

ANTHROPOLOGY**"Where you from?": Deportación, identidad y trabajo reciclado en el *call center* salvadoreño**

Hilary Goodfriend

Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas", SV
hcgoodfriend@gmail.com

Mucha de la literatura académica concibe la deportación como un proceso de eliminación de desechos. Sin embargo, la existencia de una clase significativa de personas deportadas de los Estados Unidos trabajando como agentes de *call center* en países como México, Honduras, Guatemala y El Salvador sugiere mejor la metáfora del reciclaje, una muestra de las eficiencias cínicas y crueles del capitalismo global neoliberal. Este artículo se basa en entrevistas con trece individuos quienes migraron a los Estados Unidos como menores de edad, fueron deportados a El Salvador después de largas residencias en Estados Unidos, y encontraron empleo en la creciente industria de *call center* salvadoreña donde brindan servicios virtuales en inglés para clientes norteamericanos. Argumento que este reciclaje laboral se posibilita a través de una extensión de la condición de deportabilidad, que sigue produciendo una población de trabajadores vulnerables para la explotación del capital norteamericano en El Salvador aún después de la deportación, y que este proceso de reciclaje actúa como proceso disciplinario que reproduce un discurso neoliberal de responsabilidad personal, en el cual el trabajo de *call center* emerge como el instrumento para reformar los deportados transgresores y convertirlos en sujetos neoliberales productivos.

Much of the academic literature conceives of deportation as a process of waste removal, characterizing deportees as the discards of empire. However, the existence of a significant class of people deported from the United States working as call center agents in countries like Mexico, Guatemala, Honduras, and El Salvador suggests instead the metaphor of recycling, evidence of the cynical and cruel efficiencies of global neoliberal capitalism. This article is based on interviews conducted with thirteen individuals who migrated to the United States as minors, were deported to El Salvador following lengthy residencies in the United States, and found work in the growing Salvadoran call center industry, where they provide virtual services in English for North American customers. I argue that this recycling of deportee labor is made possible through the extension of the condition of deportability, which continues to produce a population of workers vulnerable to exploitation by North American capital in El Salvador long after deportation, and that this recycling serves as a disciplinary process that reproduces a neoliberal discourse of personal responsibility, in which call center work emerges as the instrument to reform transgressive deportees and convert them into productive neoliberal subjects.

Introducción

Buena parte de la literatura académica concibe la deportación como un proceso de eliminación de desechos. Al señalar su violencia deshumanizadora, los investigadores aplican el concepto De Genova (2002) sobre la mano de obra de los migrantes como labor "desechable", o la propuesta de Young (2007) de la "sociedad bulímica", para caracterizar a los deportados como desperdicios del imperio. Sin embargo, la existencia de una clase significativa de personas deportadas de Estados Unidos trabajando como agentes de *call center* en países como México, Honduras, Guatemala y El Salvador sugiere que sería más adecuado utilizar la metáfora del reciclaje, una muestra de la eficiencia cícnica y cruel del capitalismo global neoliberal.

Este estudio se centra en la "generación 1.5" de inmigrantes a los Estados Unidos, categoría que nombra los nacidos en otro país y crecidos en Estados Unidos. En El Salvador, constituyen una población marginada. Hoy la mayoría de deportados no tienen antecedentes penales: de las personas deportadas a El Salvador entre 2011 y 2014, solo el 30 por ciento tenía antecedentes (Rivas 2015, 6). De los no-ciudadanos deportados por algún delito, una buena parte son delitos no violentos o administrativos, como manejar ebrio, violaciones de tránsito, uso de documentos falsos, o ilegal reincidente (Gaborit et al. 2012). Sin embargo, enfrentan una estigmatización y criminalización tras su retorno forzado.

Martel (2006) escribe que, en el discurso oficial, "el emigrante deportado —criminal o no— es el incivilizado, que quebrantó la ley del país huésped (Estados Unidos); por lo tanto, ahora debe regresar a su tierra. El discurso oficial acusa a este salvadoreño emigrante de ser el cabecilla del gran enemigo público: las pandillas. Es el salvadoreño no deseado. El que avergüenza al país" (963). El ex-presidente Antonio Saca (2004–2009) advirtió en 2005 que "Estados Unidos va a comenzar a deportar gente peligrosísima que hay que vigilar" (Gutiérrez y Marroquín 2005). Aún en 2016, el Secretario Técnico de la Presidencia declaró que "la migración y deportaciones están vinculadas al incremento de la violencia", y que "esas deportaciones alimentan a las pandillas" (*Verdad Digital* 2016).

Los medios de comunicación también contribuyen al discurso del deportado delincuente. Marroquín (2007, 64) documenta el surgimiento de "uno de los mitos sobre las pandillas más utilizados desde el discurso oficial y reproducido desde los medios de la comunicación: los integrantes de las pandillas son deportados; o a la inversa funciona también con afirmaciones del tipo 'todos los deportados son pandilleros' y los deportados son una amenaza a la seguridad nacional". Sin embargo, Marroquín señala que los datos contradicen este discurso: en 1998, solo 16 por ciento de los pandilleros activos en El Salvador habían residido en los Estados Unidos. De los pandilleros salvadoreños incluidos un estudio de 2006, solo 8.5 por ciento habían ido a los Estados Unidos o a México (Barnes 2007). Aun así, la percepción pública refleja los discursos dominantes; Ruiz (2010, 28) afirma que "son tres las principales causas que la población señala como la raíz del aumento de la violencia en el país: el narcotráfico, las pandillas juveniles y las deportaciones".

Los miembros de la generación 1.5 son hoy una minoría dentro de la población de personas deportadas a El Salvador, debido al alza de deportaciones desde México y las zonas fronterizas de Estados Unidos que cada vez más devuelve a migrantes con ninguno o poco tiempo de residencia en su país de destino (Rivas 2015). Para esta generación, su forma de vestir y caminar, sus acentos y tatuajes, y sus consumos culturales los diferencian de otros salvadoreños y los hacen sospechosos. Han vivido algunos de los fenómenos más significativos para El Salvador en la posguerra: la migración, la deportación y la globalización económica. Frente a un entorno desconocido y hasta hostil, la industria de los *call centers* se ha perfilado como una de las pocas que los reciben. Algunos hasta enviaban reclutadores al aeropuerto para recibir los vuelos de deportación (Lindo 2013). Con las competencias lingüísticas y culturales que adquirieron a lo largo de sus residencias en el exterior, brindan servicios virtuales en inglés a residentes de Estados Unidos y Canadá para empresas norteamericanas. Pasan sus días atendiendo desde afuera a la comunidad de la cual fueron expulsados.

En este artículo, analizo la construcción discursiva de las identidades producida por trece trabajadores de *call center* quienes pertenecen a la generación 1.5. Los sitúo dentro de un ciclo neoliberal de la migración salvadoreña, la política de deportación masiva estadounidense y la inserción laboral en el sector externalizado. Argumento, primero, que en lugar de la integración social, el trabajo de *call center* parece contribuir a fortalecer la identificación con los Estados Unidos, reforzando la otredad y diferencia que viven estas personas deportadas; segundo, que este reciclaje laboral se posibilita a través de una deportabilidad extendida, que reproduce una población de trabajadores vulnerables para la explotación del capital norteamericano en El Salvador; y finalmente, que la deportación actúa como proceso disciplinario que avanza un discurso neoliberal de responsabilidad personal, donde el trabajo de *call center* emerge como el instrumento para reformar los sujetos deportados transgresores y convertirlos en sujetos neoliberales productivos.

El estado de la cuestión

El fenómeno de personas deportadas trabajando en los *call centers* de Mesoamérica recién ha comenzado a llamar la atención de la academia. Sin embargo, en El Salvador existe muy poca investigación sobre el sector. Hasta los datos oficiales sobre las personas deportadas de los Estados Unidos no se comenzaron a sistematizar y disponer al público, sino hasta en los pasados seis años, y las empresas de *call center* tendrán buenas razones para no querer divulgar las cantidades de personas deportadas que emplean, considerando los escándalos provocados por revelaciones del uso de reos como agentes de *call center* en las prisiones estadounidenses (MSNBC 2012). No obstante, existe un cuerpo de literatura formidable y creciente sobre

los ciclos traumáticos de migración y la deportación entre El Salvador y Estados Unidos, del cual tomo insumos claves para el análisis presente.

