



Detalles sobre la publicación, incluyendo instrucciones para autores e información para los usuarios en: <http://espacialidades.cua.uam.mx>

Alfredo Hualde
Jordy Micheli Thiri6n, *Telemetr6polis. Explorando la ciudad y su producci6n inmaterial*, M6xico: UAM-Azcapotzalco/Gedisa, 2012, 140 pp.
ISBN UAM: 978-607-477-817-5; ISBN Gedisa: 978-84-9784-351-5
pp. 254-259

Fecha de publicaci6n en l6nea: Julio de 2013

Para ligar este art6culo: <http://espacialidades.cua.uam.mx>

© Alfredo Hualde (2013). Publicado en espacialidades. Todos los derechos reservados. Permisos y comentarios, por favor escribir al correo electr6nico: revis-ta.espacialidades@correo.cua.uam.mx

Espacialidades, Revista de temas contemporáneos sobre lugares, política y cultura. Volumen 3, No.2, julio-diciembre de 2013, es una publicaci6n semestral de la Universidad Aut6noma Metropolitana, a trav6s de la Unidad Cuajimalpa, Divisi6n de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Ciencias Sociales. Prolongaci6n Canal de Miramontes 3855, Col. Ex-Hacienda San Juan de Dios, Delegaci6n Tlalpan, C.P. 14387, M6xico, D.F. y Baja California 200, Col. Roma Sur, Delegaci6n Cuauht6moc, M6xico, D.F., C.P. 06760. P6gina electr6nica de la revista: <http://espacialidades.cua.uam.mx/> y direcci6n electr6nica: revista.espacialidades@correo.cua.uam.mx. Editora responsable: Esperanza Palma. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo del T6tulo n6mero 04-2011- 061610480800-203, ISSN: 2007-560X, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la 6ltima actualizaci6n de este n6mero: Gilberto Morales Arroyo, Manz. 1, Edif. 9, Depto. 502, Hogares de Atizap6n, Atizap6n de Zaragoza, Estado de M6xico, C.P. 52910; fecha de 6ltima modificaci6n: 30 de julio de 2013. Tama6o de archivo 1.23 MB.

Espacialidades, Revista de temas contemporáneos sobre lugares, política y cultura tiene como prop6sito constituirse en un foro de discusi6n acad6mica que aborde la compleja, contradictoria y multicausal relaci6n entre el espacio y la vida social. *Espacialidades* se inscribe en el debate acad6mico internacional sobre el giro espacial en las ciencias sociales e invita al an6lisis de diversas pr6cticas sociales y formas de organizaci6n y acci6n pol6tica desde una perspectiva multidisciplinaria que ponga 6nfasis en las diferentes escalas territoriales. Los textos publicados incorporan m6todos y problemas tratados desde la sociolog6a, la ciencia pol6tica, la econom6a, los estudios urbanos, la geograf6a, los estudios culturales, la antropolog6a, la literatura, el psicoan6lisis y el feminismo, entre otros. La revista cuenta con una secci6n de art6culos novedosos e in6ditos de investigaci6n te6rica, emp6rica y aplicada y de reflexi6n metodol6gica sobre temas tan diversos como la justicia espacial, la democracia, la representaci6n y la participaci6n, la globalizaci6n, el multiculturalismo y las identidades, el g6nero, la construcci6n de formas de representaci6n y participaci6n, los conflictos socioterritoriales, la gobernanza, el medio ambiente, la movilidad poblacional, el desarrollo regional y el espacio urbano. Cuenta tambi6n con un apartado de rese6as de libros relacionados con la dimensi6n espacial de los procesos sociales, pol6ticos y econ6micos.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del comit6 editorial.

Queda estrictamente prohibida la reproducci6n total o parcial de los contenidos e im6genes de la publicaci6n sin previa autorizaci6n de la Universidad Aut6noma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa.

Directorio

RECTOR GENERAL: Dr. Salvador Vega y Le6n

SECRETARIO GENERAL: Mtro. Norberto Manjarrez 6lvarez

Universidad Aut6noma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa

RECTOR: Dr. Eduardo Abel Pe6alosa Castro

SECRETARIO DE UNIDAD: Mtro. Gerardo Quiroz Vieyra

Divisi6n de Ciencias Sociales y Humanidades

DIRECTOR: Dr. Rodolfo Su6rez Molnar

JEFE DE DEPARTAMENTO: Dr. Alejandro Mercado Celis

Revista Espacialidades

DIRECTORA: Dra. Esperanza Palma

ASISTENTE EDITORIAL: Mtra. Pilar Vel6zquez Lacoste

ADMINISTRACI6N DEL SITIO WEB: Gerardo Romero Ni6o y Gilberto Morales Arroyo

EDICI6N TEXTUAL Y CORRECCI6N DE ESTILO: Hugo Espinoza Rubio

DISE6O GR6FICO: Jimena de Gortari Ludlow

FOTOGRAF6A DE LA PORTADA: Jorge Montejano Escamilla

Maison de la Indie, Cite Universitaire, Paris, 2007

COMIT6 EDITORIAL: Dra. Graciela Mart6nez-Zalce (UNAM), Dr. Enrique Gallegos (UAM-C), Dra. Mar6a Moreno (UAM-C), Dr. Georg Leidenberger (UAM-C), Dra. Roc6o Rosales Ortega (UAM-I), Dr. Enrique R. Silva (Universidad de Boston), Claudia Cavallin, (Universidad Sim6n Bol6var, Venezuela), Dra. Estela Serret Bravo (UAM-A), Dr. V6ctor Alarc6n (UAM-I), Dra. Mar6a de Lourdes Amaya Ventura (UAM-C).

