas al proceso productivo, resaltan los ingenieros y los administradores que tuvieron bajo su responsabilidad el diseño del trabajo, en este caso la elaboración de las estrategias de los tiempos y los movimientos, y a su vez, la supervisión de los trabajadores para el cumplimiento de esas estrategias de trabajo.

El taylorismo además de controlar al trabajador por medio de la especialización y simplificación del trabajo, también logró incrementar la productividad del trabajo midiendo el tiempo y estableciendo los movimientos de los trabajadores, además de posibilitar la incorporación de trabajadores descalificados. Si el trabajo fue diseñado por medio de formas científicas entonces se esperaba que la producción tuviera los rendimientos esperados, y si los resultados no eran los deseados los culpables eran los trabajadores que no tendrían un comportamiento como lo indicaban las reglas a obedecer, diseñadas y aplicadas por los agentes de los capitalistas, es decir el managment.

Esa forma de organización apuntalada por la ciencia, representó incrementos fuertes de la productividad y una forma de control de los trabajadores con base en la especialización del trabajo, sin embargo también tuvo repercusiones perversas para los trabajadores. Los tiempos y movimientos sujetaron al trabajador a un ritmo de producción marcado por las maquinas, lo homogeneizaron en su forma de trabajo y sus actividades a realizar fueron tan simples y repetitivas, que fue catalogado como un diseño del trabajo a prueba de idiotas.

Así mismo ese diseño de trabajo se sustentó en una disciplina férrea pues la cuestión fue lograr que los trabajadores realizaran las mismas actividades por toda su vida. El trabajador perdió la visibilidad que tenía el artesano de todo el proceso de trabajo, ahora él desconocía la totalidad de las actividades que se realizaban en la fábrica y su saber se reducía al espacio de su propia actividad que requería de menores calificaciones a diferencia de sus antecesores. La fragmentación del proceso de trabajo permitió la especialización de los obreros, lo que significó repetición y monotonía. El presupuesto fue que si los trabajadores cumplían con las ordenes de trabajo, este generaría la ganancia esperada, para ello los trabajadores tendrían que aceptar hacer lo mismo día a día, por muchos años, pues la repetición les proporcionaría mucha destreza laboral. La repetición atentaba contra la creatividad, pues si el obrero se salía de las normas de trabajo instituidas, este comportamiento era considerado como fuente de error y se le podrían imputar responsabilidades.

Taylorismo

El taylorismo como forma de organización del trabajo apareció como una opción viable para impulsar y en otros casos, fortalecer a la industrialización que se deseaba en ese momento por la clase empresarial, tuvo éxito pues se difundió en parte del mundo y hasta la unión soviética comandada por Stalin quien miró con simpatía a esa forma de organizar el trabajo.

Sin embargo, el taylorismo presentó diversas limitaciones, Neffa destaca lo siguiente: llamaremos taylorista a la filosofía económica y social, la antropología, los métodos y las técnicas formuladas de manera explícita o implícita por F. W. Taylor (1856-1915) referidas a la empresa en sus dimensiones microeconómicas, la organización del proceso de trabajo, el sistema de remuneraciones y las relaciones sociales de producción. "Taylor fue uno de los autores que más contribuyó a formular una concepción operacional para "racionalizar" el trabajo humano aplicable a la organización y gestión de las empresas orientadas hacia la búsqueda de beneficios, y el que más impacto tuvo en esta materia durante la primera mitad de nuestro siglo empresarial" (Neffa, 1998:31)

La Organización del trabajo Taylorista Transformo a la Industria en los siguientes sentidos:

- Aumento de la destreza del obrero a través de la especialización y el conocimiento técnico.
- Mayor control de tiempo en la planta, lo que significaba mayor acumulación de capital.
- Idea inicial del individualismo técnico y la mecanización del Rol.
- Estudio científico de movimientos y tiempo productivo.
- La división del trabajo planteada por Taylor efectivamente reduce los costos y reorganiza científicamente el trabajo, pero encuentra un rechazo creciente del proletariado, elemento que sumado a la crisis de explotación estructural de mercado (por velocidad de circulación de la mercancía) llevaría a una reformulación práctica en el siglo XX que es la idea de Fordismo.

Fordismo

Los capitalista en su lucha entre sí mismos acorazada y simulada por medio de la competencia, no pueden dejar de estar buscando y aplicando innovaciones tecnológicas y organizacionales, la ganancia es una fuente de inspiración y una finalidad del sistema capitalista, y ella debe reproducirse en todo momento de la vida social y natural. Así, con el afán de continuar con el incremento de la productividad y del dominio del trabajador, aparece otra forma de organizar el trabajo denominada fordismo.

Se tiene la consideración de que el fordismo es una extensión del taylorismo y no una ruptura, no hay sustitución de una forma por otra, al contrario hay una combinación de ambas que adquiere contenidos diferentes en las realidades concretas a tratar. La característica principal del fordismo fue ser una iniciativa estatal-empresarial que rebasó el ámbito de la empresa, y abarcó a toda la sociedad por completo, en el sentido de ser una propuesta económica, política y social. El fordismo fue más allá de ser concebido como un método de trabajo expresado en la cadena de montaje, también encarnó en formas de regulación del trabajo, constituyó instituciones e ideologías que sirvieron para la creación de un terreno apropiado con base en normas para ordenar la relación capital- trabajo.

Lo propio de Ford (y lo que por último separa al fordismo del taylorismo) fue su concepción, su reconocimiento explícito de que la producción en masa significaba un

consumo masivo, un nuevo sistema de reproducción de la fuerza de trabajo, una nueva política de control y dirección del trabajo, una nueva estética y una nueva psicología; en una palabra: un nuevo tipo de sociedad racionalizada, modernista, populista y democrática. (Harvey, 1998: 147)

Con el fordismo se construyen nuevas normas de productividad y de control laboral y social, que permitieron la formación de economías de escala y de una nueva fase de la SIC. Entonces el fordismo se constituyó por medio de tres regulaciones fundamentales: la primera refiere a una *socio-técnica* de organización de la producción y del trabajo, la segunda a un *sistema socioeconómico* y la tercera es la conformación de la política a partir del *dominio estatal* del conflicto de clases.

Como una forma socio técnica, Ford tuvo el mérito de incorporar el uso de partes intercambiables (adaptado de la industria de armamentos en la guerra de secesión y posteriormente aplicado en la manufactura de autos por la Cadillac) elemento fundamental en la racionalización del trabajo y requisito de la línea de montaje; dispuso las máquinas en la fábrica siguiendo la secuencia de operaciones de los procesos, lo que contribuyó a la eliminación de movimientos internos innecesarios, tanto de componentes como de trabajadores; introdujo la cinta transportadora — idea originada en el sistema de desmontaje de carcasas en los mataderos, combinada con equipos aplicados (como las máquinas transfer) —que permitió un alto grado de mecanización y automatización. (Harvey, 1998: 148)

La segunda se expresa en: la incorporación de la jornada ocho horas y salario de cinco dólares como una forma de “asegurar la sumisión del trabajador a la disciplina requerida en el sistema de la línea de montaje”, jornada y salario fueron variables utilizadas para que los trabajadores aceptaran las “largas horas de trabajo de pura rutina”, la incorporación de trabajadores no calificados y la exclusión de los trabajadores en el diseño, ritmo y programación del proceso de producción. Al mismo tiempo, esta jornada y este salario suministraron a los obreros “el ingreso y el tiempo libre suficientes para consumir los productos masivos que las corporaciones lanzarían al mercado en cantidades cada vez mayores” (Harvey, 1998: 148)

Con relación a la tercera forma, el Estado es el principal impulsor de creación de actores e instituciones, por ejemplo los sindicatos y las leyes del trabajo, para impulsar y consolidar una nueva hegemonía capitalista a nivel internacional. Se creó el terreno institucional para la regulación del conflicto y se conformó la ideología de la paz laboral como uno de los instrumentos para lograr el incremento de la productividad y de la ganancia. El Estado adquirió relevancia en la regulación del conflicto social. El Estado se convirtió en protagonista en la reproducción de la sociedad industrial, a ese protagonismo se le reconoció como intervencionismo en diferentes espacios que conforman la sociedad, y recibió diferentes denominaciones entre ellas Estado social, Estado de bienestar, Estado benefactor, Estado fordista y para el caso de América Latina se le reconoció como Estado populista.

Cada denominación implica una representación diferente de Estado y su función en la sociedad, que aquí no se abordará y solo señalaré algunas de las características que comparten, como la generación de condiciones económicas, políticas y sociales para el control político de los trabajadores y su reproducción social. Diseño y aplicación de políticas públicas, políticas fiscales y monetarias para el desarrollo de la economía y del fortalecimiento de los mercados internos. Y una de las cuestiones significativas en que se fundó el poder del Estado fordista fue en la producción de pactos sociales entre los empresarios y las organizaciones sindicales para lograr el incremento de la productividad y de la ganancia.

Algunos autores denominan a esa época, 1945 – 1973, como de oro por el boom económico y de cierta paz laboral que se vivió en la sociedad. Sin duda, los trabajadores que se encontraron en ese espacio institucional lograron conquistas en sus derechos laborales, en las condiciones de trabajo y en sus condiciones sociales de vida, como en la seguridad social. Y las organizaciones sindicales, sobretudo las corporativas vivieron una época de esplendor y fortalecimiento pues contaron con recursos económicos proporcionados por el Estado para atender las demandas de sus agremiados bajo el pacto de la reproducción de la institucionalización del conflicto. También los sindicatos ganaron por medio de esa intermediación política un poder relevante, como en el caso mexicano en el que los dirigentes sindicales se encontraban integrados al sistema político, recibiendo a cambio riqueza económica, prestigio social y poder político.

Este modelo fordista si bien no integró a todos los trabajadores, si tuvo la capacidad de penetrar e influir en la acumulación del capital y en la reproducción de la sociedad industrial, propiciando también una subjetividad apropiada para su reproducción, como la conformación de una cultura y ética del trabajo que orientó prácticas sociales.

El trabajo fue un cohesionador social. Permitió la integración y la socialización de las personas al mundo social. El tener empleo y tener un salario se convirtieron en condiciones para ser aceptado y pertenecer a la sociedad. Ser alguien socialmente y conformar una familia pasaban por el filtro del empleo y del salario.

Entonces empleos estables y remunerados dotaban a los trabajadores de alicientes para mantenerse en los espacios productivos por largo tiempo y esa condición le permitió a los trabajadores de vislumbrar un posible futuro. El trabajo estable se convirtió en la razón de ser del trabajador en su presente y en su futuro, la vida personal y social quedó fuertemente condicionada por el empleo y por el salario.

Según Meda, el trabajo fundó procesos de integración social, la construcción de identidades y fue una forma de socialización de los niños y los jóvenes, por ello tuvo una centralidad en la organización de la producción y de la vida social. El trabajo se convirtió en el referente para valorar socialmente a los individuos, para organizar la vida familiar y para condicionar al ocio y al placer. El trabajo fue una condición objetiva de reproducción de la sociedad capitalista y asimismo un condicionante de la producción de subjetividad de los trabajadores, que se hizo extensiva en toda la sociedad.

3.-El capitalismo y sus transformaciones desde la década de 1970

El paradigma taylorista – fordista y el Estado keynesiano que le acompañó presentaron signos de agotamiento a finales de los años sesenta y en cada país se expresó con características, ritmos e intensidades específicas, para México esa crisis mostró algunos de sus síntomas en la década de los setenta y estalló en su plenitud en la década de los ochenta.

Hay diferentes interpretaciones respecto a esa crisis, unos la consideran como una crisis económica y otras la vislumbran como una crisis más extensiva que tiene que ver con la lucha de clases. Esa crisis tuvo diversas expresiones como el endeudamiento estatal y que se le denominó como crisis fiscal del Estado, para otros tenía que ver con el subconsumo en la sociedad, para otros con la cuestión del desarrollo tecnológico. La cuestión fundamental

es que los capitalistas no estaban obteniendo la ganancia esperada, en parte la productividad se encontraba estancada, y esto se debía en parte a la forma de funcionamiento del Estado Keynesiano, a los patrones tecnológicos, organizacionales, de relaciones laborales y culturales de los trabajadores, y al poder de las organizaciones sindicales. Si bien todo eso estuvo presente e influyendo en la rentabilidad del capital, lo relevante fue el poder que tenía la clase obrera y sus organizaciones de representación en la regulación del conflicto, en este sentido las iniciativas empresariales avaladas y promovidas por el Estado radicaron en la desarticulación de actores sociales, como el obrero masa, y la recomposición de organizaciones sindicales y en algunos casos, su eliminación.

En la lógica de creación de nuevas condiciones para la acumulación del capital bajo la aspiración de reestablecer la ganancia capitalista por medio del incremento de productividad y medidas fiscales, se generaron dos fenómenos de gran envergadura:

- A) transformaciones del Estado keynesiano para la aparición del Estado Neoliberal
- B) un nuevo paradigma tecnológico-organizativo- de relaciones laborales y culturales,
- Y, C) presiones estatales y empresariales a las organizaciones sindicales.

La consolidación del Estado neoliberal

En la reproducción de la SCI, hay dos instituciones fundamentales. El Estado y el mercado. El Neoliberalismo y las nuevas tecnologías impusieron la desregulación estatal en los mercados de bienes y servicios y en el empleo. Es una vuelta ala Segunda Revolución Industrial (1870-1914), pero sin inclusión laboral de calidad para el conjunto de los potenciales trabajadores. En esta concepción teórica, el Estado debe tener una política económica activa para des-regular los mercados y para garantizar las distintas formas de la propiedad. (Norberto Zeller)

Desde los orígenes del capitalismo, uno de los grandes debates que se ha dado se refiere al papel que debe jugar el Estado en las sociedades. Aunque se han expresado diferentes posiciones, estas se pueden sintetizar en dos grandes perspectivas: por un lado, la que considera que si se dejan actuar libremente a las fuerzas del mercado, estas harán que la economía tienda a la armonía, al equilibrio, por lo tanto es innecesaria e indeseable la

interferencia gubernamental salvo para administrar justicia, asegurar la defensa nacional, y mantener determinadas empresas de interés público que nunca podrían ser rentables si se gestionasen de modo privado. La otra posición, reconoce que el mercado tiene imperfecciones y que por lo tanto se hace necesario la presencia del Estado para corregir dichas imperfecciones.

Aun cuando el Estado ha estado presente en diferentes momentos históricos para garantizar las condiciones económicas, políticas y sociales que requiere el capital para desarrollarse, después de la Segunda Guerra Mundial los Estados Nacionales asumieron determinados roles que fueron reconocidos como rasgos del “Estado de bienestar”, aun cuando el intervencionismo estatal asumió diferentes formas en los países.

En términos económicos, en la medida en que las empresas necesitaban hacer fuertes inversiones para contar con las plantas que permitiera la producción en masa, los Estados asumieron políticas fiscales y monetarias cuyo objetivo eran crear un clima de tranquilidad y de estímulo para los inversionistas tanto nacionales como extranjeros; el Estado además de participar a través de políticas, en muchos países contribuyó a consolidar la infraestructura que requerían las empresas por otro lado, además de propiciar la aparición de instituciones y normas que permitiesen el control de los trabajadores y la suscripción de pactos sociales, los gobiernos apoyaron a través del gasto social al salario social, asumiendo la responsabilidad de financiar partes importantes de rubros como el de la salud, educación y vivienda.

Si bien es cierto, las políticas sociales estaban fuertemente relacionadas con la ética del trabajo, los beneficios que se lograron se extendieron a amplios sectores de la población a tal grado que el concepto de “Estado benefactor” se asoció con la idea de bienestar de la población y de que esta era responsabilidad del Estado. Este tipo de Estado, que predominó desde la posguerra enfrentó graves problemas económicos y fuertes cuestionamientos políticos en la década de los 70, de tal forma que:

“La visión de la crisis y la reestructuración actual, centrada en el Estado, comprende dos versiones: la primera, como crisis fiscal (crecimiento de los déficits públicos, de la deuda del Estado y de la inflación, imposibilidad de que continúe funcionando la economía con un subsidio creciente); la segunda recalca la función política del Estado social en cuanto

satisfactor de las demandas crecientes de la población, lo cual vuelve incompatible el crecimiento con legitimidad clientelar. Además, el uso improductivo de recursos económicos crecientes drenaría la capacidad de invertir y la tasa de ganancia. Finalmente la función reguladora de las relaciones entre las clases, en el sentido de protecciones a los trabajadores, se convertiría en un elemento de rigidez que repercutiría negativamente en la productividad y la calidad, así como en los costos salariales” (De la Garza, 1998).

El denominado Estado social o fordista que fue determinante en la reproducción de la SCI en muchos países, entre ellos México, entro en crisis y lo paradójico es que a ese Estado se le atribuyó la responsabilidad de la crisis económica que se desencadenó desde la década de los 70 a nivel mundial. La salida a la crisis económica de forma inmediata se buscó en la transformación del Estado, pasar de uno altamente intervencionista en la economía, la política y lo social a otro, que sin renunciar a los privilegios de la propiedad privada a la burguesía, cedió su lugar al mercado y a la competencia, dando origen a una nueva economía, y a un paradigma productivo y del trabajo que tendría sus propias repercusiones en la sociedad. En apariencia, el origen el cambio se encuentra en el espacio económico, y si bien en ese espacio se expresó con mayor fuerza, la cuestión se encuentra en el debilitamiento y la reorganización de los trabajadores que ya habían colocado fuertes limitaciones estructurales al capital, entonces el origen se encuentra en la lucha de clases y no solo en el comportamiento económico.

El pasó de la forma de Estado social al neoliberal se gestó a partir de una serie de reformas económicas encaminadas a la reconstrucción del mercado, para pasar de uno interno a otro abierto y privilegiando a lo externo, lo que implicó cambios en la forma de estado intervencionista del viejo Estado por medio de procesos de privatización y de desregulaciones en la economía, para dar una sensación de libre competencia. Asimismo, el atribuirle fallas estructurales al Estado, y proponer que el mercado sería el mejor distribuidor de la riqueza en la sociedad, se empezó a afectar al espacio de la política, puesto que se cuestionó al corporativismo y su expresión en la construcción de pactos sociales, lo que implicó la retirada del Estado, en unos países de forma abrupta como Argentina, de sus responsabilidades sociales de tal forma que los servicios públicos y la atención de las demandas de los sectores populares se tendrían que atender a partir de una

nuevo ejercicio de la política, en el que el culpable y responsable de su vida social fueran los propios individuos.