En El Salvador, investigadores como Huezco Mixco (1996), Lungo (1997), Andrade-Eekhoff y Silva Ávalos (2004) y los contribuyentes al *Informe sobre desarrollo humano* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) de 2005 han registrado y analizado la creciente transnacionalización de la familia salvadoreña e importancia de los salvadoreños radicados en el exterior para la economía y cultura nacional. Asimismo, otros han estudiado la criminalización y estigmatización de los deportados en los medios nacionales de comunicación (Marroquín y Huezco Mixco 2006; Marroquín 2007) y en el discurso oficial (Martel 2006). En los últimos años, la academia salvadoreña ha producido trabajos importantes sobre las características demográficas de las deportaciones de los Estados Unidos (Ruiz 2010; Marroquín 2014; Rivas 2015; Gaborit et al. 2014). Asimismo, el informe de Gaborit y sus coautores (2012) visibiliza el estigma y la exclusión que viven los jóvenes deportados, y la etnografía de Amaya y Martínez (2014) revela la precariedad económica y social de esta comunidad cultural estigmatizada.

Desde la academia norteamericana, se ha profundizado en pensar las contradicciones, violencias y subjetividades producidas por la deportación. Zilberg (2011) explora la experiencia urbana de pandilleros deportados de Los Ángeles a San Salvador y las geografías transnacionales de violencia producida a través de la globalización de estrategias de seguridad neoliberal. Kanstroom (2012) visibiliza el trauma y la violencia de la deportación para la generación 1.5 y propone el concepto de la nueva diáspora norteamericana para caracterizar a esta población. Por su parte, Coutin (2007, 2010, 2013a, 2013b, 2016) explora la arbitrariedad jurídica que separa los deportados de los residentes, los documentados de los no-documentados, los criminales de los no-criminales. En su libro más reciente sobre la juventud salvadoreña transnacional, Coutin (2016) enfatiza que las categorías desarrolladas por De Genova (2002) de la ilegalidad y la deportabilidad no son rasgos inherentes de los migrantes, sino que son producidas y modificadas por cambios en la política migratoria.

No obstante, las voces y experiencias de las personas deportadas de los Estados Unidos trabajando en los *call centers* salvadoreños no se incluyen en estos abordajes. Rivas (2014) ofrece un primer acercamiento importante a dicha industria y a las construcciones simbólicas de los trabajadores de call center como otros, criminales y peligrosos dentro del entorno laboral; sin embargo, no entrevista a trabajadores deportados. Investigadores como Anderson (2015) y Da Cruz (2012) exploran el contexto mexicano del fenómeno, donde la vulnerabilidad por violencia de los deportados, la incidencia de retornos voluntarios y las oportunidades disponibles en industrias como el turismo lo distingue de manera fundamental de la realidad salvadoreña. El contexto guatemalteco, en cambio, ofrece más paralelos con El Salvador. O'Neill (2015) señala la relación entre los discursos de responsabilidad y mejoramiento personal producidos por los *call centers* guatemaltecos y los discursos cristianos evangélicos como una estrategia neoliberal de control oficial sobre las personas deportadas, y Meoño Artiga (2016) describe la estigmatización de los "homies" deportados como pandilleros y criminales en los *call centers* guatemaltecos. Finalmente, Golash-Boza (2015) argumenta que la política de deportación masiva estadounidense tiene como su objetivo trasladar el plustrabajo migrante hacia la periferia global, a la vez que busca ejercer mayor control sobre la mano de obra doméstica. Yo empleo su concepto del ciclo neoliberal, y parto de su observación de que "los países receptores encuentran 'usos retóricos y prácticos' para las personas deportadas" (Golash-Boza 2015, x).¹ Golash-Boza (2015) observa que el trabajo de call center es el empleo preferido de personas deportadas de los Estados Unidos a Guatemala y la República Dominicana, quienes "encuentran un nuevo papel en el ciclo neoliberal como trabajadores calificados en la economía global" (260).

Estas obras me sirven para pensar el contexto salvadoreño, y evidencian la necesidad de profundizar en las particularidades del país. Asimismo, es importante notar que las investigaciones que más acercan al tema están escritas en inglés y difundidas fuera de El Salvador, y por ende no se disponen fácilmente para investigadores locales. Por lo tanto, espero que mi aporte sirva como insumo para profundizar en este tema de estudio emergente.

Migración, deportación y externalización: Un ciclo neoliberal

La migración masiva salvadoreña no es un fenómeno nuevo: durante el siglo XIX, la población rural se trasladaba hacia los centros urbanos, y a principios del siglo XX, fueron las élites intelectuales y económicas las que migraron. A partir de la década de 1970, la violencia que se consolidaría en el conflicto armado de 1980–1992, impulsó otra ola de migración hacia el extranjero (Marroquín 2014). En los años de la posguerra, los salvadoreños migraron por motivos económicos y, posteriormente, por reunificación familiar

¹ Todas las traducciones son mías a menos que se indique lo contrario.

y la inseguridad generada por la delincuencia (Ruiz 2010). La deportación masiva, sin embargo, sí es un fenómeno novedoso. A partir de la década de 1990, decenas de miles son exiliados de los Estados Unidos a El Salvador anualmente, donde el sector de los *call centers* se perfila como ámbito privilegiado del empleo para deportados anglófonos.

Este circuito de migración, deportación y reciclaje laboral en el sector externalizado tiene un hilo conductor particular: la globalización del capitalismo neoliberal. Este circuito es una expresión de lo que Golash-Boza (2015, 3) denomina el "ciclo neoliberal" que conecta la migración irregular y la deportación masiva para mantener el "apartheid global". En esta sección, busco demostrar cómo la implementación de políticas neoliberales tanto en El Salvador como en los Estados Unidos contribuyó al incremento de la migración salvadoreña de la posguerra, al régimen de la detención y deportación masiva en los Estados Unidos y al surgimiento de la industria de *call center* salvadoreña.

Casi la mitad de las personas entrevistadas salieron durante la guerra, pero una buena parte migraron en los años posteriores, entre 1992 y 2004. De 1980 a 1990, 54,156 salvadoreños migraron anualmente; entre 2000 y 2010, esa cifra se aumentó a 61,942 (PNUD 2010). Los que salieron en la década de 1980 citaron la crisis política como factor principal de su migración, mientras los migrantes en la década de 2000 citaron la situación económica (Ruiz 2010). Huyeron de la devastación económica que vivió el país tras la implementación de una serie de políticas económicas neoliberales recomendadas por los Estados Unidos e instituciones como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional.

Las élites gobernantes ofrecieron El Salvador como laboratorio neoliberal. A partir del 1989 fueron privatizados los bancos nacionales, la empresa de telecomunicaciones estatal, el sistema de pensiones y la empresa energética pública (Moreno 2004). Las consecuencias eran enormes: unos diez mil trabajadores perdieron sus trabajos, y el Estado se quedó con \$334 millones tras vender activos valorados en \$5 mil 714 millones (Freedman 2012). Este proceso de (neo)liberalización se consolidó con la implementación del tratado de libre comercio entre Estados Unidos, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Guatemala y República Dominicana en 2006. Con el deterioro de las condiciones laborales y la destrucción del sector agrícola, cada vez más salvadoreños buscaban alternativas en el exterior; principalmente, en los Estados Unidos.

La deportación masiva emerge como política estadounidense a partir del 1996, con la aprobación del Illegal Immigration Reform and Immigrant Responsibility Act y el Antiterrorism and Effective Death Penalty Act, resultando en la expansión de la definición de delitos sujetos a la deportación, la limitación de la discreción de los jueces, la ampliación del uso de detención obligatoria y la aceleración del proceso de deportación (Coutin 2007). Sin embargo, fue tras los atentados del 11 de septiembre de 2001 que los discursos xenofóbicos y anti-inmigrantes fueron incorporados plenamente en el discurso oficial de la seguridad nacional, inaugurando lo que se denomina la *securitización de la migración* (Coutin 2010).