COMIT6 CIENT6FICO: Dr. Tito Alegr6a (Colegio de la Frontera Norte), Dra. Miriam Alfie (Universidad Aut6noma Metropolitana-Cuajimalpa), Dr. Mario Casanueva (Universidad Aut6noma Metropolitana-Cuajimalpa), Dra. Claudia Cavallin (Universidad Sim6n Bol6var, Venezuela), Dr. Humberto Cavallin (Universidad de Puerto

Rico), Dra. Flavia Freidenberg (Universidad de Salamanca, Espa1a), Dra. Clara Iraz6bal (Columbia University, Estados Unidos), Dr. Jorge Lanzaro (Universidad de la Rep6blica, Uruguay), Dr. Jacques L6vy (6cole Polytechnique F6d6rale de Lausanne, Francia), Scott Mainwaring (University of Notre Dame, Estados Unidos), Miguel Marinas Herrera (Universidad Complutense, Espa1a), Edward Soja (University of California, Estados Unidos), Michael Storper (London School of Economics, Reino Unido).

Jordy Micheli Thiri6n, *Telemetr6polis. Explorando la ciudad y su producci6n inmaterial*, M6xico: UAM-Azcapotzalco/Gedisa, 2012, 140 pp. ISBN UAM: 978-607-477-817-5; ISBN Gedisa: 978-84-9784-351-5

Desde la publicaci6n del trabajo de Georg Simmel sabemos que la ciudad es el espacio de lo diverso y que el ciudadano es un protagonista, h6roe o v6ctima de la construcci6n de la ciudad o de su destrucci6n. Otros protagonistas muy importantes son los capitales que invierten en busca de econom6as de proximidad, de recursos materiales, de infraestructura y de trabajadores calificados. 6C6mo enfrentarse en el siglo XXI, desde una perspectiva anal6tica, a esa diversidad desde, por ejemplo, la ciudad de M6xico, ese espacio inconmensurable, trepidante y terriblemente desigual donde conviven, por as6 decirlo, millones de personas? Jordy Micheli propone una v6a entre otras posibles: explorar lo que denomina la Telemetr6polis, mediante varias inmersiones en su espacio y en su producci6n inmaterial.

Sin duda vivimos en la era de los prefijos. Son como los adjetivos calificativos de 6rdenes sociales anteriores que no se agotaron del todo, o a los que se superponen nuevos 6rdenes, otras estructuras, diferentes din6micas. De ah6 Telemetr6polis, por eso la posindustrializaci6n, en el escenario del siglo XXI que abreva en algunas tendencias, invenciones e innovaciones que surgieron en la segunda mitad del si-

glo XX. De ah6 que los inspiradores intelectuales, o quiz6s los ancestros de las teor6as que prefiguran la Telemetr6polis, sean te6ricos como Daniel Bell, Manuel Castells y Saskia Sassen, todos ellos deudores de otro tiempo con paradigmas m6s estables y sedimentados. Bell, junto a Drucker y otros analistas, sugirieron la transici6n de un estadio econ6mico cuya centralidad se hallaba en la industria a uno diferente en donde ganaban espacio e importancia los servicios, ese 6mbito tan diverso y tan debatido. Varias d6cadas despu6s todav6a se agitan las olas de la contienda entre industrializadores a ultranza (lo-que-crea-valor-verdaderamente) y posindustrializadores, esos heraldos de lo inmaterial, de lo intangible, donde elementos m6s l6biles como la informaci6n y el conocimiento anuncian la llegada de un nuevo reino con s6mbolos de hegemon6a como las tecnolog6as de la informaci6n y la comunicaci6n. Las TIC, con un click, arrojan bits sobre una econom6a convulsa que, desde los a6os noventa, sorprende por los impulsos irresistibles de los innovadores, e inquieta y angustia cuando se sume en los periodos de recesi6n gobernados por unos capitales financieros a los que nadie osa echar el guante.

Las TIC y otras tecnologías dieron pie a la teoría de Castells sobre el *informacionismo* y le permitieron —al que fue discípulo de Henry Lefebvre en aquel París tan marxista de los años sesenta— construir varias décadas después, tras su paso por Berkeley, una arquitectura compleja de la sociedad-red que lo cubre todo con su manto ubicuo de informaci6n y conocimiento; a un paso del determinismo tecnol6gico, pero sólo a un paso, pues esas tecnologías se desenvuelven en estructuras sociales que —como el dinosaurio todavía estaban ahí— manteniendo una relaci6n dialéctica, mas no siempre armoniosa con nuevos huéspedes: la gen6mica, el internet y otras especies surgidas tanto de la paciencia secular de los investigadores, como del genio fermentado en los garajes de California y en los predios de Silicon Valley.