La nueva economía, dirigida hacia el mercado externo, la nueva política con la pretensión de consolidar un estado mínimo y la reducción de los compromisos clasistas populares, como la disminución de pactos sociales, la paulatina eliminación de las protecciones laborales a los trabajadores y una ofensiva hacia las organizaciones sindicales, comenzaron a ser los nuevos indicadores de los tiempos modernos. Lo anterior se fue constituyendo por medio de reformas económicas y financieras de gran calado, una de ellas fueron las privatizaciones, y desregulaciones o desreglamentaciones para reforzar la libertad de mercado y la competencia, se instauraron políticas de flexibilidad de la producción y del trabajo para romper con las rigideces productivas, y por el mundo empresarial se generó y circuló un fuerte discurso ideológico a favor del individualismo que corroe la personalidad de los trabajadores, desde la fábrica hasta la familia.

De los cambios esbozados, me interesa insistir en las transformaciones que sufre el trabajo y de algunas repercusiones en los trabajadores. Una de las discusiones tradicionales respecto al trabajo es la tecnología, que de una variable aplicada al proceso de producción ha pasado a conformar un nuevo paradigma de sociedad. Se plantea que el paradigma económico actual, se sustenta en las tecnologías de la información; la biotecnología; la tecnología de materiales; la tecnología espacial; la tecnología nuclear y las tecnologías de nuevas fuentes de energía (De la Garza; 1992 citado por María Eugenia Martínez De Ita).

Para Castells (1999) las tecnologías de la información son un conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática (máquinas y software), las telecomunicaciones/televisión/radio y optoelectrónica, la ingeniería genética y su conjunto de desarrollos y aplicaciones en expansión”, que en este contexto actual, desempeña un papel estratégico, al grado de hablar de una economía del *conocimiento* o de una sociedad del *Conocimiento* que se distingue por: el alcance; la aceleración sin precedente del ritmo de creación, acumulación y depreciación del conocimiento; el papel relevante de las actividades de ciencia y tecnología; la incorporación de nuevos actores e instituciones en la creación y circulación del conocimiento —comunidades, consumidores, redes—; la modificación de las formas de gestión; la transformación del tipo de trabajo, de los

trabajadores y de los patrones de empleo; así como por la ampliación y sofisticación de los espacios de aprendizaje y de formación de los trabajadores. (David y Foray; 2002).

También la aplicación de la nueva tecnología al ámbito de la empresa se encuentra imbuida de recuentos teóricos interesantes, unos consideran que su desarrollo y amplia difusión producirá efectos positivos para las empresas y los trabajadores, por un lado incrementará la productividad del trabajo y mejorará la rentabilidad de la empresa y por otro, liberará a los trabajadores de actividades laborales peligrosas e influirá en su libertad en el proceso de trabajo, y a nivel de la sociedad el incremento de la riqueza vía tecnológica repercutirá en la felicidad social.

Sin embargo, esos sueños tecnológicos y sus efectos positivos en los trabajadores y en la sociedad hay que esperarlos, pues hasta el momento en general se ha visto lo contrario, en el paradigma tecnológico flexible, con base en la informática, ha generado resultados heterogéneos a nivel productivo, su extensión y profundidad en todas las empresas es algo discutible, parece que aun todavía no es el hegemónico y si lo llegará a ser pues sus efectos en los trabajadores pueden ser escalofriantes, pues pese a la discusión respecto a sus efectos en el desempleo, la tendencia histórica es que va a ser un proceso de desempleo masivo, y los empleos que va a generar no serán suficientes para resarcir los empleos perdidos, por esa vía.

Es inadecuado pensar que la tecnología constituye un poder por sí mismo para resolver o afectar al proceso productivo y de trabajo, esa variable se acompaña de otras que es necesario considerar, como a la organización del trabajo. El taylorismo-fordismo se caracterizó por ser una división del trabajo diseñada al detalle, con una planeación delimitada de funciones especializada, separación de la producción del mantenimiento y del control de calidad, y su éxito se fundó en la especialización de la fuerza de trabajo que funcionó también como un dispositivo de control del proceso de trabajo, con las limitaciones de esta forma de organización del trabajo, los empresarios se dieron a la tarea de buscar otras opciones que permitieran ser más acordes a la innovación tecnológica que se experimentaba en el mundo, y de esa búsqueda nacieron diversas alternativas como las nuevas relaciones humanas, hasta llegar a una organización del trabajo que permitiera reintegrar a las diversas funciones de producción, y a una movilidad extrema de los

trabajadores en el proceso de trabajo, a partir de la polivalencia, ampliación de funciones y el enriquecimiento del trabajo, asimismo se experimentó con nuevas formas de control de los trabajadores como el trabajo en equipo.

Esas innovaciones organizacionales, impactaron a la gestión de las empresas se desplegó todo un discurso productivo a favor de empresas con estructuras más democráticas, horizontales y participativas, descentralizadas y dando oportunidades de decisión a los trabajadores. Si esto se ha logrado o no, es otro espacio de discusión pues hay datos a favor y en contra.

Otra variable que es necesario de tener en consideración en las transformaciones de la producción y el trabajo es la relación de trabajo, pues recordemos que en el anterior paradigma taylorista - fordista, una parte importante de trabajadores gozaba de relaciones laborales reguladas jurídicamente que los protegía y les reconocía derechos laborales, además de tener de garantes a las organizaciones sindicales. Como garantes de esas conquistas laborales, con el cambio de paradigma productivo y del trabajo hay toda una intencionalidad empresarial de quitar todas las trabas institucionales para el uso salvaje del trabajo, es decir desinstitucionalizar a las relaciones de trabajo, eliminando leyes y contrato colectivos de trabajo, para dar paso de relaciones colectivas de trabajo a relaciones individuales de trabajo, cuánto se ha logrado esto, también es un espacio de disputa académica, pues hay datos diversos dependiendo de los países, y de los procesos productivos, pese a ello la tendencia predominante es una desregulación del trabajo que afecta negativamente a los trabajadores y organizaciones sindicales.

De manera hipotética se puede establecer, siguiendo a otros autores que el poder de los empresarios se ha incrementado con relación al de los trabajadores que se encuentran al borde del abismo. La flexibilidad del trabajo y la individualización de las relaciones de trabajo han erosionado el poder de los trabajadores y pese a conflictos y luchas de estos en algunos países, parece que es difícil que revierta esa situación, al menos por el momento. (Martín Carnoy; 2001)

Todos estos cambios en el trabajo han influido negativamente en las oportunidades laborales y de vida de los trabajadores, aunque se reconoce que hay minorías de trabajadores a los que les ha ido bien, y eso no significa que sea el posible destino para la

masa de trabajadores. Al menos para nuestro país, el régimen de trabajo que ampara y protege a los trabajadores solo ampara a un 20% de trabajadores, y la otra parte se encuentra en trabajos en los que la relación salarial y la protección social son una ilusión. Además y pese a la manipulación de las estadísticas oficiales el desempleo se ha convertido en una condición del uso capitalista de la fuerza de trabajo, y cuando se dice que hay generación de empleo, hay que considerar su calidad puesto que la precarización del empleo es el drama de los mexicanos.

El salario es otro calvario, salvo algunos investigadores universitarios que ganan extremadamente bien, la masa de trabajadores mexicanos ven cada día deteriorado su salario, cada día alcanza menos para poder sobrevivir y menos para pensar en ser un consumidor. La protecciones sociales de las que gozábamos los mexicanos si bien no han desaparecido del todo, éstas van disminuyendo y son menos para la cantidad de mexicanos que requerimos de esos servicios, la salud, la escuela y las prestaciones para tener casa, se encuentran en peligro para los que gozan de esos derechos y la gran cantidad de mexicanos que no los tienen pues tienen que hacer malabarismos económicos para tragarse los discursos ideológicos del mercado que acompañan a esos servicios. Y las organizaciones sindicales se encuentran controladas por el Estado y las que se dicen ser independientes o de izquierda han obtenido resultados magros, ahí está el SME.

Reiteramos que el cambio de paradigma productivo y del trabajo tiene una aplicación heterogénea en los países, y sus ritmos, extensión y profundidad son temas de discusión, otro tanto pasa con sus repercusiones en las empresas y en la sociedad, sin dejar este horizonte de discusión, podemos proponer a manera de hipótesis que en nuestro país, los trabajadores trabajan más, ganan menos y sus condiciones de trabajo y de vida han sido precarizadas, además se ha incrementado la pobreza y la inseguridad ciudadana.

Sobre este punto, la OIT informó que “En los albores del nuevo milenio, unos 1,500 millones de personas tienen unos ingresos inferiores a un dólar al día. Dicho de otro modo, la cuarta parte de los seres humanos viven en la más abyecta pobreza” (OIT; 2000:) La situación económica de América Latina y el Caribe se está volviendo cada vez más compleja. Desde 2012 se registran tasas de crecimiento económico descendentes y se han repetido ajustes hacia la baja de las proyecciones de crecimiento. Según las revisiones más

recientes del Fondo Monetario Internacional (FMI) y de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), comisión regional de las Naciones Unidas, la región registrará en 2015 una contracción del -0,3%. Si bien hay diferentes velocidades, la gran mayoría de los países de la región está en un proceso de desaceleración del crecimiento. Esta tendencia regional es preocupante, entre otras razones porque ya se sienten los impactos negativos en varias dimensiones de los mercados laborales. (OTI, 2015)

De este contexto en que los trabajadores viven día a día, verdaderos dramas laborales y sociales, unos por estar en empleos precarizados y otros por carecer de empleo, se deriva que el trabajo ha perdido centralidad en la reproducción de la sociedad, y en su lugar es el consumo que se ha convertido en el principal conformador de las relaciones capitalistas. No solo las condiciones objetivas de producción y del trabajo han cambiado, sino también la subjetividad de los trabajadores ha sufrido modificaciones sustanciales. Si el trabajo ya no es el elemento básico que integra, que socializa y que crea identidad en los trabajadores, entonces Bauma (2000: 44) propone que es el consumo, ocupa ese papel, a tal grado que la ética del trabajo ha sido desplazada por una estética del consumo que integra a la sociedad. Hoy la cuestión de las sociedades no es si tienes trabajo o no, sino si eres un consumidor o cómo convertirte en uno de ellos, pues ser consumidor es formar parte de esta sociedad.

Esta presunta transición, de una sociedad de trabajadores a una sociedad de consumidores tiene severas implicaciones políticas e ideológicas. Ahora desaparece de facto la responsabilidad del estado y de los empresarios en la generación de empleos, pues lo único que ellos pueden hacer es ofrecer oportunidades para que los habitantes puedan estar en condiciones de competir para acceder a un empleo, y el que no lo logra es por su incapacidad y mala formación, en dado caso se culpabiliza y se responsabiliza al individuo de su propio destino social, y el estado y los empresarios se lavan las manos de los compromisos sociales, que por lo menos existían.

Ahora ser consumidor es uno de los graves problemas del capitalismo, la pobreza y la exclusión social no son problemas sociales, son problemas individuales que se gestan por la incapacidad de los individuos por consumir. Y la tendencia al individualismo, se utiliza para que los individuos se responsabilicen de su propia vida, entonces todas las patologías

sociales y de salud mental quedan como resultados individuales, ante las que el estado solo puede atender con paliativos a través de medidas reguladoras médicas.

Una de las ideas que ha causado desgaste en los trabajadores es la ideología de la competencia que acompaña a la constitución del mercado externo y a la construcción de sujetos sociales. Ser competitivo en la empresa, en el mercado de trabajo, en la sociedad es el llamado del estado y de los empresarios, aunque para ello hay que dejar de pensar en la vida, para pensar en que todo es economía y dinero. La competencia por si misma se ha convertido en una causa de pobreza humana y de deterioro de la naturaleza, y de la vida en el planeta.

El ser humano en la fase del capitalismo actual se conforma por medio del discurso de la competencia, de la libertad, del éxito, de arriesgar, del individualismo que todos en conjunto cavan la tumba de una personalidad en la colectivización de las relaciones sociales y de la naturaleza.

Reencuadre teórico metodológico

Uno de los conceptos centrales y más utilizados para entender a las transformaciones de la producción y del trabajo es el de flexibilidad. Aunque se carece de acuerdos respecto al uso que se le da a ese concepto y de su capacidad analítica, muchos investigadores del mundo del trabajo lo utilizan. Del vocablo que acompaña a la flexibilidad destacan los de variabilidad, adaptación, doblarse y retomar su camino, hay una cuestión de discurso interesante que sintetizo en la idea de adaptación, en el sentido de una disposición a acomodarse a las nuevas circunstancias. En esta investigación la flexibilidad es entendida, desde una óptica del poder, como la capacidad de los empresarios y del estado para doblegar a los trabajadores al uso capitalista que ellos consideren apropiado según los momentos históricos.

El concepto de flexibilidad es aplicado para entender la transformación que sufre la producción y el trabajo en el mundo moderno, y se aplica a las diferentes formas de producción, a la organización del trabajo, a la tecnología, a las relaciones laborales, y a las relaciones institucionales entre el trabajo y el estado. Ya desde ese mundo del trabajo en transformación se derivan otros como el de precarización del empleo o del trabajo, y desde ese binomio de flexibilidad y precarización se entienden otras exigencias que requieren

para su funcionamiento como la cultura y la ética laborales, y desde ese conjunto de conceptos se analiza las repercusiones hacia los trabajadores. (Arancibia, 2011)

1.- Algunas consideraciones respecto a la flexibilidad

Para la OCDE, la flexibilidad se entiende como la capacidad que tienen los particulares y las instituciones de salirse de las vías establecidas y adaptarse a las nuevas circunstancias. Algunos autores reconocidos con relación a la flexibilidad es Atkinson que la relaciona con cambios en las reglamentaciones y prácticas institucionales, culturales y otras de carácter social o económico que incrementan de manera permanente la capacidad de responder al cambio. En este elenco no pueden faltar Standing que relaciona a la flexibilidad como capacidad de reaccionar ante la presión y que ser flexible consiste en ser sensible a las presiones e incentivos y poder adaptarse a ello y Michel Pioreteórico menciona que especialización flexible, la entiende como la capacidad que tienen los salarios (nominales) de aumentar o disminuir según la situación del mercado de trabajo. Desde la teoría de la regulación se han ofrecido interesantes definiciones de la flexibilidad, Boyer sostiene que la capacidad de un sistema o subsistema de reaccionar ante diversas perturbaciones. De una forma más específica, Ricardo A. Lagos la relaciona con los mercados de trabajo y la define como las transformaciones que se han dado en los costos laborales, el número de trabajadores así como en las funciones que desempeñan los trabajadores en el proceso de trabajo. La flexibilidad tiene un referente conceptual común, que bien presenta Michon: denota aptitud de cambio.

Además de las diferencias conceptuales, también hay una interesante información respecto a los tipos de flexibilidad que hay destacan las siguientes:

1.1 Flexibilidad de la organización productiva

Una primera gran dimensión de la flexibilidad laboral es la denominada flexibilidad de la organización productiva, llamada también fragmentación productiva (Agacino, González y Rojas, 1998), flexibilidad organizativa (Castells, 1999) o flexibilidad de la contratación externa. Cabe mencionar que en este punto, cuando se habla de contratación externa, se hace referencia a lo que se entiende por subcontratación externa (Agacino, González y Rojas, 1998) o, más precisamente, a la subcontratación de la producción de bienes y/o de la prestación de servicios (Echeverría, 1997). En cualquier caso, se trata la relación entre dos

(o más) empresas donde una contrata a otra para encargarle etapas o partidas completas de la producción de bienes o servicios. La producción se realizaría en dependencias de la empresa contratada, con sus propios recursos financieros, materiales y humanos.

Esta dimensión de la flexibilidad laboral tiene relación directa con la matriz común que Castells (1999) observa en las formas flexibles de organización productiva (cuestión que se haría más evidente en de la “era de la información”). Existiría entonces una tendencia mundial a la transición desde la “empresa horizontal” hacia los “distritos industriales” (De la Garza, 2003) o, incluso, hacia las “redes empresariales globales” (Castells, 1999).

De cualquier forma, la flexibilidad de la organización productiva pone énfasis en la flexibilidad desarrollada por la asociación que se da entre PyMEs, y de éstas con grandes empresas. Asociaciones de cooperación que elevarían sus ventajas con respecto a las grandes corporaciones, formando lo que hoy se conoce como “empresa red” (De la Garza, 2003 y Castells, 1999).

Serían las PyMEs, debido a sus características intrínsecas (producción en lotes más reducidos, relaciones de cooperación con los patrones, recalificación, flexibilidad de facto en: horarios, puestos de trabajo, tareas; etc.), las que marcarían la pauta de la competitividad en el contexto de flexibilidad de los nuevos tiempos, generando mayor innovación y puestos de trabajo, adquiriendo por parte de las grandes empresas poder económico y capacidad tecnológica (De la Garza, 2003b; Castells, 1999). Voces radicales – aunque a juicio de Castells de forma injustificada⁸ – suelen plantear que en la actualidad presenciamos la crisis de las grandes empresas.

1.2 Flexibilidad de la organización del trabajo

Se concibió al taylorismo - fordismo como una forma de organización del trabajo rígida, especializada y con funciones bien delimitadas. Ya con la presunta crisis de esa forma de organización del trabajo, aparecen otras que presentan algunos rasgos en común como el ser sistemas dinámicos de mejora continua, sistemas productivos descentralizados e integrados, trabajo en equipo, participación de los trabajadores en los problemas que derivan de sus actividades productivas, la explotación de las capacidades intelectuales y emocionales de los trabajadores (Pérez, 1991 y 1998). Uso flexible de la fuerza de trabajo

mediante la rotación de puestos, la polivalencia y la ampliación de tareas, el enriquecimiento de funciones, entre otros.

1.3 Flexibilidad de la gestión productiva

La integración de las diferentes fases que componen al proceso productivo se logra mediante la aplicación de tecnología moderna, principalmente relacionada con la microelectrónica. Es la capacidad de una empresa que mediante la vía tecnológica se adapta al mercado. Este tipo de flexibilidad se compone de dimensiones como las siguientes:

- 2 Flexibilidad de volumen
- 3 Flexibilidad de gama
- 4 Flexibilidad de mix
- 5 Flexibilidad para enfrentar fallas del sistema productivo
- 6 Flexibilidad para enfrentar errores de previsión.