Después de los atentados, el uso de patrullas fronterizas incrementó 300 por ciento; luego, se desarticuló al Immigration and Naturalization Service y se trasladó las deportaciones al nuevo Department of Homeland Security. La misión del Border Patrol también fue modificada para proteger a los Estados Unidos de "terroristas" (Miller 2014). En esta coyuntura pos-9/11, legisladores estatales implementaron más de cinco mil leyes migratorias y unas ochocientas leyes estatales relacionadas con la inmigración entre 2006 y 2010, como la controvertida ley SB 1070 de Arizona (Kanstroom 2012). Así mismo, programas federales como E-Verify (ahora el Priority Enforcement Program) permiten que empleadores revisen el estatus migratorio de sus empleados, generando un ambiente de miedo y precariedad laboral (Cházaro 2015).

Golash-Boza (2015) evidencia que las "reformas neoliberales en los Estados Unidos llevaron a la reestructuración económica y generaron una abundancia de empleos de salario bajo en el sector de servicios que los migrantes lograron llenar" (13). Como señala De Genova (2006), la amenaza constante de la deportación sirve para insertar a estos migrantes en el mercado laboral norteamericano en condiciones desiguales. Concluye que "es la deportabilidad, no la deportación como tal, la que asegura que algunos sean deportados para que muchos puedan permanecer (sin ser deportados) como trabajadores cuya pronunciada y prolongada vulnerabilidad legal puede ser mantenida indefinidamente por este medio" (De Genova 2006).

No obstante, la deportación sigue aumentando, debido en parte a otro fenómeno neoliberal: la privatización de la detención migratoria. Empresas carcelarias privadas como Corrections Corporations of America y CoreCivic (antes GEO Group) aseguran con su cabildeo político que sus contratos con el Department of Homeland Security se mantengan y que las camas en sus centros de detención privadas se sigan llenando (National Immigration Forum 2013). Han logrado construir una industria altamente rentable: en 1994, unos 5,500 inmigrantes estuvieron detenidos cada día en los Estados Unidos; pasaron a 19,500 en 2001, y sumaron más de 30,000 en 2009 (Kanstroom 2012).

Tabla 1: Personas deportadas de los Estados Unidos a El Salvador.

Año	Cantidad	Año	Cantidad
1980	1,774	1998	5,348
1981	2,724	1999	4,028
1982	2,067	2000	4,590
1983	3,398	2001	3,785
1984	2,616	2002	4,066
1985	3,218	2003	5,561
1986	3,481	2004	7,269
1987	2,508	2005	8,305
1988	2,780	2006	11,050
1989	3,984	2007	20,045
1990	2,470	2008	20,050
1991	1,496	2009	20,849
1992	1,937	2010	20,361
1993	2,117	2011	17,308
1994	1,900	2012	18,677
1995	1,932	2013	21,602
1996	2,493	2014	27,180
1997	3,865	2015	21,920

Fuente: Tabla elaborada con datos del Office of Immigration Statistics (2016).

Como consecuencia, millones han sido deportados en los pasados diez años, y millones más están vulnerables. Los más impactados son hombres caribeños y latinoamericanos; Golash-Boza (2015, 264) nota que, en 2012, 97 por ciento de deportados fueron enviados a Latinoamérica y el Caribe, aunque solo constituyeron 60 por ciento de no-ciudadanos. En el caso de El Salvador, la mayoría de personas deportadas son hombres, aunque el porcentaje de mujeres ha incrementado con el aumento generalizado en las deportaciones, constituyendo así el 10 por ciento y el 8 por ciento de las personas deportadas por vía aérea en 2011 y 2012, respectivamente; y el 10 por ciento y el 15 por ciento en 2013 y 2014 (Rivas 2015; ver **Tabla 1**). En 1991, el 22 por ciento de todos los deportados de los Estados Unidos eran originarios de El Salvador; en 2005, constituyeron el 29 por ciento (Coutin 2007). Es importante notar, empero, que en 2014 y 2015 esa figura bajó a 9 por ciento (Immigration and Customs Enforcement, ICE, 2015), cuando México asumió la tarea de detener y deportar a migrantes centroamericanos a petición de los Estados Unidos bajo el programa Plan Frontera Sur (Rivas 2015).

Los *call centers*, por su parte, surgieron en el contexto de la liberalización económica en El Salvador y se han alimentado de la deportación masiva. El sector comenzó a crecer a nivel mundial en las décadas de 1980 y 1990 con los procesos de globalización y fragmentación de la producción. Hoy, empresas que antes tenían todas sus operaciones en Norteamérica o Europa Occidental han trasladado parte de sus actividades a regiones como Centroamérica, como parte de una estrategia global de bajar costos y acceder a nuevos mercados y mano de obra. A diferencia de las maquiladoras, los *call centers* no exportan productos materiales, sino recursos humanos. En El Salvador, estas empresas mayoritariamente extranjeras disfrutaban las condiciones generadas por la desregulación implementada a partir de la década de 1990, como la Ley de Zonas Francas y la Ley de Servicios Internacionales, con la exención del Impuesto sobre la Renta, el impuesto al valor agregado y también de impuestos municipales (Rivas 2014). Hoy, el gobierno estima que operan más de setenta empresas de *call centers* en el país, empleando más de veinte mil personas (Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador, PROESA, 2016). De hecho, El Salvador va emergiendo como líder en la región para el sector; O'Neill (2015, 23) pronostica que la industria guatemalteca terminará pasándose para este país.

La industria ofrece beneficios ventajosos comparado con muchas otras en El Salvador, con salarios mínimos de aproximadamente \$500 versus el \$200 mensual de la maquila (Ministerio de Trabajo y Prevención Social 2015). Sin embargo, las condiciones laborales siguen el mismo modelo: vigilancia constante, poco acceso al baño, un ritmo muy acelerado de trabajo, mínimo tiempo de descanso, pocas oportunidades para ascender y fuertes prácticas antisindicales. Por su flexibilidad de horario y altas exigencias, igual que en las maquilas, la industria prefiere reclutar jóvenes (Flores 2012). No se permite ninguna pausa durante los turnos, y los agentes tienen que seguir un guion constantemente con clientes generalmente enojados, frustrados y desagradables, generando altos niveles de estrés para los empleados (Rivas 2014). Por ende, la industria se caracteriza por altos niveles de agotamiento y rotación, y muy bajos niveles de organización sindical.

Metodología

Este artículo surge de una investigación realizada como tesis para la maestría en comunicaciones de la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". Realicé las entrevistas en el año 2014. Los participantes iniciales fueron identificados a través de contactos personales, y luego me ayudaron a contactar a otros que reunían el perfil indicado, en muchos casos a través de un grupo de Facebook para la "comunidad de *call center*" en San Salvador.

Las entrevistas se hicieron en inglés, según la preferencia de los participantes. Los participantes trabajaban, principalmente, de brindar apoyo técnico y servicio al cliente en inglés a norteamericanos desde diversos *call centers* de San Salvador, entre ellos: Sykes, Teleperformance, Telus y Atento. Para proteger su anonimato, los identifiqué con pseudónimos.

Reconozco que mis privilegios de ciudadanía, clase y etnia me permiten cruzar las fronteras entre El Salvador y los Estados Unidos con facilidad, pero complican mi acceso a otros espacios y confianzas. El hecho de ser estadounidense me ayuda a construir un *rapport* con los participantes, ya que compartimos ciertas referencias culturales y simbólicas, pero mi posición de investigadora también influye en la clase de información que los participantes me comparten. Al final, toda entrevista es un *performance*, pero los discursos (re)producidos son siempre valiosos y reveladores.

El origen: Deportados y nativos

Investigadores Anderson (2015), Zilberg (2011) y Coutin (2016) han notado que los deportados de la generación 1.5 suelen expresar una "afiliación territorial" con los Estados Unidos (Zilberg 2011, 144), señalando el carácter subjetivo e inestable del concepto de origen. A lo largo de sus residencias allá, los participantes de esta investigación formaron enlaces afectivos, cívicos, laborales y culturales con el país. Los que migraron como adolescentes y pasaron menos tiempo fuera de El Salvador, como es el caso de Nancy, Suza y Melvin, afirman que siempre se identificaban como extranjeros durante sus residencias en el exterior. Sin embargo, muchos de los participantes manifiestan que "son de" los Estados Unidos. Estas afirmaciones de un origen estadounidense respaldan la propuesta de Kanstroom (2012) de designar a los deportados de la generación 1.5 como una población diaspórica.