Sin embargo, esta Telemetr6polis que se asienta en otro valle, el de Anáhuac, deriva de tendencias generales del posindustrialismo, una vez que la Industrial Vallejo y otros enclaves de la metalmecánica van pasando a mejor vida. Ahora, esta Telemetr6polis alberga diversas versiones de las TIC, unas con más brillo que otras.

Jordy Micheli, a contracorriente del glamour californiano, selecciona como TIC paradigmática la que toma tierra en los centros de llamadas, los denostados *call*

centers, símbolo para muchos del neotaylorismo informático, de la nueva explotación con los jóvenes como víctimas propiciatorias en procesos rutinarios y estresantes; los *call centers* que se expanden como una mancha de aceite desde India a Filipinas, pasando por Tijuana, Monterrey, el mismo valle del Anáhuac, continuando su periplo por varios países de Centroamérica hasta llegar a Buenos Aires. Bueno, pues esos *call centers* en los que Micheli encuentra procesos que denomina de digitofactura, configuran en buena medida la urdimbre de la telemetr6polis mexicana: “Éstas y otras manifestaciones de la nueva economía articulada por el uso de las TIC —señala Micheli Thiri6n— son fuerzas de conectividad social y, por tanto, de reforzamiento de la vida urbana. Por ello, en un sentido amplio, el núcleo explicativo de una nueva tendencia histórica es el que conformarían las TIC, la economía y la urbanización” (p. 17).

De acuerdo con ese enfoque, en este libro se analiza el significado de las TIC para la economía de servicios y la manera en que se distribuyen los *call centers* en la ciudad de México. Sin embargo, donde el autor despliega un detalle analítico mayor es en las páginas referidas al valor de estos centros de llamadas en la economía global, partiendo de las formas de organi-

zaci6n del trabajo. El valor de aqu6llos reside en la capacidad y el poder de comunicar una informaci6n que las empresas acumulan, seleccionan, manipulan y utilizan para darles una rentabilidad espec6fica.

El mercado a ganar, conservar e incrementar se encuentra en las bases de datos y los j6venes operadores son quienes cotidianamente utilizan dicha informaci6n. Los j6venes, “nativos digitales” que estudian una carrera (o que ya la concluyeron) ponen en pr6ctica algunas de las habilidades aprendidas en los centros universitarios, la capacidad de comunicaci6n para entender y transmitir un protocolo que es la cristalizaci6n m6s rutinaria de su trabajo. Pero tambi6n necesitan ser pacientes, improvisar una respuesta, convencer al cliente y salirse del gui6n (*script*) cuando la situaci6n lo aconseja. Es decir, los j6venes desarrollan las habilidades propias del servicio al cliente, quien, por definici6n, es un individuo con necesidades particulares que desbordan los marcos de un protocolo estandarizado.

El trabajo en *call centers* es de los pocos empleos “formales” para los j6venes que entrevist6 el autor, pero tambi6n — agregamos nosotros— para algunos profesionistas que no encuentran empleo, para los deportados que hablan ingl6s y para

otros grupos que, de continuar la tendencia expansiva, ir6n ocupando progresivamente este nicho del mercado de trabajo: uso de las TIC, especializaci6n, manipulaci6n de la informaci6n y capacidad comunicativa (oral o simb6lica) son las cuatro competencias clave de la digitofactura que transmite informaci6n significativa (p. 45).

Los *call centers* se ubican en las colonias y delegaciones donde ya exist6a una actividad econ6mica din6mica. Dice el autor al respecto:

El telemercado logra que la influencia econ6mica y social de la centralidad urbana se extienda de manera radical: esta centralidad ya no [es] solamente el lugar *donde* se producen determinadas transacciones de la vida econ6mica y social, sino el lugar *desde donde* se producen 6stas. Ning6n otro recurso (espacio construido) de los que le han dado significaci6n social a la urbanizaci6n (escuelas, mercados, oficinas, f6bricas, parques, tiendas) tiene el mismo 6mbito de acci6n (p.116).

Telemetr6polis, como se dijo al principio, se construye por inmersiones sucesivas en las tem6ticas econ6micas, espaciales y de la producci6n relacionada con las TIC. Sintetiza rasgos sustanciales de las teor6as que se han ocupado de estas dimensiones de lo urbano, no exentas de paradojas: dinamismo y desigualdad, ren-

tabilidad y precariedad, innovaci6n y rutina. Este libro dibuja una realidad en movimiento, plantea preguntas importantes y sugiere argumentos, de tal manera que el lector se

siente invitado a completar un *puzzle* lleno de aristas y recovecos.

ALFREDO HUALDE
Investigador de El Colegio de la Frontera
Norte
C.e.: <hualde_alfredo@yahoo.com>