1.4 Flexibilidad del mercado laboral

Este tipo de flexibilidad se relaciona con la legislación laboral de un país, región y rama productiva, y se comprende como la dotación por parte del estado a los empresarios de márgenes favorables de movilidad en las relaciones laborales, lo que implica tendencias hacia la desprotección de los trabajadores ante la voracidad de los empresarios. Asimismo, esta se encuentra circunscripta a las relaciones laborales, que se encuentran presentes en la gestión interna de las empresas y hacia lo externo que se encuentra determinado por lo institucional, entre lo que destaca las leyes federales del trabajo.

Asimismo, ya es común que a esos ámbitos se les denomine flexibilidad interna y externa, cada una con sus propios componentes. Este tipo de flexibilidad laboral es una capacidad otorgada por el estado a los empresarios por medio de la readecuación de la legislación laboral, para que se pueda individualizar la contratación de los trabajadores, es decir de forma individual. (Perelló, 2006; López, 2005; Rincón y Rodríguez, 2005¹¹; Echeverría y López 2004; Echeverría, 2003; Chávez, 2001).

De la flexibilidad interna destaca la flexibilidad salarial, que se orienta a que el salario dependa de los resultados de producción. (Perelló, 2006 12; López, 2005; Rincón y Rodríguez, 2005; Echeverría y López 2004; Chávez, 2001; Agacino y otros, 1998; Díaz,

1996). Este tipo de flexibilidad se funda en el salario variable que tiende a ser el importante y a la reducción de la parte fija del salario, desde esta óptica el trabajador estará motivado para elevar la productividad y la calidad de la producción y de los servicios en que se encuentra ocupado. Asimismo, este tipo de flexibilidad protege a la empresa ante el ambiente turbulento de las crisis económicas, si la demanda de producción baja también el salario de los trabajadores y viceversa. También este tipo de flexibilidad ha producido una interesante gama de formas salariales, por bonos, por premios, por rendimiento, etc.

Un componente significativo de la flexibilidad interna es la flexibilidad de la jornada de trabajo. Lo que requiere el empresario para cumplir sus expectativas de ganancia es poder tener trabajando a sus empleados las 24 horas, y como no se puede hacer por límites físicos, convierte a la jornada de trabajo en turnos continuos para asegurar que la empresa funcione con las menores interrupciones productivas. Si la empresa tiene una oferta disponible permanente de tiempo de trabajo entonces requiere de una plantilla de trabajadores con una disposición de trabajar según los tiempos de la empresa. Entonces, el trabajo de fines de semana, la redistribución de vacaciones, cambios de turno se hacen una realidad en beneficio de los empresarios. (Echeverría, 2003) (Echeverría y López, 2004) (López, 2005).

El tiempo del trabajo queda regulado por las necesidades de la empresa y los trabajadores quedan atrapados en la idea de que tienen libertad de elección de su tiempo, situación que empeora con la flexibilidad de los horarios de trabajo, pues los trabajadores se encuentran al servicio día a día de los requerimientos de las empresas, si en una jornada de trabajo no se termina el objetivo de la producción, los trabajadores tienen que quedarse hasta lograr el objetivo empresarial. (Guerra, 1995) (Rincón y Rodríguez, 2005) (Chávez, 2001) (Guerra, 1995). Con este tipo de flexibilidad el empresario se apodera de la planeación de la vida laboral de los trabajadores, pues es el mercado que dicta el uso del tiempo, y así se da un uso variable del tiempo en los horarios en las jornadas de trabajo. De este tipo de flexibilidad surge el uso de horas extras, horas alternadas o escalonadas, pausas en la jornada diaria, semanas de trabajo comprimidas, anualización de las horas de trabajo, etc. (Echeverría, 2003).

Otro de los componentes de la flexibilidad interna es la flexibilidad funcional que pretende la movilidad irrestricta de la fuerza de trabajo en el proceso productivo. Este tipo de

flexibilidad se asocia al contenido y a los espacios de las actividades a realizar y al tipo de trabajador que se requiere para ese funcionamiento de la empresa.(López, 2007), (Echeverría y López, 2004) (Agacino y otros, 1998), (López, 2007¹³ ; Echeverría y López, 2004; López, 2005; Rincón y Rodríguez, 2005; Chávez, 2001; Agacino y otros, 1998; Díaz, 1996). Lo más usual de este tipo flexibilidad es la polivalencia.

La flexibilidad externa es otra de las dimensiones fundamentales de reorganización del capital. Denominada de muchas formas, se entiende como la capacidad que otorga la legislación laboral de un país para ajustar la cantidad de trabajadores de forma ágil y sin altos costos laborales a las necesidades del mercado. Esto se logra mediante modalidades de contrato distintas al contrato de duración indefinida.

A esta flexibilidad también se le reconoce como flexibilidad numérica y puede expresarse de forma indistinta como correr al trabajador bajo argumentos empresariales intencionales para ese logro, contrataciones temporales por hora, por medio tiempo, por fines de semana, y por la subcontratación.

1.5 Flexibilidad del contrato comercial

También denominada flexibilidad en el tipo de contratación¹⁶ (Díaz, 1996) o flexibilidad de la subcontratación (Guerra, 1995), dice relación con la tendencia a la conversión de contratos salariales en contratos comerciales. Es decir, la relación que se establece cuando una empresa (mandante o contratante) contrata a otra (empresa contratista) comprometiendo a esta última el suministro de trabajadores para que realicen funciones al interior de la empresa mandante, pero bajo la responsabilidad de la empresa contratista, en lo que algunos han denominado subcontratación interna (Agacino y otros, 1998) o subcontratación de trabajo (Echeverría, 1997).

B.- Precariedad del trabajo

Este concepto, al igual que otros en el mundo del trabajo, son polisémicos y adquieren su sentido con relación a los contextos históricos y sociales en que se consideren, de tal forma que cuando se habla de precarización es necesario especificar de qué se trata, para asumir una posición que guíe a la presente investigación.

La precariedad y sus referentes empíricos no son nada nuevos, es aproximadamente a partir del año 2000 cuando se vislumbra una circulación de ese concepto en diferentes espacios, como el académico. Precariedad deriva del término *precarius*, se refiere a lo que se obtiene por medio de la petición, las súplicas y el ruego, así la precariedad es el sustantivo y precario es el adjetivo. Este acercamiento es insuficiente para entender al trabajo en la sociedad moderna, han aparecido un caudal importante de conceptos de precarización que si bien apuntan a un mismo conjunto de situaciones socio laborales, su diferencia estriba en sus presupuestos, componentes y extensión en el mundo de trabajo.

Para otros autores, como Arne Kalleberg (2012: 41) relacionan al trabajo precario con fragilidad, inseguridad e imprevisibilidad y Robert Castel y Klaus Dörre (2009:17) asocian a la precariedad a las relaciones laborales y un trabajador se encuentra en esa situación cuando sus actividades laborales se encuentran debajo de los estándares reconocidos de ingreso, seguridad e inclusión social.

Precarización laboral o trabajo precarizado es lo que se encuentran por debajo de los estándares que se presentan en la mano de obra utilizada, entre sus indicadores se encuentran; la inestabilidad, remuneración menor a las categorías similares, no incluye beneficios sociales, jornadas laborales menores o arriba de las normales y el debilitamiento de la representación colectiva. (Ernida y Orsatti, 2009 citado por Wendy Uicab Cauich, 2014)

La lógica de acumulación del nuevo modo de desarrollo neoliberal presiona para que bajaran los costos salariales directos e indirectos que propicio que los empresarios cambiaran las estructuras de sus empresa para hacerlas más flexibles recurriendo a la reducción de capital y costo de la fuerza de trabajo que derivó la precarización laboral. (Neffa, 2010)

Ya desde estas definiciones se puede observar que el concepto de precariedad hace referencia a diversos aspectos del mundo del trabajo, unos lo conectan con el empleo, otros lo hacen extensivo a las condiciones de trabajo y a la seguridad social y otros lo incluyen hasta la sociedad, pues también se relaciona con la exclusión social.

Desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Gerry Rodgers (1989) relaciona a la precariedad a toda gama de factores que exponen al trabajador a “inestabilidad en el empleo, falta de protección legal y sindical, y vulnerabilidad social y económica”. Son dos términos fundamentales que acompañan a ese fenómeno laboral, inseguridad e incertidumbre que se viven por la falta de garantías socio económico en el espacio de las relaciones de trabajo. Aquí hay un problema que es necesario tener en consideración la precarización se reconoce es tan antigua como el capitalismo, sin embargo adquiere una expresión avasallante a fines del siglo pasado y lo que va de este, y esa es como una condición novedosa, y aun así es necesario reconocer que se establece en comparación de un supuesto de trabajo normal que reguló a la reproducción de la sociedad. Se parte de la creencia académica de que el trabajo asalariado que se caracterizó por la larga duración, estabilidad, formal y regulado por la ley, con relaciones laborales y negociación colectiva a través de organizaciones sindicales fue el determinante en el mundo del trabajo, cuestión que visibilizó a otros tipos de trabajo fuera de esa área de influencia.

Y a través de la transformación de ese tipo de trabajo por medio de políticas neoliberales, desde mediados de la década de los 70, se dejó percibir que el trabajo no asalariado era relevante en las sociedades denominadas en desarrollo como la nuestra y que fortificación enormes de trabajadores se encontraban ocupados en actividades informales y por otro, lado también se fue haciendo una relación entre la flexibilización y la precarización del trabajo.

Hay unos autores que relacionan a las políticas económicas neoliberales como productoras de la precarización del trabajo y otros que dirán que ese nexo no es tan mecánico y que es necesario entender e incluir a los procesos de flexibilidad del trabajo. De todos modos, la relación modelo de desarrollo neoliberal, flexibilidad del trabajo y transformaciones estatales, han generado una situación laboral preocupante que se caracteriza por: dificultad para encontrar empleo y más de calidad, deterioro salarial, disminución de condiciones de

trabajo, desprotección social progresiva, uso capitalista de la fuerza de trabajo en el proceso de trabajo, desinstitucionalización creciente del trabajo, pérdida de fuerza política de las organizaciones sindicales.

En este sentido, la precarización del trabajo se asocia a la generalización de prácticas laborales y formas de empleo antes atípicas, tales como: el empleo temporal, a tiempo parcial, el trabajo por cuenta propia y la externalización, salarios bajos o por debajo de la cualificación del trabajador, la flexibilidad en la jornada laboral, la ausencia de beneficios sociales, entre otras.

Para una idea de los impactos negativos de la precarización en los trabajadores, es necesario observar lo que sucede directamente en el trabajo y también fuera de ese espacio, pues también tiene expresiones en las clases sociales y en la vida social. La precarización no es únicamente un fenómeno laboral también tiene su visibilidad desde un ángulo de la política, la complejidad estructural del desempleo o de tener empleos de baja calidad, influye en formas de disciplinamiento en el proceso productivo y en espacios sociales.

Si a esta condición estructural prevaeciente y en desarrollo en las sociedades modernas, se le agrega la creciente desprotección social de los trabajadores, al abolirse la estabilidad en el empleo, condiciones de trabajo sin regulación, debilitamiento de la cobertura social, salarios debajo de los mínimos, conducen a la incertidumbre y a la inestabilidad de los trabajadores.

La precariedad se encuentra inserta en todas las partes que componen a las relaciones de trabajo. Como bien dice Sennet, el corto plazo, la inestabilidad, la movilidad enajenante, una alta pluralidad de espacios en donde estar, en donde hacer la vida poco abona para la constitución de un sujeto obrero que se sienta parte de una sociedad que lo excluye.

La precarización es una parte de la degradación de la vida social y humana, como dice Sennet, lo único que tenía de inamovible el ser humano es su carácter, ahora también se encuentra en una movilidad constante y el sujeto tiene que demostrar día a día su valía social, lo que imposibilita al sujeto de pensar en proyectos de vida para su futuro, la desesperanza como criterio de vida, la individualidad como posibilidad de relacionarse con los demás. La precarización también se encuentra enraizada en la subjetividad de los trabajadores, ahí nacen las limitaciones y oportunidades para superarla, y ese proceso de

objetivación de la precarización del trabajo en la vida le denomino la degradación del trabajo y de la vida social.

Existen varias formas o indicadores objetivos para medir el proceso de precarización una de ellas se puede manifestar a través de aspectos económicos como: los bajos ingresos, suspensiones, despidos, reducción del salario, etc. Y otras por medio de aspectos jurídicos un ejemplo de ello sería el tipo de contratación y el no cumplimiento de las leyes (Suárez Ma. J. et al. 2005 citado por Wendy Uicab Cauich, 2014)

Rubio propone analizar la precariedad laboral mediante de acuerdo a cuatro dimensiones que son: temporalidad, vulnerabilidad, insuficiencia salarial y desprotección laboral. La precariedad laboral se ha estudiado actualmente bajo otros enfoques, ya que existen estudios en los cuales se toman en cuenta los aspectos subjetivos del empleado, como la motivación y el sentir la pertenencia a la empresa. Por lo que ya no sólo se puede definir precariedad tomando en cuenta los aspectos cuantitativos. (Rubio, 2010 citado por Wendy Uicab Cauich)

El resultado de varios estudios señala que la precariedad hay que medirla no sólo a través de criterios objetivos definidos externamente por la normativa laboral, sino también con medidas subjetivas de la precariedad. Ya que “trabajador precario será aquel que no sólo está en la precariedad sino aquel que también se siente precario” (Piñeiro (2011) citado por Wendy Uicab Cauich)

Parece que todo indica que el neoliberalismo, la flexibilidad del trabajo y la degradación del trabajo y de la vida social conforman una especie de camisa de fuerza que se impone a los trabajadores y en las que las salidas no son tan claras, aun así se requiere de mayor investigación que pueda contribuir a la comprensión de este tipo de relaciones ante las que en apariencia hay poca escapatoria y sin embargo es necesario buscar opciones de un buen estar en la sociedad.

Esta investigación tiene la aspiración de ofrecer información para la comprensión de las estrategias empresariales en el sector comunicaciones, en concreto en la empresa Televisa, en la que hay transformaciones fuertes que han impactado negativamente a los trabajadores que la integran. Se entrevistó a 6 trabajadores, en el mes Octubre del 2015, se guardan sus datos a petición de los entrevistados, por el clima represivo que hay en esa empresa.

El mercado de Telecomunicaciones en México

El siglo XXI se ha ido transformando mediante la evolución de las telecomunicaciones. Este siglo se ha desarrollado tecnológicamente, la comunicación humana se ha transformado, pues se han establecido diferentes medios para tener comunicación y se ha perdido la interacción humana que en tiempos pasados se tenía. Ahora, en este siglo todo se ha convertido en una comunicación masiva que se desarrolla por medio de la digitalización, dónde se encuentra dispositivos móviles como los teléfonos inteligentes o las tabletas. Estas transformaciones han tenido como efecto en algunas ocasiones, o como correlato en otras, una serie de cambios en los sistemas políticos, económicos y culturales del mundo entero. (Castells, 2009, citado por Larrosa, 2014)

El desarrollo del sector de las telecomunicaciones exige grandes inversiones económicas, pues supone la construcción de una infraestructura a través de la cual pueda ocurrir una comunicación. Esta infraestructura puede estar compuesta por sistemas de radiodifusión, cables subterráneos o aéreos para el transporte de voz, datos o imágenes, o de antenas y satélites. (Larrosa, 2014)

La lucha en México por el mercado de las telecomunicaciones se dan entre dos grandes monopolios, los protagonistas que encabezan este juego de poderes de competencia son Emilio Azcárraga Jean (Grupo Televisa) y Carlos Slim Helú (Grupo Carso) por el control del servicio de *triple play* o *cuádruple play* en un solo paquete, en el cual se encuentra: servicios de telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión digital. Lo que hace dos décadas, eran negocios completamente distintos, ahora, gracias a la tecnología, convergieron en uno solo. En otras palabras, hoy se pueden ofrecer todos estos servicios a través de un mismo cable, mientras que antes requería plataformas tecnológicas distintas: “Hoy no se entiende a la telefonía celular sin contenidos, ni a la televisión fuera de las redes de comunicaciones”. (Larrosa, 2011)

Por lo señalado, estos dos grandes monopolios son grupos de poder, que en este momento se encuentran en una lucha de competencia en el mercado de telecomunicaciones, generando disputas para ganar que parte de la población mexicana se una a estas empresas contratando sus servicios de esta manera incrementaría más su capital. Estas dos grandes empresas Grupo Televisa y Grupo Carso ha provocado el enfrentamiento de los grandes capitalistas

por el control de la estructura de las telecomunicaciones en México. Lo que está en juego es quién o quiénes serán los que dominen este sector durante las próximas décadas. No obstante, la discusión pública ha sido poco seria. Para empezar, los empresarios se acusan de generar prácticas monopólicas. Televisa imputa a Telmex de ser un monopolio telefónico. Telmex acusa a Televisa de los mismo en el sector audiovisual. Las empresas de Slim y Azcárraga se presentan ante la opinión pública como entidades que han invertido millones de dólares en el país y que han sido motores fundamentales para su desarrollo. Se acusan mutuamente a través de estudios técnicos y de cifras que sólo ellos entienden, y señalan a un gobierno federal indolente y desorganizado. Es indudable que ambos grupos, Televisa y Carso, han encarnado a dos de los más grandes monopolios de la historia contemporánea de México. (Larrosa, 2011)

La lucha por el mercado de las telecomunicaciones mexicano es una guerra, mientras empresas rivales se unen contra Carlos Slim, el magnate les responde cortando la compra de publicidad, en una pulseada en la que deberá ceder el que más dinero pierda. Gigantes como el grupo de medios Televisa, junto a la cadena TV Azteca y la telefónica móvil Nextel, se enfrentan a las hegemónicas Telmex y América Móvil de Slim en la pugna por clientes de servicios **'triple play'**². La eterna piedra de la discordia es la tarifa de interconexión, el monto que cobran las telefónicas para cursar llamadas de empresas rivales en sus redes. Como la red fija de Telmex -un ex monopolio estatal- y la red celular de América Móvil son las mayores del país, es claramente Slim quien más se beneficia por interconectar a sus rivales. (Sarmiento, 2011)

Telcel asegura que sus rivales no invierten lo suficiente en el país y que buscan 'precios de ganga' para conectarse a su red. Y fue más allá. Este año Slim no compro espacio publicitario por anticipado en Televisa, la cadena de mayor audiencia del país, porque no está de acuerdo con los precios pedidos. Y ese es un golpe duro. La publicidad del grupo de empresas de Slim representa para Televisa el 1.5 por ciento de sus ventas totales en el 2010. TV Azteca, la segunda mayor cadena televisiva mexicana, anuncia que las compañías

² En el fondo está el triple play, porque (Telmex) le va a competir directamente (...) a Televisa con Sky (la unidad de TV satelital de Televisa) como a Cablevisión', dijo Jorge Álvarez Hoth, un ex subsecretario de Comunicaciones de México que supervisión el sector durante el Gobierno anterior.

de Slim tampoco iban a anunciar en sus pantallas. Telmex dijo además que TV Azteca la presionaba para negociar una interconexión más baja para Iusacell, en una clara señal del cruce de presiones e intereses que enreda el mercado. (Sarmiento, 2011)

En este escenario la lucha por el mercado de telecomunicaciones existen diferentes factores uno de ellos es *triple play* es un conflicto de esta guerra de telecomunicaciones entre las empresas Televisa y Telmex, entre otras, pero existen otras disputas para que estas empresas sigan en competencia es la fibra óptica que es propiedad de CFE (Comisión Federal de Electricidad) como señala Roberto Gonzáles en La Jornada el 06 de Mayo del 2011, se convirtió en una batalla entre oligopolios. La apertura de ese sistema de transmisión, que hace posible la prestación de servicios de telefonía, televisión e Internet no es suficiente para dar dinamismo al mercado, aseguró la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal).