Para muchos, El Salvador era tierra desconocida. Melvin vivió seis años en California sin documentos, y se graduó como contador de la Universidad Estatal de California de Northridge. Dejó a su ex-esposa y un hijo al volver a El Salvador; hoy, desempeña como supervisor en un *call center*. Insiste que siempre se identificaba orgullosamente como salvadoreño en los Estados Unidos; sin embargo, reflexiona: "Regresé, y me sentí más como un extranjero en mi propio país". Robert, por su parte, fue deportado después de veintiséis años en California; dice que se le olvidaron sus documentos después de un viaje turística a Tijuana e intentó cruzar la frontera de regreso con el pasaporte de un amigo. Cuenta que cada elemento de la vida cotidiana salvadoreña le resultó extraño: "Fue un choque cultural total. [...] Digo, fue una cosa tan diferente, en términos del transporte, de la cultura, la comida. La forma de tomar el desayuno, almuerzo y cena no es lo mismo. El clima. El crimen". En sus comentarios, Melvin y Robert desestabilizan su presunto "salvadoreñidad", identificando al país de su nacimiento como foráneo.

Entre los participantes, aparece un consenso que el origen no tiene tanto que ver con el territorio de nacimiento, sino con el lugar de los recuerdos, la familia, la comunidad y la identidad. TJ tenía unos cinco años cuando su familia decidió dejar su amplio terreno en el departamento de Usulután por la violencia de la guerra. Aceptó la deportación voluntaria a medianos de la década de 1990 tras perder su residencia por el robo de un auto. Volvió a los Estados Unidos dos años después, pero fue deportado de nuevo en 2006. Confiesa: "Ese fue mi problema. Pensé que como había vivido allá toda mi vida, ya era ciudadano [norte]americano. Entonces, fue simplemente que realmente ni pensaba que era de otro país, porque crecí conociendo todo allá. [...] Crecí allá, iba a la escuela primaria allá y todo, es decir, que sentí que había vivido

allá toda mi vida. Dije: 'Cualquier cosa que haga, es como —¿Para dónde me van a enviar, si soy de aquí?'—. Para TJ, la ciudadanía percibida no correspondía al lugar de nacimiento, sino al lugar de las vivencias.

Karla también tenía cinco años al salir de El Salvador, e igual que TJ, su deportación en 2009 no constituyó su primer retorno al país; sus padres la enviaron a vivir con sus abuelos en El Salvador a los doce años, y luego volvió a estudiar el bachillerato en Nueva York. Todavía conserva su acento neoyorquino. Karla describe esa estadía intermediaria en El Salvador como un evento traumático, y dice que su retorno a los Estados Unidos fue un "regreso al lugar de dónde era". Explica: "Hice muchos amigos, y supongo que en ese momento comencé a considerarme, tal vez, de ahí, porque simplemente no tenía tantos recuerdos de aquí. [...] Había comenzado a considerarme una neoyorquina". Burro, por su parte, tenía dos años cuando su madre le llevó a California. Todavía se identifica como pandillero sureño de Los Ángeles. Describe una sensación de aislamiento profundo y doloroso tras su deportación: "Para mí fue como un país nuevo, porque nunca había estado acá, realmente. Yo me considero de allá, porque me fui tan pequeño, no conozco ni mierda de acá. No tengo nada en común con nadie".

La identificación del origen estadounidense desafía el discurso oficial de la deportación que pretende "devolver" los migrantes a su hogar. También permite que las personas deportadas afirmen una identidad común frente la sociedad salvadoreña exótica. Nancy, una joven lesbiana con un tatuaje grande y colorido de *Alicia en el país de las maravillas* sobre su pecho, tenía catorce años cuando se unió con su madre y abuela en Texas. Manifiesta que nunca se sentía "americana", pero admite que dejó "raíces" en los Estados Unidos. Insiste que las personas deportadas siempre se distinguen de los demás salvadoreños: "[Sabés que son deportados por] la manera que hablan —aun si no se vistan como *homies*, porque se ponen ropa formal— sólo la manera que hablan. Como, sólo les preguntás: 'Hey, where you from?' En cuanto te ven y apenas decís algo: 'Hey, wassup, where you from?' Así es que sabés". El uso de inglés en la pregunta, junto con la construcción coloquial —"Where you from?", y no el prescriptivo "Where are you from?"— inmediatamente identifica al interrogador con los Estados Unidos. En El Salvador, la pregunta se vuelve un código simbólico común con que las personas deportadas se identifiquen entre sí y les permite afirmar su identidad compartida.

El sentido de pertenencia en los Estados Unidos también se expresa a través de la apelación a símbolos nacionales oficiales. Raúl se reunió con su madre en California a los seis años en 1986; fue deportado por error en 2008, y en un acto muy poco usual, fue regresado a los Estados Unidos para seguir tramitando su caso. En 2010 se resignó a la deportación voluntaria y enseguida volvió sin autorización para estar con su pareja e hijo, pero fue detenido y deportado de nuevo en 2011. Me dice: "Cuando uno crece jurando lealtad a la bandera americana, te penetra, especialmente cuando hiciste toda tu vida allá. Claro, crecí allá. Todavía, hasta hoy, por ejemplo, escucho el himno nacional [estadounidense] en un partido de fútbol [norteamericano] —no te voy a mentir, me salen lágrimas en los ojos—. [...] El Salvador es mí país, yo sé que aquí nací, pero pasé toda mi vida allá". Raúl intenta asumir su identidad salvadoreña, pero sus lealtades patrióticas y asociaciones afectivas permanecen con los Estados Unidos.

Este sentido de origen norteamericano es tanto que muchos se refieren a los salvadoreños que nunca vivieron en los Estados Unidos como "nativos". Pete fue deportado de Nueva York después de veintisiete años allá; su inglés se destaca por su fuerte acento de Brooklyn, y su español es bastante pobre. Comenta: "Empecé a trabajar para el departamento de inglés en colaboración con Expedia, y básicamente todos en Expedia son nativos, de acá". Burro también menciona: "Donde yo trabajo, hay un par de nativos, pero más deportados. De supervisores, son cinco; tres son nativos, dos son deportados". Los deportados, en cambio, son nativos de los Estados Unidos. Pete insiste: "Allá en Estados Unidos, somos nativos. ¡Yo te puedo recitar todo el Pledge of Allegiance [juramento de lealtad]! No te puedo recitar el Pledge of Allegiance [salvadoreño] o el himno salvadoreño, nunca lo he podido hacer. ¡La mayoría de las palabras ni las puedo decir!" El punto de Pete se refuerza cuando consideramos que, por cierto, no existe un Pledge of Allegiance salvadoreño.

A pesar de su expulsión oficial, la mayoría de participantes afirman que el Estado norteamericano sigue siendo un objeto de identificación. Como señala Coutin (2013a), la educación cívica impartida por las escuelas e instituciones norteamericanas suele generar un sentido de pertenencia y lealtad que se vive como una "ciudadanía aproximada"; sin embargo, para las personas deportadas, esta ciudadanía nunca se formalizó.

Mientras los participantes se posicionan con los Estados Unidos, sus percepciones de El Salvador son sumamente negativas. El país se representa como desconocido, violento, corrupto y maleducado. Pete, por ejemplo, explica que no le gusta salir con salvadoreños "nativos": "Mi novia es la única nativa con quien paso. [...] Realmente no salgo con nadie más, solo deportados. Porque son los únicos que no—como dije, crecí en una cultura de Estados Unidos, y no me gustan ciertas palabras que dicen entre amigos aquí: 'maje', 'pendejo', 'culero', todas esas palabras son ofensivas para mí". Considera que los salvadoreños son malcriados e intolerantes, y reproduce un discurso chauvinista estadounidense, privilegiando su cultura

sobre la salvadoreña: "Yo traje mi ética de los Estados. Crecí con todo tipo de culturas. Aprendés a respetar a la gente". Jimmy tenía seis años cuando su familia emigró a Florida, donde vivió por diecisiete años antes de ser deportado tras ser detenido por manejar sin licencia. Hoy es cristiano evangélico, pero no ha podido borrar el tatuaje que serpentea por su cuello, evidencia de una vida que quiere dejar atrás. A pesar de argumentar la injusticia de su trato por la justicia norteamericana, reproduce el discurso patriótico sobre la justicia equitativa del país, hasta citando el Pledge of Allegiance, para plantear la superioridad de los Estados Unidos frente un El Salvador anárquico. Lamenta: "No hay leyes aquí. No hay justicia, no es como América, verdad, 'justicia para todos'".