En un informe la Cepal describe al mercado nacional de telecomunicaciones como **“muy crispado y judicializado”**, en un estado que dificulta avanzar en la consolidación de una oferta de servicios de comunicación convergentes. Y que, a la vez, hace más difícil, que se pueda avanzar en la anunciada revisión del título de concesión de Teléfonos de México (Telmex) para que esa empresa pueda incursionar en la televisión de paga. (González, 2011).

La crispación que señala la Cepal recordó que en 2006 la CFE comenzó a desplegar una red de fibra óptica paralela a su red eléctrica, en la que invirtió 75 millones de dólares. El organismo dice que en México sólo Telmex, la compañía propiedad del empresario Carlos Slim, posee una infraestructura similar, a través de la cual es posible prestar servicios convergentes; es decir, telefonía fija y móvil, Internet de banda ancha y televisión de paga. (González, 2011).

Por siguiente el informe de la Cepal añade:

“Esta alianza y las buenas relaciones entre los principales competidores de Telmex podrían dar lugar a cambios patrimoniales y a la aceleración de la concentración del sector. Una opción es que la industria del cable se consolide en torno a Televisa, lo que podría significar la adquisición de Megacable por el grupo de radiodifusión. De hecho, el acercamiento entre ambas compañías se ha intensificado en el periodo reciente con el

lanzamiento conjunto del *triple play* Yoo, el acuerdo no explícito de no competir por los suscriptores en el mismo territorio, la alianza frustrada para abordar conjuntamente las licitaciones de espectro para servicios móviles de 3G, y la mencionada concesión de la fibra óptica oscura de la CFE. Otra opción es que Megacable pudiera convertirse en el activo perfecto para que Telefónica se consolide como operador integrado en México.” Pero por otro lado señalan El informe de la Cepal caracteriza al actual sector de las telecomunicaciones en México como “muy crispado y judicializado”. Dice que en ese estado parece difícil encontrar una solución que permita avanzar rápidamente a la posibilidad de que una compañía preste a la vez servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de paga, una modalidad llamada en ese medio cuádruple play.

Con la llegada de la tecnología en este siglo XXI, la comunicación humana se ha vuelto tema de debate, pues como ya hemos visto los dos grandes monopolios en giro de comunicación está en lucha constante de llevar según un mejor servicio en telecomunicaciones y radiodifusión. De esta manera, buscan socios o comprar nuevas empresas para ser uno solo y poder incrementar su capital, como lo hizo Grupo Televisa cuando compro Telecable por 3 millones de pesos, con el argumento: “Creemos que la competencia se ha puesto muy fuerte, y que Televisa era la mejor opción para seguir expandiendo el negocio”(El Informador, 2015) y con esta adquisición, Televisa reitera su confianza en México y en el sector de las telecomunicaciones y continúa impulsando su estrategia de establecer una empresa de telecomunicaciones con cobertura nacional que ofrezca más y mejores servicios, con tecnología de punta y a precios competitivos a nivel internacional que tengan beneficios para el usuario final. (Informador, 2015)

Ifetel informo que grupo Televisa, con su empresa Telecable tiene en poder 63 mercados del país, donde ofrecen servicios de telefonía, televisión e Internet. El Diario Oficial de la Federación (DOF) señalo en el dictamen preliminar de la investigación sobre la provisión del servicio de televisión y audio restringido, telefonía fija, Internet de banda ancha fija, enlaces dedicados, interconexión para terminación fija y comercialización de publicidad. De esta manera Ifetel encontró la concentración de mercado se presenta en los municipios en los que opera Telecable en el negocio de televisión restringida, ya que cuenta con descodificadores que pueden tener acceso a dicha señal. Grupo Televisa es propietario de

Cablemás, Cablevisión, Televisión Internacional, Grupo Cable, Cablevisión Red, Innova (Sky) Letseb, Grupo Telesistema, TelevisaD y Televisa. (La jornada, 2015)

El mercado de Telecomunicaciones, Grupo Televisa tiene un anhelo de adquirir sectores en la República Mexicana y de esta manera seguir compitiendo con Telmex. Televisa domina el mercado de la televisión de paga con más del 60% de los suscriptores; aunque cuenta con una mínima participación en los servicios de telefonía e Internet fijo donde Telmex acapara cerca del 80%. (El Informador, 2015)

Por otro lado existen empresas rivales para Grupo Televisa que ofrecen servicios digitalizados o *play Triple* una de ellas es Megacable, por su parte, llegó al mismo periodo a un total de 4 millones 178,000 clientes en la veintena de estados donde mantiene operaciones. Su foco que más le reportan ingresos son los servicios de video, con 2.3 millones de abonados, segmento que facilitó a Megacable lograr 208,000 usuarios nuevos únicos en el tercer trimestre del 2014. (El Economista, 2014)



Con la gráfica se observa que este sector es lo bastante grande en el sector de Telecomunicaciones y que usuarios tienden a vincularse con los servicios ofrecidos. En este siglo moderno la telecomunicación es un eje principal de esta sociedad, pues bien este sector es el que nos tiene informados, pero estos grupos de poder, son monopolios que solo

ven como subir su capital, aunque muchas veces queden en deudas. Grupo Televisa no podrá adquirir más empresas, pues sostendría que es monopolio y no respetaría la libre competencia en el sector de telecomunicaciones.

El Artículo 9 transitorio de la Ley de Telecomunicaciones y radiodifusión señala lo siguiente:

NOVENO. En tanto exista un agente económico preponderante en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, con el fin de promover la competencia y desarrollar competidores viables en el largo plazo, no requerirán de autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones las concentraciones que se realicen entre agentes económicos titulares de concesiones, ni las cesiones de concesión y los cambios de control que deriven de éstas, que reúnan los siguientes requisitos:

- a. Generen una reducción sectorial del Índice de Dominancia “ID”, siempre que el índice Hirschman-Herfindahl “IHH” no se incremente en más de doscientos puntos;
- b. Tengan como resultado que el agente económico cuente con un porcentaje de participación sectorial menor al veinte por ciento;
- c. Que en dicha concentración no participe el agente económico preponderante en el sector en el que se lleve a cabo la concentración, y
- d. No tengan como efecto disminuir, dañar o impedir la libre competencia y concurrencia, en el sector que corresponda. Por Índice Hirschman-Herfindahl “IHH” se entiende la suma de los cuadrados de las participaciones de cada agente económico ($IHH = \sum q_i^2$), en el sector que corresponda, medida para el caso del sector de las telecomunicaciones con base en el indicador de número de suscriptores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, y para el sector de la radiodifusión con base en audiencia. Este índice puede tomar valores entre cero y diez mil. Para calcular el Índice de Dominancia “ID”, se determinará primero la contribución porcentual h_i de cada agente económico al índice IHH definido en el párrafo anterior ($h_i = 100 \times q_i^2 / IHH$). Después se calculará el valor de ID aplicando la fórmula del Hirschman-Herfindahl, pero utilizando ahora las contribuciones h_i en vez de las participaciones q_i (es decir, $ID = \sum h_i^2$). Este índice también varía entre cero y diez mil.

Los agentes económicos deberán presentar al Instituto Federal de Telecomunicaciones, dentro de los 10 días siguientes a la concentración, un aviso por escrito que contendrá la información a que se refiere el artículo 89 de la Ley Federal de Competencia Económica referida al sector correspondiente así como los elementos de convicción que demuestren que la concentración cumple con los incisos anteriores. El Instituto investigará dichas concentraciones en un plazo no mayor a noventa días naturales y en caso de encontrar que existe poder sustancial en el mercado de redes de telecomunicaciones que presten servicios de voz, datos o video o en el de radio y televisión según el sector que corresponda, podrá imponer las medidas necesarias para proteger y fomentar en dicho mercado la libre competencia y concurrencia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley Federal de Competencia Económica sin perjuicio de las concentraciones a que refiere el presente artículo. Las medidas que imponga el Instituto se extinguirán una vez que se autorice a los agentes económicos preponderantes la prestación de servicios adicionales. (Observacom)

Por lo que menciona Jorge Fernando Negrete director general en Mediatelecom Policy & Law: “se están permitiendo acciones de estas características y el órgano regulador no puede imponer regulaciones de tipo social a nadie; se están promoviendo acciones de espíritu monopolístico” (El Economista, 2014)

Con su arribo al occidente de México, Grupo Televisa “cierra la pinza” para ampliar su presencia en el negocio de cable de todo el país, coincidieron expertos del sector, luego que la principal televisora del país se expande con Cablevisión en el Distrito Federal, con Cablemás y Cablecom en el centro y sureste, y con TVI en Monterrey y el noreste de la República. (El Economista, 2014)

Con este breve recorrido histórico sobre el mercado de telecomunicaciones, me cuestiono una pregunta: ¿A quién realmente beneficia es sector de telecomunicaciones, en verdad México tendrá una infraestructura solida con ello o solo las grandes empresas capitalistas tendrán beneficio?

1. Restructuración corporativa

1.1 Fusión de Empresa

Izzi Telecom

Izzi Telecom, S.A.B. de C.V., es un operador mexicano de servicios de telecomunicaciones, propiedad de Grupo Televisa, que ofrece servicios de telefonía, internet y televisión por cable tanto a personas como a empresas, con cobertura en la Ciudad de México y su área metropolitana y en expansión por el resto del país. (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Historia de cablevisión

Años 1960

- El 3 de octubre de 1966 se funda la empresa e inicia operaciones con un grupo de 10 personas lideradas por el arquitecto Benjamín Burillo Pérez.
- En 1969, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes le otorga a la empresa un permiso provisional para la operación de una red de 124 km de cable coaxial en la Colonia Roma, contando a esa fecha 300 suscriptores. Para ese mismo año la empresa ya es parte de Grupo Televisa del empresario Emilio Azcárraga Milmo. (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Años 1970

- En 1971 comienza su expansión hasta llegar a los 156 km, incluyendo en su red a las colonias cercanas a las Lomas de Chapultepec.
- En 1973 continúa su expansión para incluir las colonias Nápoles, Cuauhtémoc y la zona de Polanco.
- En 1974 la Secretaría de Comunicaciones y Transportes le otorga a la empresa la concesión definitiva de operación, y para esa fecha contaban con 7000 suscriptores. Se incorporan Pedregal y Ciudad Satélite.

- En 1975 continúan expandiéndose incorporando a las colonias Del Valle y San Ángel. Y para el mismo año la empresa ya cuenta con dos canales propios: Canal 12 y TeleStar 20.
- En 1978, la empresa construye el primer sistema de cableado subterráneo, e incorpora otros dos canales propios: Canal 16 y Canal 23. Para este mismo año, las operaciones de Cablevisión están a cargo de Alejandro Burillo Azcárraga. (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Años 1980

- En 1982, la empresa comienza a producir programación propia. Lo más destacable es su canal de videos musicales. El canal 16 se transforma en «Con M de música», versión mexicana de MTV, bajo la dirección del productor Carlos Manuel Balderas y el trabajo creativo de directores como Alejandro García, además de la animación de Pablo Jato. Cablevisión se convierte en la primera plataforma de videos musicales en México, siendo el canal bandera de Cablevisión. Dicho fenómeno duró hasta 1992. El logo de la empresa cambia y se convierte en un corazón azul. Su eslogan de aquella época era **«El corazón de tu televisión»**.
- En 1984 se emite la primera señal experimental de Cablevisión, bajo el nombre de un proyecto llamado Galavisión, que años después sería conocido como Televisa Networks.
- En 1985 la dirección de «Con M de música» pasa a manos de Alexandra Azcárraga, hija de Emilio Azcárraga Milmo, y se transforma en «V.M.» (Video Música), que rápidamente llamó la atención de los jóvenes y se convirtió en uno de los canales más pedidos, además de los deportivos en los Estados Unidos. (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Años 1990

- En 1990, comienza la oferta del paquete básico de 11 canales más los de televisión abierta de aquella época.

- En 1991, ya se encuentran disponibles los canales: Premium Channel, HBO e inicia el servicio de Pago por Evento. Nuevamente el logotipo de la empresa cambia, transformándose en una «C» y una «V» estilizadas.
- A finales de 1994 se le otorga el título de concesión para la transmisión de televisión restringida del canal 46 en UHF de televisión abierta, mientras que a su competidor MultiVisión se le otorga la del canal 52. Pero hasta la fecha continúan restringidos y sin transmisión oficial.
- En 1998, se amplía la oferta del paquete básico a 40 canales.
- En 1999, inicia su prueba del proyecto de digitalización para la modernización de su red. (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Años 2000

- En 2002, comienza la oferta del servicio de internet bajo la marca NetRunner, y en noviembre del mismo año inicia la publicación de la revista «Contacto Digital».
- En 2004, inicia oficialmente el proceso de digitalización y NetRunnet cambia de nombre a Cableaccess.
- En 2007, se completa la digitalización y el servicio se vuelve 100%thinsp digital, inicia la oferta del servicio de telefonía fija. A mediados del año, se comienza con la oferta del servicio de DVR y el servicio de Video en Demanda bajo la marca de Cablevisión OnDemand.
- El 1 de abril de 2008, se reordenan los canales por género de programación, además de los mosaicos interactivos de programación. Comienza la oferta del servicio TIVO.
- En 2009, Grupo Televisa presentan el paquete YOO de 240 canales, telefonía ilimitada e internet. Se cancela la publicación de la revista «Contacto Digital». (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Años 2010

- En 2010, comienza la oferta de canales en Alta Definición. Se oferta el servicio a empresas bajo la marca Cablevisión Negocios.

- En 2012, se sustituyen los nombres de los paquetes por los de la marca Yoo. Se oferta el servicio de internet por fibra óptica.
- En 2013, comienza la oferta del servicio TV Everywhere, bajo la marca VEO Cablevisión, que permite a los suscriptores ver películas y series en sus dispositivos móviles.
- En 2014, cierra sus operaciones como Cablevisión el 31 de octubre de 2014. Para el 1º de noviembre del mismo año, estrena su nuevo nombre izzi (izzi Telecom), con lo cual, Televisa ofrecerá telefonía e internet y, podrán agregarse el servicio de TV, como se manejaba con Cablevisión.
- El año 2015, la empresa se empieza a expandir a ciudades del interior de la república, sustituyendo en ellas a Cablemás y Cablecom. (https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

Eslóganes de Cablevisión e Izzi Telecom México

- 1982-1986: Cablevisión, el corazón de tu televisión
- 1986-1988: El gusto que usted puede darse
- 1988-1992: El corazón de la televisión
- 1992-1996: Más imagen a tu televisión
- 1997-2000: Llena tu tele de diversión
- 2000-2001: El principio de todo
- 2003-2005: Nos vemos en la casa
- 2005-2006: Vive el mundial como nunca Canal del Mundial Alemania 2006
- 2006: Entrenamiento es Cablevisión
- 2007: Así es Cablevisión, contrátalo ya
- 2008: Así es Cablevisión, cámbiate ya
- 2009: YOO quiero todo contigo
- 2014-2015: izzi Telecom, fácil y sin sorpresas!

(https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom, a falta de más medios de información este sitio web me acerco a mi investigación)

1.1 Reorganización interna de la empresa corporativa Izzí Telecom

Izzí marca el fin de una época (y el principio de otra). Hace nueve años, Cablevisión recibió el primer permiso para dar servicio de telefonía fija y, dos años más tarde, ya ofrecía en algunas zonas de la ciudad telefonía sobre Internet —cerró el año pasado con más de 415,000 líneas activas, según la compañía—. También está en telecomunicaciones a través de Bestel, empresa que da telefonía de larga distancia nacional e internacional, telefonía local, Internet y servicios especializados. (Forbes, 2014)

La red de Cablevisión es prácticamente toda de banda ancha, puede dar triple play y se compone de fibra óptica y cable coaxial, según la propia compañía. Al cambiar Cablevisión de nombre Izzí está “mejoró en su servicios” por cual tiene una red de 12,000 kilómetros de fibra óptica y cable coaxial y llega a 2.2 millones de hogares en la Ciudad de México y en 13 municipios conurbados. La compañía cree que con ello puede aumentar el ingreso por cada cliente y sumar otros 2.6 millones de suscriptores, si tan sólo logra que los hogares que están al alcance de sus cables contraten sus servicios. (Forbes, 2014)

Izzí es parte de una revolución. La tendencia internacional desde hace año y medio es que las telefónicas, líderes en su mercado (o incumbentes), sean las primeras en lanzar servicios ilimitados por su libertad para fijar tarifas al no tener que pagar por la interconexión de llamadas. Lo natural es que el primer servicio de telefonía ilimitado lo hubiese dado América Móvil, pero no lo hizo por la falta de competencia y la regulación laxa. Aún hoy no está claro si le interesa responder a la provocación de Izzí. (Forbes, 2014)

Izzí Telecom fue lanzado el 1 de noviembre 2014. Izzí Telecom, es parte de Televisa, cuando fue lanzado informó de su nuevo servicio de internet y telefonía ilimitada para competir con la empresa de Carlos Slim. Izzí introduce el concepto de consumos ilimitados por un precio al mes de telefonía fija e internet de banda ancha con velocidad de 10 Megabits por 400 pesos mensuales. La firma ofrecerá servicios de *triple play* con televisión de paga con tres ofertas comerciales dependiendo del número de canales de entre 150 y 500 pesos adicionales. (El Financiero, 2014)

Cabe señalar, Izzí Telecom ofrece servicios de *triple play* (internet, TV de paga y telefonía fija) ya registra 1.1 millones de clientes. De éstos, alrededor de 770,000 son nuevos clientes, es decir, no estaban con alguna de las cableras de Televisa. (Bello y Cruz, 2015)

Por otro lado, el vicepresidente Televisa Telecom, Adolfo Lagos señala que la firma Izzi Telecom englobará toda la oferta de telecomunicaciones de Televisa, excepto el servicio de TV satelital Sky. (Bello y Cruz, 2015)

Con lo anterior, la revista Forbes México señala que la oferta de Izzi, en realidad, es un obús de Televisa contra América Móvil, la empresa de Carlos Slim que domina la telefonía en México. Abre, además, un nuevo frente en la confrontación entre ambas compañías por defender el dominio en sus respectivos mercados, la televisión y la telefonía, pese a la inevitable fusión que sobrevendrá de estos servicios. (Forbes, 2015)

La realidad es que Izzi Telecom solo se beneficia al mismo y no ve realmente la demanda de la población mexicana, bien sabemos que los servicios que ofrecen *triple play* son necesarios en este tiempo, años atrás solo los podían adquirir individuos con una economía estable. Izzi usa como argumento que las reglas no limitan a Televisa en TV por cable, un servicio clave que permite llevar una oferta convergente a tantos clientes como pueda. Esta conjunción o *triple play* es el santo grial en las telecomunicaciones, pues integra en un sólo paquete contenido de TV, acceso a Internet y telefonía. Izzi y las otras tres cableras de Televisa tienen más de 50% de este mercado. El mejor favor que el nuevo negocio puede dar a Televisa no son clientes de telefonía fija arrebatados a América Móvil, sino poner a la televisora un paso adelante en la carrera hacia la convergencia de servicios. (Forbes, 2014)

En 2015, Megacable e Izzi Telecom comprendieron que los negocios de valor agregado son la “nueva voz” como el servicio que más desean los usuarios, de ahí sus crecimientos de doble dígito en los segmentos de video, voz y datos. Pero el encarecimiento del dólar también supone incrementos en los costos de equipos y contenidos. (El Economista, 2016)

Con esto se observa que no solo Izzi desea tener su paquete básico que es *play triple*, lo que desea este grupo de Televisa es incursionar más en el mercado de la nueva era de tecnología.

Tan solo en año 2015 Izzi Telecom reportó 14% más ingresos en el tercer trimestre del año; pero vio una caída del 65% en su utilidad neta. Pese a ello, sus servicio de voz despuntaron 47%, 24% el de Internet y 5% los de video. (El Economista, 2015)

En la imagen se puede apreciar como el mercado de las telecomunicaciones se establecen:



Imagen adquirida del periódico El Economista, en el año 2016

En el mercado fijo son Megacable e Izzi Telecom, y en ese orden, las dos marcas que experimentaron un mejor crecimiento a lo largo del 2015 y de manera particular en último trimestre de ese año. En contraste, Maxcom, con sus claros retrocesos, y Axtel, con sus altibajos, observaron un difícil 2015 en el que todas las empresas del sector fueron golpeadas por las debilidades de la economía y por los bruscos encarecimientos del dólar. (El Economista, 2016)

Mientras que Teléfonos de México, como uno de los principales actores del mercado fijo en el país, notó en todo el año pasado una disminución del 2.3% en sus Unidades Generadoras de Ingresos o UGIs, para quedarse en 21.7 millones. Telmex, sin embargo, no desglosó con precisión en sus informes financieros enviados a la BMV el número de sus suscriptores en los negocios de voz e Internet, como sí las otras empresas. (El Economista, 2016) Con esto observado no sabemos que nos espera para este año 2016, en el sector de telecomunicaciones, pues la lucha siguen en este mercado, pero lo que si nos queda claro y bien sustentado es que esta empresa capitalista solo desean incrementar su bolsa de ganancias.

1. De la empresa Cablevisión a IZZIS: testimonios de los empleados despedidos

Esta empresa de telecomunicaciones inicio con el servicio de televisión de paga. Este servicio de televisión se digitalizó y empezaron a utilizar una infraestructura más completa por medio de fibra óptica y promovieron a tener una mejor comercialización y la oferta creció, “esto trajo consigo una unión entre cableras, ella era una cablera, así nació tal cual una cablera. Posterior a esto incursionaron por medio de la fibra óptica o el negocio estaba proyectado para eso para que se convirtiera en una empresa de telecomunicaciones y que ofrecieran tanto servicio de internet como de teléfono”. (Entrevistado, 2.)

En esta empresa que tuvo un crecimiento en corto plazo, se ofrecieron servicios que resultaron exitosos, por medio del paquete Yoo, lo que le permitió convertirse en líder en este sector, a ella se le atribuye haber concluido la digitalización en el DF y área metropolitana. (Entrevistado, 2)

En la percepción de un empleado, “La digitalización no es otra cosa que un servicio analógico que viajaba por un cable cruxial que era el tendido de red que se tenía y se represa por fibra óptica y al hacer eso, entonces, dejan de ser los aparatitos analógicos, porque la empresa estaba en una etapa de número rojos porque podía contratarlos, te lo instalaba y después dejabas de pagarlos y la empresa no hacía una gestión de cobranza porque era mucho más caro, entonces, la gente contrataba una vez y se lo quedaba , ya no pagaban. Cuándo se hace la digitalización es precisamente para evitar de alguna manera esta morosidad de que era de la mayoría por que la gente de verdad pensaba que cablevisión era gratis. Cuándo entra la digitalización prácticamente sale la empresa de número rojos, incluso cablevisión durante 3 o 4 años durante todo esta etapa fue la empresa que gano un premio que se llama copa televisa que es el reconoce a la mejor empresa de televisa corporación. Yo creo que fue ahí cuando se dio cuenta el corporativo que las telecomunicaciones eran el negocio más rentable que tenían en puerta y ya contaban con cablevisión. (Entrevistado, 4)

Televisa como corporativo ha estado apostando ser monopolístico es este sector de servicios y lo empezó a partir de diferentes fusiones para construir su empresa actual, un empleado

recuerda algo de esas fusiones como que “primero fue Cablemás, también fue Cablecom, Telecable, hasta llegar a ser IZZI. (Entrevistado, 5)

La empresa Cablevisión tiene como su eje la venta de paquetes de servicios. El área de ventas se encuentra formada por una mayoría de empleados de origen humilde, del sexo masculino en su mayoría, que provienen de la periferia del Distrito Federal y de colonias de clase baja, con niveles escolares básicos, quizá de preparatoria sin concluir, hasta de primaria. Estudios sin peso para la actividad a realizar como son las ventas. Este tipo de empleados ingresaron a Cablevisión por ser un lugar que te pedía pocos requisitos laborales, no te exigían estudios especializados para trabajar como vendedor, y una de las razones principales para ingresar a esa empresa eran las necesidades económicas apremiantes en las que se encontraban. En este sentido, la no exigencia de credenciales educativas que implican largos procesos de aprendizajes escolarizados, posibilitaron una movilidad alta de ingreso de trabajadores en esa área de servicio.

La empresa al crecer implicó también un crecimiento de su planta de empleados, necesidad que cubrió adecuadamente por existir un mercado de trabajo descalificado y abundante, presto a trabajar, lo que permitió que se mantuvieran empleados con antigüedad y grupos de recién ingreso, para constituir un colectivo de trabajo con experiencia compartida y socializada de las ventas, en el sentido de que los más antiguos enseñaban a los otros el oficio de vender, además de la capacitación dada por los jefes de ventas. Uno de ellos, recuerda que en esa empresa los empleados aprendían mucho de forma profesional y colectivamente a partir de la práctica, se le invertía mucho tiempo a trabajar, lo que se encontraba bien recompensado por remuneraciones económicas altas y con sensibles repercusiones negativas en la familia.

Televisa Corporativo ha estado aplicando la estrategia de fusiones de cableras, esta habilidad en sus inicios fue a partir “de servicios ofrecidos como el paquete Yoo, el que motivo a la unión de varias cableras a unirse de forma comercial para hacer posible una oferta nacional de ese paquete”. (Entrevistado, 6) Se combinó lo nacional con lo local, y “finalmente cada cablera tenía su localidad, pero al sacar una oferta comercial que fuera una sola, lanzan una campaña comercial que permite ser nacional y de la puerta de la empresa hacia afuera se veía como un solo servicio a nivel nacional, la idea fue esa que se

viera como una competencia nacional, con Telmex y así se comercializó, tuvo mucho impacto de hecho con eso crecieron muchas cableras, que después serían adquiridas por la empresa más fuerte, el corporativo de Televisa”. (Entrevistado, 6)

Como Cablevisión la empresa se convirtió líder del sector y en esa etapa les fue muy bien a los empleados, como bien lo recuerda uno de ellos: “las condiciones laborales de las jefaturas, de los vendedores, de todos los empleados de distintas áreas eran superiores a las condiciones que puedas encontrar en muchas empresas. Además de que los salarios eran buenos, también había remuneraciones variables, en algunos casos eran bonos en otros casos eran los tiempos extras pagados conforme a la ley, pero todo con base de un salario más alto del promedio”. (Entrevistado, 1)

La fuerza de Cablevisión se proyectaba hacia el futuro con la intencionalidad de construir un monopolio de los servicios que ofrecía, un empleado nos compartió su testimonio: “Cablevisión como líder es preparada para otra fusión, que fue más o menos en 2012 o en 2013 y no fue otra cosa que crear un monopolio de servicio de cable. Esta fusión tiene como proyecto establecer la primera empresa de telecomunicaciones con competencia directa con Telmex, el plan fue de ayudar a otras empresas a digitalizarse y decirles como hacer todo el negocio, así estas cableras se desarrollaron y posteriormente fueron compradas por Cablevisión para constituir el monopolio que ahora se denomina Televisa Telecom, con la marca Izzi”. (Empleado, 1)

Según un empleado, después de la “fusión entre Cablemas y Cablevisión hubo despidos porque se estaban duplicando puestos de trabajo. Al existir dos empresas, existen dos estructuras, por lo que tienen que suprimir puestos, y se da mucha presión con respecto a la posibilidad de perder el empleo, primero te lo hacen saber de manera sutil, y después los coordinadores en reuniones privadas con mandos altos y medios, se vuelven más específicos, aparecen amenazas y se usa un lenguaje inapropiado aún con presencia de mujeres. (Entrevistado, 2)

El 1 de noviembre del 2014, nace Izzi Telecom como una iniciativa encaminada a lograr el éxito económico sin importar pasar por encima de sus empleados. “ya desde el 2013, se había empezado a generar mucha presión hacia los empleados, hacer más dinámicos los equipos, a exigirles más a los empleados, pero sin reconocer su esfuerzo personal y

colectivo, se creó un ambiente laboral de presión y amenazas. El interés de los mandos altos, fue multiplicar la productividad, y se consiguió, ya que se triplico, y sin embargo a los empleados se les recortó su ingreso de los empleados. Cablevisión era una cosa, Izzi es una empresa que trae otra visión capitalista, persigue mucha competencia por medio de una oferta muy agresiva, que ha obligado a la competencia que es Telmex a venirse abajo en sus costos y han venido perdiendo clientes. En ese sentido es una empresa que está teniendo éxito, pero de manera oculta lo hizo afectando a los empleados de base y de mando medio al contener y disminuir sus salarios. Incluso en juntas el Director y los Coordinadores nos decían que la empresa no estaba dispuesta a pagar comisiones altas para que ganaras más, aunque te lo merecías por las cuotas y las ventas que habías hecho, sin embargo la empresa no estaba dispuesta a pagar a un supervisor como si fuera un Director, aunque hubiera el dinero y se lo mereciera el empleado, solo te veían, por ejemplo como un jefe de ventas y a ese estatus profesional deberías ganar, ni un centavo más”. (Entrevistado, 2)

Hacia su interior la empresa se reorganizó y se formaron tres regiones Centro, Sur y Norte, con ello apareció una competencia entre ellas que contribuyó a favor de la empresa para subir las ventas y bajar los salarios, así lo ejemplifica un empleado: “cuando inicia Izzi, ya traíamos un ritmo de trabajo fuerte, al igual nuestros vendedores que habían trabajado mucho, lo que permitió vender más que las otras regiones, al grado que a las otras dos regiones, Centro y Sur, se les puso una cuota baja y a nosotros se nos aumentó en un 30%, para castigarnos en las comisiones porque estábamos vendiendo mucho” (Entrevistado, 5)

El nacimiento de Izzi se realizó bajo el amparo de las nuevas tecnologías que se usarían para justificar la eliminación de algunos puestos de trabajo, un empleado sostiene que “con seguridad desde antes de Izzi, ya tenían planeado un paquete administrativo que debería estar disponible por vía electrónica para vendedores y supervisores, de tal forma que todos al teclear un número, podían tener acceso a información respecto a las ventas en tiempo real, con ello se eliminaría la talacha administrativa que hacía el jefe de departamento de ventas y al despedirlo hacia ahorros económicos importantes”.(Entrevistado, 4)

1.1 Flexibilidad del empleo y del salario

El salario conforma una de las relaciones más importantes entre los trabajadores y los empresarios. Es una forma de vinculación entre dos actores sociales que se encuentran relacionados de forma asimétrica, los trabajadores tienen que vender su fuerza de trabajo para poder sobrevivir y los patrones compran a la fuerza de trabajo a través de un salario que ellos consideran como el que necesitan los trabajadores para poder vivir.

En el país ya están pasando los tiempos en que el salario mínimo era la forma en que el estado garantizaba los mínimos de bienestar de los trabajadores, ahora en el presente esa forma salarial tiende a convertirse en ornamental y ser expresión del pasado, pues el salario flexible es el que tiende a ser predominante. Por salario flexible se entiende una parte fija salarial, que es para todos los empleados de una empresa o sector de la producción, y el salario variables que está compuesto por premios, becas, incentivos todos ellos de carácter temporal y transitorio, lo que implica que es una remuneración de corte individual y dejada al buen comportamiento del trabajador, lo que significa que es una forma económica y una cuestión de control de los trabajadores en el piso de la producción, o en la empresa.

La idea de los empresarios capitalistas es que ellos desean tener todo el peso de la decisión en la definición del salario, eliminando toda regulación estatal, lo que de hecho significaría el incremento de la explotación de los trabajadores. El trabajador (entrevistado, 1) definió a su salario como muy bueno, compuesto por un salario fijo, y percepciones adicionales, que él denomina como comisiones, y prestaciones superiores a la ley. Esto último lo explica con el ejemplo siguiente: “a los aumento anuales al mínimo declarados por el gobierno federal, la empresa regularmente te duplicaba tus aumentos, en lugar del 2% te daba el 4% o el 3% en caso de aguinaldo a todos los empleados se les daba un mes, y sus vacaciones correspondientes”. (Entrevistado, 1)

En general, en las empresas el salario variable se encuentra ligado a los incrementos de productividad de los trabajadores, que si bien se entiende de diversas formas, adquiere un sentido común en la práctica: hacer más con menos trabajadores o menos horas de trabajo. En este sentido, la productividad siempre beneficia a los empresarios y de manera circunstancial y pocas veces a los trabajadores, el trabajador 6 lo expresa de la forma siguiente: “es una empresa que no tiene perdida y te penaliza constantemente. En el área de

ventas a los trabajadores se les paga por comisiones que dependen de su desempeño, si venden muchos servicios se incrementan sus ganancias y viceversa, y si hay un usuario que cancela el servicio, sin importar la causa, la comisión asignada al trabajador se le retira". (Entrevistado, 6)

Cuando el trabajador (entrevistado, 1) expresa que ganaban muy bien, se refiere a un salario de "3 mil pesos mensuales de base, más aproximadamente un salario variable de 15,000 a 20,000 mil pesos, que pagaban a dos meses, o sea el mes en el que lo vendes, pasaba un mes corriente y hasta ese mes primero, ya te lo pagaban, treinta días naturales, a partir del corte y cálculo de comisiones, así es como estaba". *Pero no todo es color de rosa*, "si tú te ibas a llevar 15,000 mil pesos de comisiones y traías un saldo en contra por cancelaciones de 11,000, terminabas llevándote sólo 6,000 más 3,000 de salario base, así era. Además los vendedores viven prácticamente en la calle y todos los gastos que tienen que hacer, sobretodo la comida, corren por su cuenta". (Entrevistado, 1)

Ya esta empresa exhibe una evolución económica con base de su productividad, un empleado recuerda que ya en Televisa Telecom los trabajadores habían triplicado su productividad en comparación a lo que hacían en Cablevisión, parte de ese éxito económico de esa empresa se hizo con base en la explotación de sus trabajadores, puesto que las pérdidas económicas, por devolución de servicios, se sufraga con descuento en las comisiones de los vendedores, y eso fue indebido porque cuando un cliente cancela un servicio esa acción no depende ya de los vendedores, sino del propio funcionamiento de la empresa y de las condiciones económicas de los usuarios. Con cierta molestia, un empleado narra su propia experiencia: "En el área de ventas de Televisa Telecom te descuentan las cancelaciones, todo lo que son cancelaciones, aunque haya sido activada la venta y por alguna razón ya no se mantuvo, se la cobran al vendedor a quien se le pagó la comisión". (Entrevistado, 4)

Además, los vendedores eran la parte de la que dependían las principales ganancias de la empresa, estaban sujetos a tratos inapropiados por parte de algunos de sus jefes, un jefe lo plantea de la forma siguiente: "había ocasiones que había vendedores que por alguna razón iban a la Central, porque había diferentes oficinas que están enfrente de televisa, y en televisa hay un comedor, entonces, si iban por alguna razón a las oficinas de cablevisión y

eran vistos comiendo en el comedor de televisa eran maltratados por el coordinador, no de manera directa, si no presionando al gerente, cuestionándolo porque estaban ahí y aunque se les diera una justificación no había mucha razón, no había criterio, realmente creo que es la parte más difícil de un trabajo: cuándo te topas con personas que no tiene ningún tipo de respeto por el esfuerzo del subordinado”