Los participantes perciben el rechazo de la sociedad salvadoreña. En el espacio público, son presumidos pandilleros; varios relatan encuentros violentos con agentes de la seguridad pública o pandilleros locales. Además de su vulnerabilidad física, están expuestos a la violencia simbólica de la exclusión social. TJ expresa frustración con la discriminación que enfrenta: "Yo soy el tipo de persona que no te juzgo por cómo te ves o cómo hablás [...] solo por tu acento quizás, van a decir, 'Oh, este tipo no sabe hablar', o tal vez la forma de—porque primero, lo más grande para mí fue los tatuajes. La gente me miraba, 'Aquí hay otro marero'. Ni quieren tomar la oportunidad para conocerme primero". TJ se opone a la sociedad salvadoreña, presentándose como tolerante frente los salvadoreños prejuiciosos. Raúl lamenta: "A veces subo al bus, y no sé si es mi apariencia, porque mucha gente puede ver que no soy de aquí. [...] No sé si es porque soy de los Estados, como, '¡Dios santo! ¡Es un ladrón!', o pandillero o algo, pero parecen asustarse. Voy a lugares y me fijo en que la gente me ve distinto. Especialmente cuando me oyen hablar español. Aquí discriminan". Raúl percibe que "aquí" los salvadoreños "nativos" le temen por los signos de su residencia en los Estados Unidos, haciendo una comparación implícita con los Estados Unidos. Algunos también denuncian el machismo, la homofobia y el racismo que perciben en la sociedad salvadoreña comparada con la estadounidense. Nancy denuncia que, "acá, la gente te ve rara si andás de la mano con otra muchacha". Estados Unidos, como lugar propio o superior, es una presencia implícita constante en estas narrativas.

La navegación del espacio público en El Salvador resulta no solamente peligrosa, sino dolorosa para muchas personas deportadas. El espacio complejo del *call center* emerge como uno de los pocos entornos de relativa seguridad para los participantes.

El *call center*: Refugio y portal

En las calles y conversaciones de San Salvador, las personas deportadas son extremadamente, hasta peligrosamente, visibles. En el *call center*, las empresas norteamericanas hacen lo posible para invisibilizar a los deportados, disfrazándolos de trabajadores estadounidenses. "Según la empresa, no podemos decir que estamos acá en El Salvador. Tenemos que decir que estamos en Miami o en otro estado", dice Suza. A petición de sus empleadores, muchos agentes son obligados a adoptar nombres anglosajones, o mentir sobre su ubicación geográfica con los clientes. Karla explica: "Al inicio, porque íbamos comenzando, nos permitían decir que estábamos en El Salvador. Luego fue muy... la gente comenzó a molestarse. Como: 'Quiero hablar con alguien en Canadá'. Entonces la empresa eventualmente lo cambió, y diríamos que estábamos en Ontario, Canadá. Y hasta teníamos una dirección, digo porque teníamos la dirección del local central de allá, supongo, de la empresa". Sus colegas suelen inventar nuevos nombres con una connotación étnica blanca, pero Karla no percibe la necesidad: "Yo siempre he dado mi nombre. Como, gente que tiene nombres muy hispánicos como María o algo, la mayoría de esa gente cambia sus nombres a 'Mary' u otra cosa. Yo creo que mi nombre es algo neutro". Con estas políticas, las empresas buscan esconder tanto la externalización de servicios como el trabajo reciclado de los deportados en las interacciones con clientes.

La mayoría de los participantes no tienen que fingir mucho: hablan inglés con fluidez, con un acento norteamericano, cuentan con las habilidades de conversación y referencias culturales necesarias para realizar el *performance* de la norteamericanidad por teléfono. Estas aproximaciones a la ciudadanía no fueron suficientes para que obtuvieran afiliación oficial en los Estados Unidos, pero bastan para mostrarse "auténticos" frente al cliente de *call center*. Este trabajo consiste precisamente en reciclar las capacidades comunicativas y afectivas adquiridas por la ciudadanía aproximada para los fines de lucro de las empresas estadounidenses.

Los participantes mantienen múltiples prácticas culturales y sociales cotidianas que conservan y reproducen su identificación con los Estados Unidos—se comunican con amigos y familiares radicados en los Estados Unidos a través de redes sociales, ven programas de televisión estadounidenses y siguen sus equipos deportivos preferidos a través del cable, escuchan música norteamericana, y algunos hasta participan en una liga local de fútbol norteamericano. Estas actividades lúdicas evidencian una intención de re-crear elementos de su vida estadounidense. El trabajo de *call center*, en cambio, no es una actividad recreacional, sino que,

como demuestro en la próxima sección, constituye una actividad de necesidad, un ejercicio casi obligatorio para las personas deportadas buscando ganarse la vida en San Salvador. Sin embargo, este empleo emerge en las entrevistas como otro espacio central de contacto y conexión con los Estados Unidos, y un factor clave en producir y sostener la diferencia que separa a los deportados y a los "nativos".

Los participantes señalan la barrera lingüística como una de las principales a su integración social en El Salvador. Raúl comenta: "Creo que todos mis amigos son de los Estados. [...] Cuando llegué, hablar español fue difícil porque estaba acostumbrado a hablar siempre en inglés. Y hasta hoy, todavía después de cuatro años estoy más cómodo hablando en inglés que en español. [...] A veces escucho a personas acá, y están hablando en jerga, y me pierdo, no sé qué decir". Raúl no tiene la capacidad de comunicar con sus supuestos compatriotas, entonces se limita a socializar con otros deportados, y por supuesto, con sus clientes.

En el *call center*, el uso superior del inglés se traduce a ventas y servicios superiores para las empresas, y bonos para los agentes. Los *call centers* promueven la conservación y refinación de las habilidades lingüísticas de sus empleados. Burro, quien casi no habla español, saborea la oportunidad de corregir a sus colegas "nativos": "Cuando hablan español, yo les digo, 'iEnglish environment only, please! Porque estamos en un call center, no hay porque hablar español'. En el *call center*, las desventajas sociales y culturales que experimentan los deportados en la sociedad salvadoreña se invierten. El incentivo de hacer un buen uso del inglés, y el constante uso del idioma en el entorno laboral, junto con la asociación con colegas también deportados, sugiere poco motivo para aprender o desarrollar un español más fluido en su vida cotidiana.

En las entrevistas, no es solamente la fluidez en inglés sino el acento norteamericano que emerge como indicador de autenticidad e inclusión. Pete, por ejemplo, narra la indignación que sintió durante su juicio de deportación al enfrentarse con un juez extranjero: "Tuve personas en la audiencia de mi familia, compañeros de trabajo, jefes, nada de eso importaba. Nada importaba, aunque él tenía un acento más fuerte que el mío. Aunque el juez tenía un acento más fuerte que el mío, todavía tenía el descaro de deportarme". Para Pete, su acento evidenciaba su pertenencia al país, por lo que se consideraba menos extranjero que el juez que le deportó.

En el *call center*, el tema del acento es fundamental: además de ser objeto de formación y corrección por los supervisores, el acento resulta clave en las interacciones y disputas con los clientes, como indicador de legitimidad. Según Burro, los clientes que atiende presumen que es estadounidense, "por mi acento", pero sus colegas "nativos" sufren insultos racistas y xenofóbicos por sus acentos de hispanohablantes. Estas interacciones también refuerzan un sentido de afiliación con los Estados Unidos.