El salario también genera repercusiones de diferente forma en los trabajadores, si tú consideras que ya has vendido un servicio y que te has ganado una comisión y de repente te quitan esa comisión sin atribución tuya, eso genera un movimiento en contra de la productividad del empleado, pues los vendedores sujetos a esa forma salarial empezaron a tener “una actitud marcada por el miedo, desgano, frustración, era tremendo, terminaban yéndose finalmente, y los jefes tenían que mover a su personal y buscar a otros vendedores para suplir las bajas, y de no hacerlo se encontraban ante la amenaza de ser despedidos, entonces los jefes de departamento siempre estaban expuestos a la guillotina. Los jefes superiores, arriba de los de departamento, desconocían que era el respeto al trabajo de sus subordinados, los malos resultados se gritaban y los buenos resultados se ocultaban para evitar que tú sintieras que tenías argumentos como para discutir las opiniones de tus superiores”. (Empleado, 6)

La estructura salarial de la empresa depende muy fuerte de las ventas que hacen los vendedores que andaban en la calle, pues también jefes de departamento, supervisores y gerentes recibían sus respectivas comisiones económicas del esfuerzo colectivo de los vendedores. “En los primeros meses de Izzi subieron las ventas mucho, eso motivó a los vendedores a vender más y más, eso provocó que se triplicara la productividad, y ellos ganaron, pero los empleados no, a estos les bajaron comisiones, y también a los supervisores y a jefes de venta, a los que les recortaron hasta la mitad sus comisiones”. (Entrevistado, 5)

Se llegó al caso de que los buenos salarios posibilitaban que los empleados de esa empresa pudieran soñar o en dado momento independizarse y poner su propio negocio, sin embargo ese mundo maravilloso de los empleados no se permitiría, pues las empresas siempre deben de asegurar una plantilla suficiente de trabajadores para su funcionamiento, y para el caso de análisis pagar bajo fue una posibilidad. Un empleado recuerda que: “Incluso en juntas, el

director y los coordinadores nos decían que la empresa no estaba dispuesta a pagar comisiones altas para que ganaras más, aunque te las merecieras porque defendían una desigualdad salarial como una forma de prestigio de ciertos cargos altos como las gerencias hacia arriba”. (Entrevistado, 5) Entonces la empresa, “se comportaba con una actitud racista y con una marcada discriminación para defender a la élite empresarial, el prestigio del puesto, que repercutía en el desprecio del trabajo del empleado que es precisamente él que directamente estaba generando el ingreso de la empresa”. (Entrevistado, 5)

La empresa Izzi, se encontraba construyendo el camino de degradar el trabajo como parte de su futuro. “En el caso de los supervisores, éstos ganaban un salario base 6,000 pesos, aproximadamente, y con una comisión alta, que les llevaba a ganar de 30,000 a 40,000 pesos, lo que no permitieron los altos puestos, les bajaron a la mitad su comisión, les subieron sus cuotas de venta, para dejarlos al final en unos 15,000 pesos aproximadamente. Algo similar, pasó con los jefes de Departamento que tenían un salario de 20,000 pesos con una comisión que podía andar entre los 30,000 o 40,000 que se bajó a la mitad”. (Entrevistado, 1)

Un empleado guarda un recuerdo negativo de esa forma salarial, que en un principio tuvo sus bondades para los trabajadores y después se contuvo para que la estrategia salarial fuera retrograda, “porque si tú tienes una empresa que tienes las condiciones económicas para darle a sus empleados la posibilidad de escalar por medio de ingresos a estratos sociales más altos, y no lo hace, entonces atenta en contra de sus trabajadores. Si a un empleado se le paga mejor eso va a impactar a nivel generacional, impacta en las familias y esto por ende va teniendo un beneficio en la composición social por lo menos de la estructura de tus empleados. A nivel familiar tienes mejor ingresos y esto tiene un impacto directo sobre las familias porque hay mayores recursos que aumentan sus posibilidades de vida., Entonces, el impacto deja de ser algo meramente particular por una empresa privada tiene un impacto social”. (Entrevistado, 3)

Todo este sistema salarial, además generó “graves problemas de estrés del personal, pues se tenía que vender más, ganar menos comisiones, y así se aumentó la productividad, pero también disminuyó el reconocimiento hacia los empleados acompañado de maltrato psicológico y desprecio por parte de los mandos altos”. (Entrevistado, 6)

1.2 Flexibilidad Funcional (Técnico/ Organizativa)

Cablevisión es el nombre comercial y se encuentra dividida en muchas empresas subsidiarias, un empleado cree que esa división “se debe a un tema administrativo y supongo también que sea por tener un manejo de recursos que pueda darle mayores beneficios a la empresa”. (Entrevistado, 2)

Los empelados entrevistados tienen un buen sentir por la empresa Cablevisión, la recuerdan como la líder y punta de lanza en los servicios que ofreció, como el caso de Yoo, y que fue creciendo a partir de fusiones con otras empresas menos digitalizadas, pero por esa vía se fortalecían en el sector, en donde realmente se empezaban a ofrecer ese tipo de servicio. Según esos empleados, las empresas que se fusionaban con Cablevisión sacaban mucho provecho de esa acción, pues era de las más adelantadas tecnológicamente en ese sector de servicios y había logrado la digitalización en el Distrito Federal y área metropolitana. (Entrevistado, 2)

En la perspectiva de un empleado, la “digitalización es un servicio analógico que viaja por un cable coaxial, tendido de red que se tenía y se remplaza por fibra óptica, eso permitió dejar a los aparatitos analógicos, que representaban pérdidas para la empresa, pues, los clientes contrataban ese servicio y dejaban de pagarlo, y como a la empresa le resultaba muy caro hacer una gestión de cobranza pues se los dejabas, aunque ya no pagaran. Cuando se hace la digitalización es precisamente para evitar de alguna manera está morosidad, que hacían muchos clientes hasta el grado de que muchos de ellos llegaron a pensar que cablevisión era gratis”. (Entrevistado, 4)

Cablevisión es una empresa de telecomunicaciones que inicio con el servicio de televisión de paga. “Este servicio de televisión de servicio de paga se digitalizo y empezaron a utilizar una infraestructura más completa por medio de fibra óptica y empezaron a tener un mejor comercialización y la oferta creció, esto trajo consigo una unión entre cableras, era una cablera, así nació tal cual una cablera. Posterior a esto incursionaron por medio de la fibra óptica o el negocio estaba proyectado para eso para que se convirtiera en una empresa de telecomunicaciones y que ofrecieran tanto servicio de internet como de teléfono”. (Entrevistado, 3)

Los empleados de Cablevisión consideran que la “digitalización prácticamente permite a la empresa salir de número rojos, incluso cablevisión durante 3 o 4 años durante todo esta etapa fue la empresa que ganó un premio que se llama Copa Televisa que concede Televisa Corporación. Yo creo que fue ahí cuando se dio cuenta el corporativo que las telecomunicaciones eran el negocio más rentable que tenían en puerta y ya contaban con Cablevisión que fue impulsada con fuerza”. (Entrevistado, 3)

Un empleado recuerda, que ya para 2012 o 2013 Cablevisión era líder en este sector de servicios, y es cuando se proyecta otra fusión con otras empresas para monopolizar el servicio de cable y minimizar el peso de Telmex, esa es una imagen del nacimiento de Izzi.

Esta empresa Televisa Telecom se divide por zonas, de las que expresaron los empleados entrevistados fueron, el centro, la norte y la sur. Según las entrevistas, las zonas mantenían una constante competencia en términos de resultados medidos por medio de los servicios vendidos, cada zona tenía su propio coordinador, que es el responsable de cada región, y subgerente respectivo, de ellos derivaba parte sustancial de las relaciones de trabajo informal con supervisores y jefes de departamento que tuviera cada espacio de trabajo, y de éstos se definían las relaciones con el punto fundamental de esa estructura piramidal y centralista, los vendedores.

Uno de los empleados nos comentó parte de esas desigualdades producto también de favoritismos y de la división del trabajo entre zonas, “en la centro estaban las oficinas del área de reclutamiento. En esa área se definía cuantas vacantes tenía cada área, cada zona. Curiosamente la zona norte siempre tenía menos vacantes y por ello menos personal y las zona que tenía más vacantes disponibles para ser cubiertas era la zona centro, entonces cada vez que llegaba equipo de trabajo nuevo a ellos les daban más y a nosotros menos y eso era constante. (Empleado, 2)

EL éxito de esa empresa “La base de Izzi Telecom es el área de ventas y no es la coordinación, no es la dirección de ventas, bueno, ni si quiera las gerencias es de la parte baja de las jefaturas que trabajan con los supervisores, pero principal, talvez un 30% pon tu los jefes un 10% gerencias hacia arriba y el otro 60% es directamente el trabajo de los supervisores con los vendedores. Entonces, si tú comparas quienes llevan la responsabilidad y los buenos resultados de la empresa con la participación que están

teniendo de esos buenos resultados está invertida, o sea te la invierten el 60% va hacer para ellos, el otro 30% para niveles medios, la gerencia y el 10% para coordinadores y directores nada más. Entonces, tú produces más ganas menos” (Entrevistado, 1).

Además de las zonas de trabajo, otra de las aéreas de trabajo vital es la de ventas. “Había jefaturas de ventas en cada zona, en una de ellas llegó a tener como mínimo a 150 empleados vendedores, divididos en dos equipos de trabajo, de aproximadamente de 70 vendedores y supervisados por 5 a 6 personas”. (Entrevistado, 1) La cadenita que se logró elaborar a partir de las observaciones de los entrevistados fue: Coordinador de Zona, gerente de zona, jefaturas, supervisores y vendedores, y estos últimos son el eslabón más débil de esa cadena solidificada en el autoritarismo.

La jefatura de ventas tenía una presencia estratégica en el servicio y en la cadena de mando. Un empleado nos explicó una forma de trabajo al respecto: “El supervisor iba directamente a trabajar con los equipos, los recibía en la oficina, se ponía de acuerdo con ellos, tenía una camioneta, con ellos se trasladaba a la zona a trabajar y trabajaba con ellos”. (Entrevistado, 5)

El proceso de trabajo realmente recaía en una buena división del trabajo al interior del conjunto de los vendedores, si bien salían juntos de las oficinas al llegar a los lugares que se tenían que cubrir en la venta “se formaban dos equipos, cada uno de ellos de 35 persona, denominados equipos de módulo que tenían asignados roles para cada punto de venta, denominados rating. En estos puntos de venta asignados, aproximadamente de 15 a 17, el supervisor tenía que distribuir a sus vendedores para cubrir vacaciones y descansos para tales casos, y con el personal activo de cada día el supervisor los vigilaba por medio de recorridos en las rutas de trabajo previamente decididas por él, para confirmar que estuvieran trabajando, revisar la parte de los muebles, que estuvieran funcionando los servicios, recoger papelería, recoger ventas, este todo tipo de trabajo”. (Entrevistado, 5)

El supervisor era la autoridad directa que trataba con los vendedores en la zona de trabajo que era la calle, “tenía que dirigirlos, tenía exigirles, tenía que llevarlos de alguna manera auditarlos, tenía que hacer autorizarlos, revisar que estuvieran los contratos, en ese sentido el supervisor pues era la autoridad directa”. (Entrevistado, 2)

La consolidación de Izzi, como producto de fusiones de empresas bajo la pretensión de la monopolización del servicio, empezó a trastocar la división del trabajo y las presiones hacia cierto tipo de empleados se incrementaron, en el sentido de una mayor explotación observado en concentración de actividades en ciertos empleados. La aparición de Izzi venía acompañada de una fuerte reorganización del trabajo, con el tiempo desaparecieron las jefaturas, por ejemplo la de ventas. Esa eliminación de puestos de trabajo no es producto de la evolución de la empresa fue resultado de una pretensión de incrementar la ganancia por medio de la sobreexplotación del trabajo y de medidas autoritarias, “hubo menosprecio de nuestros resultados de trabajo, el cuestionamiento del coordinador y de los gerentes se fue elevando de tono y nosotros, jefatura de ventas, supervisores y vendedores, procurábamos tener todo con mucho cuidado para evitar precisamente que nos intentaran correr a la mala, entonces nos protegíamos en ese sentido mucho, cuidando nuestro trabajo y desempeño y teniendo los argumentos necesarios para cualquier cuestionamiento. Finalmente lo conseguimos, terminamos como la región que más vendió con menos vendedores, pese a que la coordinación expresamente estuvo buscando errores para correrlos, los estuvo buscando...pero nunca los consiguió, y su última carta que jugaron fue el menosprecio, nos ignoró, tal vez buscando de alguna manera una confrontación interna, agresiones hacia ellos para tener causas justificadas para el despido”. (Entrevistado, 6)

Con la desaparición de las jefaturas, el gerente de cada zona absorbió ese trabajo y de forma simbólica los supervisores se vieron con mayores presiones para desarrollar sus actividades específicas. Un empleado recuerda que: “él gerente de la zona centro tenía una capacidad impresionante de dirección, él junto con el director de ventas de cablevisión, que ahora es el director de ventas de izzi o de la región metropolitana, tenían un estilo de trabajo que motivaba mucho el compromiso laboral de sus subalternos, quizá porque tenía una formación académica, tenía una personalidad que le permitía sentirse con seguridad, tenía ideas, manejaba estrategias, involucraba a su gente, les daba reconocimiento, había una relación, no tenía un grupo, si había gente con la que convivía pero eso no significaba que específicamente esas personas tenían canchallas, al grado precisamente que unos de los jefes despedido que tenía, fue rescatado por él, no con el sentido del grupo si no porque él en verdad cuida a su gente, es un líder. Pero el gerente de la zona norte era muy diferente, era una persona con poca educación y formación académica, hubo una ocasión que en una

reunión nos iba preguntado a uno por uno que opinábamos de algo, tal vez sondeando o habiendo que tanto enterados estábamos con la intención de cuestionar porque era muy dado a tratar de humillarte, nos menospreciaba frente a los demás. En una de esas reuniones se me pregunto acerca de la campaña que estaba teniendo la empresa, mencioné que era una campaña de bajo impacto, maneje algunos argumentos que tenía porque me gustaba leer respecto a los que hacía en la empresa. Le mencione que eran las leyes secundarias, no recuerdo bien qué fue, o los actores preponderantes para la Ley Federal de Telecomunicaciones, el actor preponderante es aquel que tiene poder sustancial, definido por parte de la autoridad como un actor preponderante, entonces te veías obligado a permitirle a otros competidores la posibilidad de utilizar tu infraestructura. Cuando mencione la palabra actor preponderante, ese coordinador no tenía ni idea y desconocía totalmente el término. Y era coordinador de la empresa de telecomunicaciones de televisa Telecom y además de que desconocía el término, hizo un comentario de burla, en el cual dijo: ahora resulta que ustedes son expertos en mercadotecnia. Entonces, yo tenía muy claro, yo lo conozco desde siempre y se cómo se mueve, sabía de su personalidad, nunca hubo una finalidad porque yo tengo un estilo totalmente distinto, porque yo soy muy respetuoso". (Entrevistado, 6)

Por lo expuesto, se comprende que cada zona tenía resultados de productividad diferentes, dependiendo del liderazgo que se tenga. En la zona centro se tenía realmente un liderazgo que provenía de su Coordinador "En la zona Norte contrastaba por un coordinador que jamás tuvo liderazgo y que además en las reuniones de trabajo acostumbraba poner apodos, le gustaba hacerse el chistoso, por ejemplo cuando estaba entregando el premio a la mejor trabajadora, se dirigió a ella como la chilindrina, para congraciarse con los empleados y lo lograba, risa y risa a través de los empleados que recibían la humillación, el entorno era así". (Entrevistado, 6)

Para los empleados de Cablevisión, el liderazgo es importante sino hay un guía que los conduzca laboralmente los resultados se ponen en entredicho, el gerente de la zona norte, a diferencia del coordinador, gozaba de liderazgo los empleados se acercaban mucho a él. Un empleado lo recuerda con gran cariño: "Mi gerente, es una persona que me enseñó mucho, trabajaba mucho, era súper auto exigente, pues, con su ejemplo te iba metiendo al mismo ritmo, pero era el que te ponía el ejemplo, te enseñaba, te decía, te iba coucheando, era un

líder y eso se reflejó en las otras dos regiones, de ser nosotros de la región que nadie quería, logramos éxito en condiciones adversas como un equipo de trabajo limitado, yo sin un jefe nuevo y el otro jefe contrario a la ideología del gerente que constantemente lo confrontó y trató de meterle el pie, aun así la zona terminó por crecer porque el trabajo se hacía”. (Entrevistado, 5)

En la perspectiva de los trabajadores, una eficiente organización del trabajo depende en mucho de la construcción de liderazgos que se logra “por medio del conocimiento, del ejemplo que provoca ímpetu en el empleado que de forma automática genera un deseo personal, no obligado, para la realización del trabajo, al contrario de esto en la zona Norte el Coordinador te confrontaba constantemente, te amenazaba, te presionaba o te exhibía”. (Entrevistado, 6)

Aun así, preservar el empleo fue una motivación permanente para que los empleados de la zona Norte se comprometieran todavía más con su gerente, pues el Coordinador que salió de los empleados de base, de los vendedores, no tenía nociones de lo que podría ser una gestión humana con un estilo de trabajo basado en el respeto y en el compromiso, que algunos empleados si lo tenían, así lo expresaron: “Para mí el estilo del trabajo que se requiere cuando estás en un equipo de alto rendimiento es poner un ejemplo de alto rendimiento, tener mucha disposición, pero además estar a la altura del puesto no con discursos ni con amenazas si no con trabajo directo, acudir con los empleados a hacer trámites, moverte con ellos, escuchar a tus subordinados, pero realmente escucharlos sin buscar represalias”. (Entrevistado, 1)

Con un buen liderazgo se evitaría muchas prácticas que son autoritarias y terminan dañando emocionalmente a los empleados, en el cambio organizacional de Cablevisión a Izzi, se perdió la tendencia de buenos liderazgos y se impusieron prácticas indeseables e inhumanas como lo narró un empleado: “hay grupos que conviven a un nivel más personal, pero muy selectivo, es un grupo hermético que controla que viene de coordinadores y probablemente también de la dirección que están moviendo, que están decidiendo a quién ponen o a quién no, no hay mucha claridad en las competencias por los puestos y digo no es una práctica exclusiva de esta empresa es algún muy común en las empresas a niveles de mandos medios y altos que debes tener como subordinados en esos niveles personas que sea afines

de alguna manera en las cuales tengas confianza por la cantidad de gente que están moviendo, una masa importante de empleados que van desde el escalafón a la organización. No siempre subía el que tenía más actitudes, sino el que fuera más cercano al coordinador”. (Entrevistado, 4)

En concreto, la aparición de IZZI se realizó con estrategias de despido intencional de ahorro de personal y con una selección de personal mediante compadrazgos según un empleado se colaron personas con poca capacidad y cuyo mérito fue el llevarse bien con los Coordinadores.

1.3 Condiciones de trabajo

En apariencia el trabajo que desarrollan los vendedores y vendedoras es muy simple y cualquier persona lo puede realizar. El trabajo se realiza de forma colectiva e individual, por ejemplo el “equipo de trabajo de cambaceo es en calle y regularmente la zonas donde se trabaja son zonas populares. Estas zonas populares tienen condiciones muy complicadas, tanto de infraestructura y diseño urbano como en su composición social, que al ser caracterizadas como de riesgo social también repercute en los vendedores y vendedoras. Pues si ya su actividad es pesada, se vuelve preocupante por los lugares de riesgo en los que trabaja. Entonces, es un empleo que no se puede menospreciar, es un empleo bastante complicado, por eso la rotación es muy alta”. (Entrevistado, 3)

En el sentido común existen representaciones poco bondadosas de los empleados que se dedican a vender en las calles, una de ellas es su simplicidad, pero no es así, puesto que se requieren habilidades de tipo social y motivaciones para aguantar estar en la calle por jornadas de trabajo de más de ocho horas. Recordemos que estos empleados ven en ese tipo de trabajo oportunidades laborales y de vida, por tener estudios de preparatoria hacia abajo, y muchos de ellos truchos, aquí se sienten acogidos y además lo vislumbran como una oportunidad de tener un salario adecuado al pasar esa responsabilidad a ser propia, si trabajo mucho gano mucho, si trabajo poco, gano poco.

En Cablevisión, como parte de la empresa Televisa, se aplicaban una serie de estrategias que se incluyen en las denominadas nuevas formas de organización del trabajo, como los cursos de inducción al personal como formas obligatorias de ingreso a la empresa. Se comparte esa experiencia laboral de un empleado de la forma siguiente: “Desde que

ingresaba había un curso de inducción, te preparaban para conocer el producto, en las técnica de ventas, cuando era para un cargo de supervisor. Pero cuando creció de manera tan rápida la empresa, en términos de su plantilla de trabajo se tuvieron que hacer capacitaciones masivas, que al ser tan amplias se iban a lo general y dejaban lo particular, la gente salía mal capacitada y precisamente ahí venía una presión muy grande hacia la jefatura de ventas, porque las áreas de mercadotecnia y de capacitación no hacían bien su trabajo para tener listo a los vendedores para trabajar”. (Entrevistado, 3)

Además del crecimiento de la empresa, también estaban las relaciones de compadrazgo que formaban condiciones de mayor trabajo para unas categorías de trabajo y de negligencia para otras. Si las áreas de capacitación no funcionaban bien, estas deficiencias se asumían por las jefaturas de venta, que tenían que realizar actividades adicionales y de las otras aéreas para subsanar la mala preparación de los empleados de supervisión y de ventas y como los jefes de esas aéreas eran muy cercanos al Coordinador nadie les exigía que cumplieran bien sus funciones, como preparar bien a los recién llegados para las ventas. (Entrevistado, 5)

Cuando se trabaja en la calle, lo empleados se encuentran ante una serie de contingencias que tienen que ver con condiciones climáticas, los entornos sociales y las propias interacciones entre el empleado y el cliente. Todo este mundo poco se puede sistematizar y formalizar, por ejemplo la jornada laboral que si bien se estipula por ley que sea de ocho horas, más de las veces en una empresa como es este caso no se cumple, al contrario se excede y como dice un empleado: “En un día, lo mínimo eran 10 horas estar en el trabajo, así de simple. Lo mínimo eran 10 horas así de simple, para todos los equipos de trabajo”. (Entrevistado, 4)

A diferencia de una empresa en donde todo el trabajo se desarrolla a su interior se puede llevar un registro concreto y quizá exacto de la jornada de trabajo por medio de relojes checadores en contraste cuando trabajas en la calle y tus trabajadores se encuentran distribuidos en diversas calles se dificulta demasiado llevar un control del tiempo y sobretodo cuando tu salario depende de las ventas que logres hacer. En esas dificultades la empresa buscaba cobertura para evitar cumplir con sus obligaciones que por ley están delimitadas en cuanto al pago de horas extras y descansos. Un empleado presenta a esa

experiencia de la forma siguiente: “un descanso trabajado no te lo incluían, no había pago, las horas extras, no se podían comprobar, y aunque el supervisor dijera que un vendedor si había trabajado tiempo extra en un día, es decir que rebasó la jornada laboral de ocho horas, tampoco las reconocían y en concreto la empresa no deseaba pagar tiempo extra”. (Entrevistado, 1)

Si ya las condiciones de trabajo eran deficientes en términos de reconocimiento de tiempo de trabajo, la vida de trabajo se hacía muy dura por ser un empleo muy exigente, cumplir las metas de venta diaria, generaba “mucho desgaste emocional, mucho desgaste, hay mucho estrés. De hecho el trabajo de ventas es un trabajo muy socorrido en términos de resultados, pero no es tan apreciado en términos de condiciones de trabajo, porque el trabajo en ventas está totalmente ligado a los resultados, entonces, los buenos resultados dependen directamente del esfuerzo. Y el esfuerzo pues llega precisamente de la presión de la autoexigencia, puede ser la exigencia del equipo del trabajo, de supervisores, de jefes, gerentes y coordinadores, pero además las tuya por las necesidades y las ambiciones que tengas, o sea hay mucha presión”. (Entrevistado, 6)

Pareciera que el trabajo de vender servicios es muy simple y cualquier persona lo puede realizar, que no se requiere preparación mínima, y esa percepción se encuentra rechazada por los propios empleados que han tenido ese tipo de experiencia. “En el caso que me ocupa, los empleados tenían posibilidades de percibir un salario que ellos calificaban de bueno, pero las condiciones de trabajo las caracterizaban como difíciles y la dificultad para que la empresa cumpliera con una serie de condiciones legales lo hacía un empleado estresante, que se expresaba en una rotación de personal del 10% aproximadamente”. (Entrevistado, 5)

Este nivel de rotación de personal si bien se consideraba alto, también se percibía como normal por las condiciones de trabajo en que se ejercía el trabajo, así se me lo explicó un Entrevistado: “no es un trabajo simple, el equipo de trabajo de cambaceo es en calle y regularmente la zonas donde se trabaja son zonas populares. Las zonas más populares pues tienen condiciones mucho más complicadas tanto de infraestructura y diseño urbano como en la composición social, y esto influía en su desempeño. Si ya su actividad era pesada, se

hacía más al estar en riesgo de forma permanente. Entonces, es un empleo que no se puede menospreciar, es un empleo bastante complicado, por eso la rotación es muy alta”.

Se pueden plantear que este tipo de trabajadores están expuestos a un desgaste físico y emocional constante, que no se ve recompensado por la empresa, que se encuentra interesada solo por las utilidades económicas, sus empleados son medios de los que puede eliminar cuando ella quiera, el poder legal no rige para esta empresa. Un empleado en tono crítico compartió su experiencia: “El problema con las vacaciones es que prácticamente no las podías pedir, si bien la oficina administrativa te avisaba por medio del internet de días festivos y vacaciones, había trucos para evitar esas prestaciones legales. Por ejemplo, la empresa otorgaba un día festivo como oficial, no sé el día 31 de diciembre y después en la parte de abajo del comunicado, colocaba en letras chiquitas que esa prestación no aplicaba para áreas que requerían continuidad. Entonces en esta empresa siempre había trabajo y siempre se trabajaba, había muchos empleados que tenían y se veían forzados a trabajar aún en días festivos para mantener actividades catalogadas de necesidad continua, eso también iba ligado con las vacaciones. Si tú ibas pidiendo tus vacaciones, no sé 15 días que tenías con mucha dificultad se te concedían, en mi caso acumulé 28 días de vacaciones, sin poderlos disfrutar a plenitud en el momento de mi elección, nunca tuve la posibilidad de tomar arriba de 5 días de vacaciones”. (Entrevistado, 4)

Además de que la empresa siempre quería tener utilidades económicas a consta de sus empleados al desconocer tiempos de trabajo y tiempo de reposición energética de los empleados, vacaciones, días festivos, también demoraba mucho el pago de esos compromisos legales, “En términos generales era un trabajo en el que se nos pagaba hasta un año después de haber aplicado la prestación. Un año para pagar descansos trabajados, primas dominicales, incluso hubo un momento de que nos dejaron de pagar y cuándo fui a preguntar, me dijeron que a nivel de jefaturas no se pagaba tiempo extra, no se pagaba prima dominical, aunque trabajaras en domingo, aunque tu contrato dijera que descansabas dos días, te veías obligado a cubrir un día de guardia y si no lo hacías había amenazas de despido, y continuamente había acoso, por parte de la plana directiva de la coordinación”. (Empleado, 5)

La situación crítica de la regulación de las condiciones de trabajo en esa empresa y sobretodo en la región Norte, tiene uno de sus fundamentos en las relaciones sociales instauradas y reproducidas por el coordinador de esa zona, que se comportaba de forma autoritaria y con impunidad, quizá se deba a la movilidad de ascenso que tuvo ese personaje. Un empleado me comentó que fue un vendedor muy mañoso, y de esa forma fue escalando hasta llegar a Coordinador y en todos los cargos brilló por sus prácticas de hostigamiento al personal y en particular hacia las mujeres, el determinaba quien se quedaba o a quien se despedía.

Como se ha comentado en este mundo laboral con condiciones laborales precarizadas, regulaba tanto al personal de base como a una parte del personal de confianza, el coordinador de la región era el mandamás por encima de cualquier precepto legal, aunque no todos los coordinadores ejercían su autoridad de la misma forma, la tendencia ya está dispuesta desde los mandos altos de la empresa. Al despedir a los jefes de departamento fue “el gerente quien asumió las funciones de esos jefes despedidos, sin aumentar su salario. Absorbió las funciones de dos jefes, y dirigir a un promedio más o menos de 11 o 12 supervisores con un equipo de trabajo de más o menos de 250 personas aproximadamente, sin aumento de sueldo”. (Empleado, 2)

1.4 Flexibilidad de las Relaciones Laborales

Hay varias rutas para ingresar a trabajar a la empresa. Los trabajadores de base ingresan por recomendación del SITATYR y pueden tener movilidad ascendente hacia puestos de confianza. Se está ante un sindicato de protección, denominados como blancos por que en lugar de proteger a los empleados que lo constituyen, representan los intereses de los patrones, en dado caso estos son los que determina de forma arbitraria las condiciones de trabajo y usan su poder de forma arbitraria hacia los empleados.

La empresa Televisa como muchas de las grandes empresas mexicanas prácticamente compra el contrato colectivo de trabajo y a los líderes sindicales, y terminan definiendo el ingreso y separación de los empleados a la empresa y la regulación de las condiciones de trabajo durante su permanencia en la empresa. Un empleado comparte su experiencia de ingreso a la empresa de cablevisión: “cuando me incorpore para trabajar en cable, que fue aproximadamente hace diez años, ingrese por medio del SITATYR. Solicite incorporarme

en un puesto de operador telefónico para venta de servicio vía telefónica en un Call Center, pero no podías entrar a trabajar si no estabas sindicalizado”. (Entrevistado, 2)

Como se había expuesto, Cablevisión está dividida en varias empresas y según un empleado “algunas de ellas están ligadas al sindicato, y aquellas que son de televisa corporación la conforman empleados de confianza, incluso para pertenecer a ellas tienes que desafiliarte”. (Entrevistado, 3) Esta división de empresas pequeñas y el corporativo no tiene nada de natural, al contrario es una división política para mantener el control de los trabajadores, pues así se constituye una plantilla de trabajadores de diferentes niveles de autoridad que termina dominando a su antojo la empresa, pues a los empleados de confianza los puede correr cuando quiere y también a los de base al tener el control del sindicato a través de la compra de los líderes sindicales.

Un empleado nos comparte su trayectoria de movilidad en la empresa: “empecé como telemarketing sindicalizado y posteriormente como al año y medio, fui contratado por Televisa corporación para ocupar un puesto administrativo, por supuesto de confianza. Finalmente fui escalando puestos, termine como Jefe de Ventas en el área comercial. Tuve a mi cargo a cerca de 150 personas para comercializar el servicio, ya sea en puntos de venta en módulos o en cambaceo que es en puerta en puerta”. (Entrevistado, 1)

Esta fue una ruta para algunos empleados de base pasaran a formar parte del corporativo y de los empleados de confianza. Parece ser que fue una ruta limitada y bastante selectiva, la empresa absorbía de los mejores empleados de base para nutrirse y enriquecerse con esos saberes en los cargos de mandos medios, pues esos empleados ya habían sido formados en el mismo servicio y además de probar ser eficientes, mostraban actitudes de subordinación aptas para una empresa que fincaba su poder en el autoritarismo.

La transformación de la empresa de Cablevisión a partir de la fusión de empresas pequeñas hasta constituir a Izzi, se ha realizado a partir de la degradación del trabajo de sus empleados, sobretudo de los de base. Cuando Cablevisión fue líder en ese tipo de servicio, y solo competía en algunos servicios con Telmex, “las condiciones laborales de las jefaturas, de los vendedores de todos los empleados de distintas áreas eran superiores a las condiciones que puedas encontrar en muchas empresas. Además que los salarios eran buenos, había remuneraciones adicionales, en algunos casos eran bonos en otro casos eran

los tiempos extras pagados conforme a la ley, pero con base de un salario más alto del promedio, entonces el salario variable era positivo”. (Entrevistado, 6) Ya después con la monopolización de los servicios que proporcionaba, estrategia que se expresó con el nacimiento de Izzi, se deterioraron las condiciones de trabajo de los empleados de base y de algunas categorías de confianza, como el caso de Jefes de departamento, sin modificarse formalmente las relaciones laborales. Se mantuvieron muchas de las rigideces formales instituidas en el contrato colectivo de trabajo y en los reglamentos internos de trabajo que los empleados tenían que firmar anualmente y de esa forma aceptarlos de forma unilateral, de tal forma que la empresa gozaba de amplios márgenes para despedir a un empleado y tratarlo de la manera que ella está acostumbrada, arbitrariamente.

En la percepción de un empleado de confianza la cuestión salarial que era realmente un centro de conflicto, se tenía presente a la Ley Federal del Trabajo, sin embargo también había formas de socavar a los trabajadores sin pasar por encima de ese ordenamiento. La memoria que tiene un empleado respecto a la regulación salarial, es que la empresa no podía cambiar a un empleado de cargo sin modificar su salario, por ejemplo si te cambiaban hacia un cargo inferior, tu salario no podía ser modificado hacia la baja, sino la empresa tendría manga ancha para estar bajando de cargo a todos los trabajadores y de esa manera hacer ahorros o incrementar su ganancia por medio de la reducción salarial. Entonces como se expuso, la afectación del salario era en la parte variable, en las comisiones sin cambiar de cargos o lugares de trabajo la empresa hacia que los propios empleados cargaran con las pérdidas de un mal servicio, no en las ventas, sino en la parte operativa.

Posteriormente, mediante las fusiones se fue degradando el trabajo, se precarizó el empleo y el salario, y también se fueron desapareciendo aéreas de trabajo de confianza, se dieron fusiones de puestos de trabajo de forma salvaje, por medio del despido y la absorción de funciones entre aéreas de trabajo. Un jefe de departamento que sufrió ese tipo de política me comentó: “me dijeron que me presentara al departamento de relaciones laborales por una supuesta situación con una vendedora, porque nos había enviado un correo y presuntamente no había atendido, reuní los antecedentes del caso para el desahogo de pruebas correspondiente, y cuando llegue al departamento de relaciones laborales, el representante de ese departamento, mi gerente y yo atendimos el caso, y les demostré que estaban equivocados, sin embargo me di cuenta que todo fue un pretexto planeado para

despedirme, y como no lo pudieron hacer, el abogado de ese departamento me indicó que desaparecía mi cargo oficialmente, y lo que me ofrecía era una liquidación”.

En el fondo lo que deseaba la empresa era despedir personal, buscándole errores o equivocaciones para despedirlos sin las garantías que marca la legislación del trabajo, en el caso del empleado que narró su experiencia, pudo librarla porque demostró que eran señalamientos infundados los que le estaban haciendo para correrlo, de esas formas terribles se valió la empresa para desaparecer áreas de trabajo, como las jefaturas.