Los participantes caracterizan sus interacciones con los clientes como un regreso a una cotidianidad, una forma de relacionar que se había perdido en El Salvador. TJ explica: "Estás tan acostumbrado a hablar con personas todos los días allá en los Estados, fue como cualquier otro día para mí. Realmente puedo socializar sobre cualquier cosa de allá, como el cambio de las estaciones, como en la costa este tenés las cuatro estaciones: 'Es la primavera. Me encanta cómo florecen los árboles de cereza y todo, se ve muy colorido'. O cuando nieva, o el otoño. Puedo hablar de deportes, fútbol, béisbol, Nascar. Muchas cosas que a mí me gustaban, a muchas de las personas con quienes hablo por teléfono les gustan también, entonces fue muy fácil". En las llamadas, TJ recupera su registro de comunicación natural, desplegando su conocimiento íntimo de los Estados Unidos para ganar la confianza de los clientes.

Edgar, quien vivía en los Estados Unidos desde los diez años hasta los veintiséis años, coincide: "Fue muy fácil, porque soy muy americanizado con los deportes y cosas así. [...] '¿Cómo está el clima?' '¿Ganaron los Rockets?' '¿Cómo hicieron los Dolphins?' '¿Vio el partido de ayer?' [...] Para mí fue muy cómodo, porque honestamente, nunca he trabajado acá. No sé cómo es esa gente —digo, es mi gente—, pero no sé cómo es. No sé qué tipo de cliente es. Conozco los Estados. Estaba allá, trabajaba allá, sé qué quieren. Sé cómo manejarlo, sé cómo hacerlo". Edgar admite que su socialización estadounidense le ha preparado para trabajar allá, y no en El Salvador con sus compatriotas. Efectivamente, sus experiencias en los Estados Unidos le han producido como trabajador ideal de *call center*.

A pesar de la facilidad comunicativa, estos intercambios nostálgicos pueden ser dolorosos: "Para mí fue difícil, porque estás hablando con la gente que está donde quisieras estar", dice Karla. "Y eso es como, verdad, ese nudo en la garganta". Para ella, el acercamiento virtual con los clientes es un amargo recuerdo de la distancia física que la separa de los Estados Unidos.

Además de abrir un diálogo constante con los Estados Unidos, los *call centers* permiten, hasta promueven, otras expresiones culturales estadounidenses que en otros espacios serían estigmatizadas. Casi todos los participantes señalan que han sido obligados a cambiar elementos de su aspecto o comportamiento tras la deportación. Más que asimilación, muchas de estas adaptaciones son estrategias de sobrevivencia frente al peligro percibido de las autoridades o los grupos delictivos. Tommy es un joven flaco afiliado con una

pandilla, y algunos de sus colegas deportados mayores están intentando aconsejarle y guiarle hacia "el camino correcto". Me dice, "Esta semana es la primera semana que me visto así", haciendo referencia a su camisa de vestir y pantalón caqui. "Yo uso camisas largas, verdad, Nikes y pantalón así, y estando allá [indica hacía el *call center*] se siente bien porque podés ser—todos esos tipos, son todos tatuados, eso es normal, ¿verdad? Pero una vez que salís de esas puertas, caminás por aquí, *man*, la gente viendo, como, 'Ese tipo va a matar', o cuando—sí, 'Este me va a robar', o algo".

El *call center* es uno de los pocos espacios donde Tommy y sus compañeros disfrutan cierta libertad estética y cultural —dentro, por supuesto, de un ambiente laboral represivo y agotador—. Se habla inglés, se visten como quieran, hablan con los clientes sobre partidos recientes; hasta se celebran festivales estadounidenses. Edgar me cuenta: "En los *call centers*, de hecho, tenemos Halloween. Decoramos el espacio". El *call center* sirve como una especie de portal a los Estados Unidos, y también como cierto respiro de la sociedad salvadoreña foránea.

En adición, el trabajo de *call center* permite revertir, en cierta medida, el estigma que sufren. Utilizo la definición de estigma planteado por Erving Goffman ([1963] 2006), con los aportes posteriores de Link y Phelan (2001), quienes abordan las relaciones sociales de poder y la pérdida de estatus en una situación de estigma. El *call center* no es un espacio libre de discriminación contra personas deportadas: las entrevistas revelan los prejuicios que guardan sus colegas "nativos" y una segregación que se vive dentro del entorno laboral, realidades corroboradas en la investigación de Rivas (2014), Meoño Artiga (2016) y otros. Robert hasta describe al *call center* como espacio carcelario, con divisiones claras entre los agentes: "Hay el mismo tipo de sistema como en una cárcel en los Estados: Si estás en la cárcel, o sos un sureño o sos un norteño: sureño, verdad, sos un pandillero; un norteño, sos una persona normal. Hay la misma mentalidad acá: sos un deportado, estás en otro lado. Están los que aprendieron su inglés acá en El Salvador, y te tratan de manera diferente". Sin embargo, en el *call center*, las personas deportadas cuentan con una ventaja competitiva.

Karla comenta, "Supongo que no les gusta que tengamos una ventaja porque [las empresas] acá quieren gente que hablen el inglés nativo [...] entonces creo que es como una rivalidad". El mismo atributo que les asigna el estigma en la sociedad salvadoreña —el haber sido deportado de los Estados Unidos— es lo que les vuelve deseable para la empresa, por las capacidades lingüísticas y culturales que implica. Con sus relativamente altos salarios, el trabajo de *call center* es trabajo decente, asociada con la clase media en El Salvador. En el *call center*, entonces, se vuelve posible recuperar un poco del estatus perdido, a la vez que se mantiene y refuerza la brecha entre deportados y "nativos".

Deportabilidad extendida

He argumentado que el uso de la mano de obra de personas deportadas en los *call centers* sugiere que la labor migrante no es precisamente desechable, sino reciclable. Para que el trabajador deportado pueda insertarse en el sector externalizado, propongo que su condición de deportabilidad se extienda, y sigue vigente después de la deportación misma.

La deportación constituye un ejercicio de poder extraterritorial, en que el Estado norteamericano mantiene un control sobre los cuerpos de las personas deportadas después de su expulsión. Este control se ejerce a través de la prohibición de cruzar la frontera estadounidense por un periodo fijo, con la amenaza de la prisión antes de otra deportación. Como señala Coutin, la deportación frecuentemente se vive como una condena y genera un sentido de estar atrapado en el país de la deportación. Coutin (2016, 158) escribe que, "aunque los entrevistados no fueron formalmente recluidos, sus vidas en El Salvador fueron definidos en relación a la (im)posibilidad de volver legalmente a Estados Unidos".

Los participantes están pendientes de su condena. Edgar cuenta: "Me enviaron de regreso para diez años, los cuales casi se acaban". Raúl calcula: "Mi hijo mayor tiene trece años. Él puede solicitar mi retorno, pero tiene que tener veintiún años, y eso está en unos ocho años [más], sumando entre un año y cinco años para que se realice el trámite: estamos hablando de unos trece años antes de que pueda considerar regresarme legalmente". Pete agrega su tiempo encarcelado en los Estados Unidos, fusionando las dos experiencias como periodos de cautiverio: "He estado encarcelado, he estado fuera de—incluyendo encarcelado y el tiempo acá, cerca de nueve años desde la última vez que estuve libre en la USA". Me dice: "Hay gente en la USA asesinando y no está siendo encarcelada por diez años, o cinco años, o lo que les pidan, 'Váyanse a la cárcel de forma voluntaria'. Muchos deportados dicen que este es sólo una gran cárcel con un gran patio, con un gran patio recreativo. Así describen a El Salvador: una gran cárcel con un gran patio recreativo, nada más". La amenaza anticipatoria de la re-deportación genera un tipo de parálisis que fija a las personas expulsadas en el país de su deportación.