Un empleado comentó, que “desaparecieron las jefaturas, y este fue un movimiento planeado por la empresa, lo malo fue su estrategia, pues perseguían eliminación de personal pero sin pagar los costos que marca la Ley Federal del Trabajo, desde la coordinación a la que dependíamos se nos empezó a presionar a presionar, para elevar las metas de venta de servicios, para hacernos más productivos, total nos estaban haciendo la vida de cuadritos para hacernos provocar errores y así encontrar causales de despido injustificado, se menospreciaba nuestro trabajo, y nosotros nos protegimos haciendo nuestras actividades con mucha calidad y logramos elevar nuestras ventas sin embargo nuestro destino ya se había realizado desde los cargos del poder, nos querían desaparecer y por fin lo lograron”. (Entrevistado, 3) “Todo esto sembró pánico en los jefes de departamento y algunos fueron despedidos de una forma cruel y violenta, a otros nos indemnizaron y alguno logró mantenerse en el corporativo por llevarse bien con los cargos altos del corporativo” (Entrevistado, 4)

Los empleados de Izzi, se encuentran en una situación de precarización del empleo con cobertura legal, la empresa se esconde muy bien en las reglas formales instituidas, Ley Federal del Trabajo, Reglamentos Internos del Trabajo, Organización Sindical Legalizada y todo ese blindaje de instituciones laborales las utiliza para asegurar su ganancia económica, ella es que la define unilateralmente la vida de los empleados, y esa es la estrategia que ha impulsado para su futuro, casi llegamos al momento del empleado desechable que es una variable de la degradación del trabajo. “La mayoría de los empleados nunca querían acudir a ninguna instancia a denunciar alguna situación porque posteriormente había represalias, te empezaban a presionarte, ahora sí que te traían en la mira hasta que te corrían”. (Entrevistado, 5)

Con respecto a lo señalado y la forma en que te corrían del empleo los entrevistado señala lo mismo en esta degradación del empleo, “te corrían, la mayoría de los empleados que son despedidos, hay un supervisor que fue despedido por que se besó con una vendedora, una subordinada y que en los estatutos de la empresa en el reglamento interno si es una falta, pero puede quedar en una sanción, pero esta una situación que se da entre por ejemplo los coordinadores que incluso se han casado con compañeras de trabajo o han mantenido relaciones con compañeras de trabajo y no pasa nada, teniendo conocimiento la empresa a nivel administrativo, entonces, es ni si quiera, no podemos hablar de una doble moral porque zonación de estatutos internos es más bien una manipulación de la reglamentación interna para no liquidar a los empleados con base en la reglamentación externa que rige la ley federal del trabajo”(Entrevistado, 2).

La degradación del trabajo y sus impactos en los empleados de Izzi.

Como bien dice Sennet (corrosión del carácter), que el capitalismo en su fase actual se alimenta por medio de la corrosión del carácter de los trabajadores. En la sociedad actual, los empresarios han roto la identidad de los trabajadores y sus posibilidades de acción colectiva, y lo han hecho actuando por diferentes perspectivas para modificar la personalidad de los trabajadores.

Según Sennet, cuando el Estado tenía una fuerte intervención en la vida económica, política y social se vivía en el largo plazo o más bien había estabilidad política y social, los trabajadores podían mantener una identidad social y forjar proyectos de futuro, como organizaciones sindicales que pugnarán por esas formas de reproducción social. Sin embargo en la sociedad actual, los cambios se dan desde 1975 en los países desarrollados, se vive en el corto plazo, en lo efímero, en lo contingente que impide que los trabajadores puedan tener continuidad en la construcción de su biografía social y en una identidad que les permitiera dar sentido a sus vidas y proyectarse de forma coherente hacia el futuro.

Pareciera que las líneas de razonamiento de ese autor se mantienen como referentes de reflexión para el trabajo. Cada día, es más usual encontrar trabajadores a la deriva, con altas movilidades en el trabajo y de lugar, que les impiden tener un lugar fijo de residencia, amistades con relaciones de largo plazo e inclusive relaciones familiares instauradas en la

permanencia y en la comunicación, hacer comunidad, hacer familia, hacer vida social se hacen actividades muy difíciles.

Es frecuente escuchar la facilidad que cada vez tienen los empresarios para correr a los trabajadores sin mayor compromiso social y ético, el despido se fundamentó en el miedo de los empleados para denunciar, organizarse, los empresarios lo utilizan para degradar a los trabajadores sin queja y sin lucha, y aun así la presión nunca termina, constantemente se menosprecia el trabajo y aunque tengas buenos resultados pues no hay un reconocimiento todo apunta precisamente a no relajar la operación y a reventar al trabajador para despedirlo.

Los trabajadores al estar expuestos a la amenaza del despido injustificado tienden a volverse dóciles, “se les exige más, se les amenaza más, porque además se corren a los empleados, se les corre sin liquidarlos a la mayoría, hay despidos masivos y de mandos medios” (Entrevistado, 5)

Esa es la nueva condición de muchos de los trabajadores mexicanos, hay sus excepciones en empresas y sectores productivos por eso digo que es una tendencia, además de vivir con la amenaza de que en cualquier momento te quitan tu empleo, también hay otras situaciones que convierten a esa condición laboral en más lacerante. Hay desgaste emocional y desgaste físico de los trabajadores pues la reposición energética de estos, sobretodo de aquellos que se encuentran en los puestos de confianza era impresionante, por ejemplo las vacaciones siempre estuvieron al filo de la contingencia, se les escamoteaban a los trabajadores y si bien era algo constitucionalmente ganado, esa prestación no era respetada, algo similar sucedía con los días festivos, los cargos de personal de confianza tenían vendida su alma al trabajo.

Las gestiones del trabajo de forma informal eran las de mayor peso en la regulación del trabajo en esas empresas de Televisa, como en Izzi. Como en muchos lugares laborales, en este había una especie de machismo que originaba situaciones laborales desdeñables como el hostigamiento sexual y la movilidad por medio de favores sexuales, y sin embargo las buenas trabajadoras se les mantenía limitadas en sus ascensos, un empleado narra parte de esta historia de la manera siguiente: “hubo por ahí una situación de una jefa de ventas que estaba promovida para un puesto de gerencia e inexplicablemente de repente esa gerencia

se supone que se abrió para ella, ya no le correspondía. Y en un lapso de dos o tres meses entraron dos gerentes más y dos coordinadores más, y ella en espera, por ahí había rumores de que en algún momento esta jefa de ventas había sido hostigada por un coordinador, entonces se permitía y se dejaban pasar muchas situaciones desagradables”. (Entrevistado, 6)

Un empleado nos comentó que había un maltrato psicológico importante en esa empresa que en condiciones de precarización del empleo se conformaba en un estrés permanente que te mantenía en una situación incierto y de ansiedad durante la jornada laboral. La falta de reconocimiento de tu trabajo, el maltrato sistemático de tus jefes inmediatos te van socavando poco a poco hasta que te llevan al límite de la renuncia sin indemnizaciones conforme a la ley, te hartan y te vas sin responsabilidad empresarial.

El empleo de ventas de servicios te corroe lentamente como persona, primero, cuando pagaban bien y después cuando bajaron las comisiones, en sustancia era lo mismo: un empleo de infierno. Un empleado hace esta narrativa: “ En su mayoría eran hombres, y era frecuente escuchar en el área de ventas, porque eran muy competitivos: que te quieres divorciar o ya no quieres tener vida, por la cantidad de tiempo que siempre se le invierte a esta área, que te da mucha satisfacción en términos económicos, pero cuando no hay una base de principios bien cimentada en las personas y tienes familia te podía llevar a rupturas de pareja, a separaciones, porque creo que es complicado para personas que en su mayoría no tenían tal vez la prepa terminada, quizá ni la secundaria y ser de un origen humilde, estar preparados para percibir un buen salario lo permitía tener altos consumos de alcohol y hasta de drogas, las parrandas eran frecuentes, y eso socavaba las relaciones familiares y había muchas separaciones de parejas, eso era lo que se escuchaba en la charlas cotidianas”. (Entrevistado, 4)

Esa situación laboral de construcción cotidiana e informal de las relaciones sociales generaba ambientes relajados de trabajo, propiciados también por los propios jefes así lo narra un empleado: “Incluso eran más bien promovidas por la parte de los jefes, se iban poniendo de acuerdo, hacían parrandas y se iban. Había un grupo específico de la cúpula que dirigía la empresa en la área de ventas, era un grupo muy cerrado que regularmente siempre era el que quien iba diciendo, decidiendo quienes si podían subir y quienes no, a

que puestos con quien trabajar, a quien vamos ayudar a quien no, así tal cual".
(Entrevistado, 2)

Con las fusiones de empresa que pretendían mayor eficiencia y productividad a costa del despido de los empleados, con el menosprecio hacia el trabajo y de la arbitrariedad y la impunidad de cómo funcionaban la mayoría de los jefes, se generaron actitudes poco agradables para un funcionamiento humano de esa empresa, como lo menciona un empleado "tú percibías su miedo, su desgano, su frustración, era tremendo, terminaban yéndose finalmente, tenías tú que mover ciertas piezas de manera obligada, porque si no, venía la amenaza, la guillotina, sobre todo los puestos, a ti te la decían directa, pues, si tú no puedes traigo a otro, así. Pero no había, en ese sentido lo que faltaba era mucho respeto al esfuerzo, y se ocultaba mucho, los malos resultados se gritaban y los buenos resultados se ocultaban para evitar que tú sintieras que tenías argumentos como para discutir las opiniones de tus superiores".

Las fusiones de empresas en Televisa han conducido a la degradación del trabajo y de los trabajadores de sus empresas filiales, en el caso de Izzi es un prototipo. Al socavarse las condiciones objetivas y subjetivas en que se realiza el trabajo, esos empleados han quedado a plena merced de esos empresarios, son una presa segura para la sobreexplotación y dominación, y con su pertenencia a un sindicato de protección se han quedado completamente a las necesidades de esos capitalistas sin escrúpulos y sin ética, solo les importa maximización de la ganancia por encima de cualquier atisbo de vida.

BIBLIOGRAFÍA

- Agacino, Rafael; González Cristián y Rojas, Jorge 1998 “Capital Trasnacional y Trabajo: El desarrollo minero en Chile”. LOM Ediciones; Santiago, Chile.
- Alberto Bello y Mónica Cruz (2015) “La Historia detrás de Izzi Telecom” Expansión en alianza con CNN, 30 de diciembre.
- Bauma, Zygmunt (1999) La Globalización Consecuencias humanas. México: F.C.E
- Carnoy, Martin (2001) “El Trabajo Flexible en la Era de la Información”. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Alianza Editorial (Colección Ensayo) Madrid (290 páginas)
- Contreras, Claudia Jordana; Torres Cierpe, “*Juana Los trabajadores subcontratistas de Bosques Arauco y CODELCO: ¿Un movimiento en vías de politización?*” Revista Mad. Revista del Magister en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad, núm. 20, mayo (2009), Facultad de Ciencias Sociales, Santiago de Chile, Chile.
- Castells, Manuel (1999) La era de la información Económica, sociedad y cultura. México. Siglo XXI editores.
- Chávez Ramírez, Paulina Irma 2001 “Flexibilidad en el mercado laboral: Orígenes y concepto”. En: Revista Aportes. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, año/vol. IV, nº 017; Puebla, México.
- De la Garza, Enrique (1998) “Modelos de Producción y Trabajo en México” . UAM-Iztapalapa
- De la Garza, Enrique 2003a “La flexibilidad del trabajo en América Latina”. En: De la Garza, Enrique (Coordinador). “Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo”. Fondo de Cultura Económica; México D.F, México. pp. 148 – 178
- Díaz, Álvaro 1996 “Flexibilidad Productiva en las Economías de la Región y Nuevos Modelos de Empresa”. En: Boletín Cinterfor. nº 137; Santiago, Chile. pp. 31 – 60.
- Echeverría, Magdalena 2003 “Aportes para el debate conceptual sobre flexibilidad laboral”. En: Colección IDEAS. Año 4, nº 29; Santiago, Chile. pp. 2 – 16.
- 1997 “Subcontratación de la Producción y Subcontratación del Trabajo”. En: Temas Laborales. Año 3, nº 7; Santiago, Chile.

- Dominique Méda (2000), Revista de Trabajo Nueva Época – Año 3 - Nº 4 “Pensar el Trabajo Debate y actualidad” sitio web: http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04_revistaDeTrabajo.pdf
- Echeverría, Magdalena y López, Diego 2004 “Flexibilidad Laboral en Chile: Las Empresas y las Personas”. Departamento de Estudios Dirección del Trabajo; Santiago, Chile.
- El Financiero (2014) “Televisa cambia marca Cablevisión por Izzi”. 29 de octubre.
- El Informador (2015). “Televisa anuncia compra de Telecable”. 5 de octubre.
- Engels, F. (1955) “El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre”. En Obras escogidas de Marx y Engels. Moscú.
- Ermida O. y Orsatti (2009) Outsourcing/Tercerización: Un recorrido entre definiciones y aplicaciones en Bueno Luis y Dean Mateo (coord.) Outsourcing (tercerización) respuesta desde los trabajadores Ed. Cil@s. México D.F.
- Freddy Arancibia Fernández (2011) “Flexibilidad Laboral: Elementos Teórico-Conceptuales para su Análisis”. Revista Ciencias Sociales Nº 26, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Arturo Prat. Iquique pp. 39-55, SSN 0717-2257
- González Amador, Roberto. 2011. “Lucha de oligopolios, disputa por la fibra óptica de la CFE” La Jornada, 06 de mayo, sección Economía.
- Guerra, P. (1995): “¿Es necesariamente precaria la flexibilización?” En Agacino R. y M. Echeverría (editores) Flexibilidad y condiciones de trabajo precarias, PET, Santiago de Chile.
- Wikipedia (2011) Disponible en: https://wikipedia.org/wiki/Izzi_Telecom
- Larrosa-Fuentes, J. (2011). "La lucha por las telecomunicaciones en México: una disputa en contra de los viejos modelos políticos y económicos". En Análisis Plural, primer semestre de 2011.
Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/729>
- Juan S. Larrosa- Fuentes (2014) La lucha por las telecomunicaciones en México II: la integración al mundo postindustrial.
https://autorreferencial.wordpress.com/2014/09/04/la-lucha-por-las-telecomunicaciones-en-mexico-ii-la-integracion-al-mundo-postindustrial/#_ftn2

- López, Diego 2005 “Mitos, alcances y perspectivas de la flexibilización laboral: Un debate permanente”. En: Insignia, Jaime (Editor). “Mitos y realidades del mercado laboral en Chile”. Fundación Friedrich Ebert Stiftung; Santiago, Chile. pp. 37 – 57.
- López Pino, Carmen Marina 2007 “Cambios en las relaciones laborales y en el trabajo en Colombia, un inicio de siglo con transformaciones”. En: Revista Venezolana de Gerencia. Vol.12, nº 3; Caracas, Venezuela. pp. 307 – 350.
- Neffa, Julio C (2003) Buenos Aires, Trabajo y Sociedad, Contribuciones al estudio de un valor que permanece -CEILPIETTE/CONICET, Lumen-Humanitas, 2003, 279 pags. Buenos Aires – México enlace directo:
http://oei.org.ar/edumedia/pdfs/T10_Docu4_Eltrabajohumano_Neffa.pdf
- Neffa J. (Dir), Oliveri Ma. L, Persia J., Trucco P. (2010) La crisis de la relación salarial: Naturaleza, significado de la informalidad, los trabajos/empleos precarios y no registrados en Revista empleo, desempleo & políticas de empleo núm.1 (primer trimestre) 5-38
- Nicolás Lucas, 2015. “Televisa entra a Jalisco, territorio de Megacable” El Economista, 9 de enero.
- Nicolás Lucas, 2015. “Izzi Telecom crece 21% en servicios de triple play El Economista.27 de Octubre,
- Nicolás Lucas, 2016. Izzi Telecom y Megacable, los que más crecen en el mercado fijo” El Economista, 9 de marzo.
- Marx, Karl (1980) El Capital. Tomo I/vol. 1 Libro primero El proceso de producción del capital. México: Siglo XXI editores
- Organización Nacional del Trabajo (ONT) disponible en:
http://www.portesasiapacifico.com.mx/content/archivos/Referencias_APA2012.pdf
- Paul A.David, Dominique Foray (2002) “Fundamentos económicos de la sociedad del conocimiento”. Comercio Exterior, Vol.52, Núm.6, Junio
- Perelló Gómez, Nancy 2006 “Reformas laborales: Empleo vs. flexibilización. Nuevos paradigmas del Derecho del Trabajo”. En: Gaceta Laboral. Vol. 12, nº 3; Caracas, Venezuela. pp. 386 – 403.
- Pérez, Carlota 1998 “Desafíos Sociales y Políticos del Cambio de Paradigma Tecnológico”. En: Internet. URL: [http:// www.carlotaperez.org](http://www.carlotaperez.org)

- 1991 “Nuevo Patrón Tecnológico y Educación Superior: Una Aproximación Desde la Empresa”. En: López Ospina, G. Editor. “Retos Científicos y Tecnológicos”. UNESCO, vol. 3; Caracas, Venezuela. pp. 23 – 49.
- Piñeiro D. (2011) Precariedad objetiva y subjetiva en el trabajo rural: nuevas evidencias.
 - Posada García, Miriam (2015) “Televisa con Telecable tiene poder sustancial en 63 mercados del país” La jornada, 10 de septiembre.
 - Observacom, disponible en: <http://www.observacom.org/ley-de-telecomunicaciones-y-radiodifusion-noveno-transitorio/>
 - Ramírez Tamayo, Zacarías (2014) “Televisa acelera su cambio de piel con Izzi” Forbes, 29 de noviembre.
 - Rincón Becerra, María y Rodríguez Colmenares, Isabel 2005 “Flexibilización laboral en el sector salud: Una estrategia en la Gobernación de Zulia”. En: Gaceta Laboral. Vol. 11, n° 3; Caracas, Venezuela. pp. 333 – 357.
 - Rubio J. (2010) Precariedad laboral en México, una propuesta de medición integral. Revista Enfoques. Vol. III No. 13 pp. 77-87.
 - Sarmiento, Tomas (2011) ANALISIS-Recrudece pelea mercado telefonía México, final abierto
<http://www.terra.com.mx/noticias/articulo/1061974/ANALISIS+Recrudece+pelea+mercado+telefonía+Mexico+final+abierto.htm>
 - Sennet, Richard 2003 “La Corrosión del Carácter: Consecuencias personales en el nuevo capitalismo”. Editorial Anagrama; Madrid, España.
 - Suárez Ma. J. et al. (2005) Las principales características de la precarización laboral en la gran plata. Periodo 2003 – 2004. Ponencia presentada en el 7° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://www.aset.org.ar/congresos/7/09006.pdf>.
 - Uicab, W. (2014). Precariedad laboral en empleados de seguridad privada de Mérida Yucatán, 1er. Congreso Latinoamericano de estudiantes de posgrado en Ciencias Sociales, Ciudad de México
 - Zeller Norberto (n.d) CAPITALISMO, POLÍTICA Y TRABAJO, Notas acerca de la Economía, el Estado y el Trabajo.

<http://sociologiapoliticalaboral.sociales.uba.ar/capitalismo-politica-y-trabajo/>

- The Condition of Postmodernity. An Enquiry The Origins of Cultural Change, David Harvey. David Harvey, 1990 (edición original Basil Blackwell Ltd., Oxford, Inglaterra) Traducción, Martha Eguía) PDF