Los *call centers* se lucran de reciclar las habilidades socioculturales de las personas deportadas. Las restricciones sobre su movilidad son de máximo provecho para estas empresas, y los participantes están plenamente conscientes de su explotación. Describen el call center como una maquila y critican los bajos estándares laborales comparados con las normas de los Estados Unidos. Raúl lamenta: "Creo que alguien viniendo de los Estados que, bueno—yo no vivía bien, pero vivía cómodo. Acá no gano suficiente dinero, siento que me están estafando, [se ríe] porque el trabajo que hacemos acá, el pago no es suficiente. Y la presión que te ponen es enorme. Encima, los largos horarios de trabajo. Digo, venís de los Estados donde, turnos de ocho horas, eso es normal. O cuando trabajaba en construcción, si hice doce fue porque quería, no fue porque me empujaron". Daniel tiene más de cuarenta años, y fue Marine en los Estados Unidos antes de su deportación a El Salvador. Saca risa de sus colegas cuando dice: "En un *call center* aquí en El Salvador y en otros lugares, no podés jubilarte. Es como decir, 'Ya entré a tal *call center*, me voy a jubilar cuando yo tenga sesenta y cinco años'. Digo, eso es una locura". Estas denuncias contradicen el discurso producido por la industria y el gobierno de que el empleo de *call center* representa oportunidad y futuro para los trabajadores, y desarrollo para el país.

A pesar de reconocer sus condiciones precarias, los participantes coinciden que el sector es el único que les permite un ingreso relativamente digno en el país. Melvin considera: "Ha sido difícil, porque es el único chance que tenemos; para personas que han ido a los Estados y que luego regresamos acá, el *call center* es la opción más razonable que tenemos. ¿Qué más vamos a hacer acá? [...] Si no fuera por el idioma, [los deportados] no sabrían qué hacer acá". Con la condena percibida de permanecer en El Salvador, el call center recibe a los deportados para reciclar su trabajo y cumplir el ciclo neoliberal. Así, la condición de deportabilidad sigue operando después de la deportación misma, (re)produciendo una población de trabajadores vulnerables para la explotación del capital norteamericano, ahora desde tierra salvadoreña.

Responsabilidad y reforma

La experiencia de deportación marca a los participantes de manera profunda. En las entrevistas, se representa como un castigo moral, una oportunidad y también una injusticia. En general, los participantes reproducen un discurso neoliberal sobre su propia culpabilidad, en el cual el *call center* se destaca como el vehículo para una transformación necesaria.

Varios describen la deportación como un castigo debido por comportamiento transgresivo que ofrece la oportunidad para renovarse. "El punto principal es que depende de ti, depende de las personas. Ellos llegan aquí, y es como que tenés que volver a empezar, ¿verdad? Entonces vos decidís", dice Tommy. Jimmy argumenta: "Todos merecen un chance, pero la mayoría de gente que viene a El Salvador, los deportados, viene para hacer las mismas cosas que hacían allá. Y no se puede hacer eso. Tenés que cambiar; fuiste deportado por hacer algo malo allá, y ahora venís acá y hacés cosas malas, no está bien. Tenés que cambiar, [tenés que cambiar] las maneras de pensar y vivir en este país".

A la vez que se prevalece este discurso de responsabilidad individual, algunos se identifican como víctimas de una injusticia. Burro insiste: "En mi situación, siento que fue jodido porque yo tengo una hija allá, y no tenía familia aquí. Me fui cuando era muy joven también, entonces pensé que fue muy jodido que hicieran eso, porque realmente soy de allá. [...] Los que van allá y hacen cosas jodidas, la cagan, sí, lo merecen. Luego regresan acá, la cagan acá. Pero yo no, para mí fue nuevo, me enviaron a un lugar nuevo, entonces creo que mi situación fue jodida". Karla, por su parte, denuncia: "La gente te mira como que fueras criminal, como que no deben de asociarse con vos, como que no vales nada, como que no has hecho nada con tu vida, como que estuvieras en la USA y todo lo que hiciste fue ser deportada. Pero no conocen la historia verdadera, ¿Me entendés? No todos somos criminales".

Burro y Karla disputan sus casos, pero es notable que no disputan la lógica de criminalidad y expulsión del régimen de deportación. Esta tendencia de recurrir a su propia excepcionalidad y respetabilidad, como señala Cacho (2008), refuerza la binaria dominante entre inmigrantes que merecen la deportación e inmigrantes que merecen la autorización. El proceso de deportación, entonces, funciona como un proceso disciplinario neoliberal, a través del cual el individuo asume la culpa por lo que es esencialmente la violación de sus derechos. El poder de la deportación es más que biopolítico. No se limita al control de los cuerpos, sino también sobre el conocimiento, las percepciones, los valores, las verdades, es decir, el discurso.

Suza entiende la deportación como un mandato para reformarse, reparar las relaciones con su comunidad y mejorarse: "Cuando vine, dije: 'Tengo que cambiar mi vida. Tengo que convertirme en algo. No había sido un ciudadano allá, pero acá tengo que ser bueno para la sociedad, tengo que ser una mejor persona, demostrarle a mi mamá allá en los Estados, demostrarle a mi familia allá en los Estados que había cambiado mi vida'". Para Suza, su visión de transformación se logra a través del trabajo de *call center*. Cuenta:

"Yo conocí unos tipos que eran ex-pandilleros acá, pero venían de los Estados, querían conseguir un empleo pero tienen antecedentes penales acá también. Yo le dije a mi jefe: 'Mire, usted cree en Dios, verdad, y yo también', aunque no voy tanto a la iglesia, pero le dije: 'Mire, Dios le va a ayudar más si les permite entrar. Digo, hay gente que realmente quieren cambiarse, realmente quieren cambiar sus vidas, ¿Por qué no les da un chance?'" El *call center* se representa como un espacio disciplinario que, junto con la iglesia, puede reformar a los caídos.

O'Neill (2015, 97), en su investigación en Guatemala, observa "una manifestación de la piedad cristiana incrustada en la industria de *call center*. Se humilde. Se puntual. Se paciente". En el *call center*, los agentes son incentivados con bonos y premios por su rendimiento individual. La responsabilidad personal y la toma de decisiones determinan su éxito: "Creo que es una de las cosas más importantes de la responsabilidad. Y por eso muchos agentes fracasamos, porque si ves muchos de estos agentes en las calles que han ido de un lado para otro, es por lo mismo: [falta de] responsabilidad", dice Melvin. Este discurso establece al *call center* como el instrumento de salvación de los deportados, lograda a través de su participación productiva en la periferia de la economía capitalista globalizada.

Reflexiones finales

En este artículo, he demostrado la centralidad de la globalización del neoliberalismo en el ciclo de migración, deportación y explotación en el sector de servicios externalizados que han vivido las personas deportadas a El Salvador de la generación 1.5. Señalo que, para los participantes, el *call center* representa un espacio de seguridad y familiaridad sociocultural en que puedan recuperar una medida de estatus perdido por el estigma de la deportación; asimismo, argumento que el trabajo de *call center* contribuye a reforzar la identificación con los Estados Unidos y la división entre los deportados y la sociedad salvadoreña. También propongo que la amenaza de la detención y la re-deportación limite la movilidad de las personas deportadas, facilitando su explotación laboral en el *call center* por el capital norteamericano y así constituyendo una extensión de la condición de deportabilidad. Finalmente, observo cómo la deportación actúa como proceso disciplinario neoliberal en reproducir el discurso individualizador de responsabilidad personal, invisibilizando la violencia estructural del ciclo neoliberal, en el cual el trabajo reciclado de *call center* emerge como el instrumento para reformar sujetos deportados transgresores y convertirlos en sujetos neoliberales disciplinados y productivos.

Los retos que enfrentan los migrantes de la generación 1.5 deportadas a El Salvador no se pueden abordar sin tratar las causas estructurales de su situación, donde figura la política migratoria estadounidense, y por supuesto, las políticas económicas neoliberales salvadoreñas y norteamericanas. No obstante, esta investigación sugiere algunas posibles medidas para responder a la exclusión, discriminación y marginación que viven en el país de su nacimiento. Dada la fuerte identificación con los Estados Unidos expresada, el Estado salvadoreño podría repensar los programas de recepción y reintegración de personas "retornadas" con atención a las que nunca se habían "integrado" a la sociedad salvadoreña; esto implicaría, por ejemplo, la oferta de enseñanza de español, o una introducción a la geografía, historia, cultura, política y normativa jurídica del país. También, se podría revisar las políticas de contratación en industrias privadas y públicas, para reducir la discriminación laboral que enfrentan las personas con antecedentes penales en los Estados Unidos. Además, se podría promover y apoyar la organización de personas deportadas para que puedan identificar sus necesidades prioritarias y abogar por ellos colectivamente, así cultivando una ciudadanía plena, reivindicativa y participativa frente su exclusión de la ciudadanía estadounidense y marginación en la sociedad salvadoreña.

Los resultados también apuntan a la necesidad de escuchar las voces de las personas deportadas, tanto en los medios oficiales y comerciales como en la academia salvadoreña. La presencia de las perspectivas diversas en el discurso público tendría un impacto importante en disminuir el estigma que criminaliza al sector. Para investigaciones futuras, habría que profundizar en aspectos como la experiencia particular de mujeres deportadas trabajadoras de *call center*, realizar observación etnográfica adentro del entorno laboral, y abordar otros espacios colectivos donde las personas deportadas construyen estatus, relaciones e identidades.

Las intervenciones de los trece participantes ofrecen una perspectiva única de las dinámicas y complejas configuraciones discursivas con que se construyen las identidades en el contexto contradictorio de la migración, la deportación, y el trabajo de *call center*. Las reflexiones presentadas constituyen puntos de partida para futuros trabajos, con el fin de visibilizar las voces y experiencias de un sector singular en El Salvador, producto de flujos desiguales de personas, información y capital global, y de varias décadas de políticas neoliberales en la región.

Author Information

Hilary Goodfriend is a researcher based in San Salvador, El Salvador. Born in Seattle, Washington, in 1989, she graduated from New York University in 2012 with a bachelor's degree in Latin American studies and received a master's in communications in 2016 from the Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas," where she currently teaches research methods. Hilary is a member of the editorial board of the North American Congress on Latin America, and her writing on the intersections of empire, neoliberalism, and resistance can be found in *NACLA*, *Jacobin Magazine*, *The Nation*, and more.

Referencias

- Amaya, Luis Enrique, y Juan José Martínez. 2014. "Sureños en El Salvador: Un acercamiento antropológico a las pandillas deportadas". *Realidad y Reflexión* 39: 7–49. DOI: <https://doi.org/10.5377/ryr.v39i1.1826>
- Anderson, Jill. 2015. "Tagged as a Criminal: Narratives of Deportation and Return in a Mexico City Call Center". *Latino Studies* 13: 8–27. DOI: <https://doi.org/10.1057/lst.2014.72>
- Andrade-Eekhoff, Katharine, y Claudia Marina Silva Ávalos. 2004. "La globalización de la periferia: Flujos transnacionales migratorios y el tejido socio-productivo local en América Central". *Revista Centroamericana de Ciencias Sociales* 1(1): 57–86.
- Barnes, Nielan. 2007. *Transnational Youth Gangs in Central America, Mexico and the United States: Resumen ejecutivo*. Ciudad de México: Centro de Estudios y Programas Interamericanos (CEPI) Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). http://interamericanos.itam.mx/maras/docs/Resumen_Ejecutivo_Espanol.pdf.
- Cacho, Lisa Marie. 2008. "The Rights of Respectability: Ambivalent Allies, Reluctant Rivals, and Disavowed Deviants". En *Immigration Rights in the Shadows of Citizenship*, editado por Rachel J. Buff, 190–206. New York: New York University Press.
- Cházaro, Angélica. 2015. "Challenging the 'Criminal Alien' Paradigm". *UCLA Law Review* 63: 594–664.
- Coutin, Susan Bibler. 2007. *Nations of Emigrants: Shifting Boundaries of Citizenship in El Salvador and the United States*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Coutin, Susan Bibler. 2010. "Confined Within: National Territories as Zones of Confinement". *Political Geography* 29: 200–208. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.polgeo.2010.03.005>
- Coutin, Susan Bibler. 2013a. "In the Breach: Citizenship and Its Approximations". *Indiana Journal of Global Legal Studies* 20(1): 109–140. DOI: <https://doi.org/10.2979/indjglolegstu.20.1.109>
- Coutin, Susan Bibler. 2013b. "Place and Presence within Salvadoran Deportees' Narratives of Removal". *Childhood* 20: 323–336. DOI: <https://doi.org/10.1177/0907568213483146>
- Coutin, Susan Bibler. 2016. *Exiled Home: Salvadoran Transnational Youth in the Aftermath of Violence*. Durham, NC: Duke University Press. DOI: <https://doi.org/10.1215/9780822374176>
- Da Cruz, Michael. 2012. "Usos de la cultura transnacional en la economía global". En *Ser migrante latinoamericano, ser vulnerable, trabajar precariamente*, editado por Roberto Benencia, Fernando Herrera Lima y Elaine Levine, 293–309. Barcelona: Anthropos; México, DF: Universidad Autónoma Metropolitana.
- De Genova, Nicholas. 2002. "Migrant 'Illegality' and Deportability in Everyday Life". *Annual Review of Anthropology* 31: 419–447. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.anthro.31.040402.085432>
- De Genova, Nicholas. 2006. "La 'ilegalidad' migratoria y la metafísica del antiterrorismo: Los 'derechos de los migrantes' como secuelas del Estado de Seguridad Nacional". Traducido por Germán Leyens. *Rebelión*. <http://www.rebellion.org/noticia.php?id=41021>.
- Flores, Roberto. 2012. "Los explotados de la nueva industria". *Contrapunto*, 3 junio. <http://www.contrapunto.com.sv/sociedad-civil/los-explotados-de-la-nueva-industria>.
- Freedman, Elaine. 2012. "Asocios público-privados: Otro disfraz de las privatizaciones". *Revista Envío*, número 363. <http://www.envio.org.ni/articulo/4535>.
- Gaborit, Mauricio, Mario Zetino Duarte, Larissa Brioso y Jaime Rivas Castillo. 2014. *Diagnóstico sobre la caracterización de la población salvadoreña retornada con necesidades de protección*. San Salvador: Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- Gaborit, Mauricio, Mario Zetino Duarte, Larissa Brioso y Nelson Portillo. 2012. *La esperanza viaja sin visa: Jóvenes y migración indocumentada de El Salvador*. San Salvador: UNFPA-UCA.
- Goffman, Erving. (1963) 2006. *Estigma: La identidad deteriorada*. Traducido por Leonor Guinsberg. Buenos Aires: Amorrortu.
- Golash-Boza, Tanya. 2015. *Deported: Immigrant Policing, Disposable Labor and Global Capitalism*. New York: New York University Press. DOI: <https://doi.org/10.18574/nyu/9781479894666.001.0001>

- Gutiérrez, Edward, y David Marroquín. 2005. "Saca preocupado por deportaciones". *La Prensa Gráfica*, 16 de marzo.
- Huezo Mixco, Miguel. 1996. *La casa en llamas: La cultura salvadoreña en el siglo XX*. San Salvador: Arcoiris.
- Immigration and Customs Enforcement (ICE). 2015. *FY 2015 ICE Immigration Removals*. Washington, DC: Department of Homeland Security. <https://www.ice.gov/removal-statistics>.
- Kanstrom, Daniel. 2012. *Aftermath: Deportation Law and the New American Diaspora*. New York: Oxford University Press. DOI: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199742721.001.0001>
- Lindo, Roger. 2013. "Salvadoreños deportados hallan empleo en 'call-centers'". *La Opinión*, 7 de junio. <http://www.laopinion.com/inmigracion/salvadorenos-deportados-empleo-call-centers>.
- Link, Bruce G., y Jo C. Phelan. 2001. "Conceptualizing Stigma". *Annual Review of Sociology* 27: 363–385. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.27.1.363>
- Lungo, Mario, ed. 1997. *Migración internacional y desarrollo (Tomo I)*. San Salvador: FUNDE.
- Marroquín Parducci, Amparo. 2007. "Indiferencia y espantos: Relatos de jóvenes y pandillas en la prensa escrita de Guatemala, El Salvador y Honduras". En *Los relatos periodísticos del crimen*, coordinado por German Rey, 55–91. Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación.
- Marroquín Parducci, Amparo. 2014. "La migración centroamericana: Apuntes para un mapa provisional". *Estudios Centroamericanos* 69(736): 91–103.
- Marroquín Parducci, Amparo, y Miguel Huezo Mixco. 2006. "Brújula rota: Cultura 'nómada' de los trabajadores migratorios centroamericanos". *Revista de Estudios Sociales* 24: 27–32.
- Martel, Roxana. 2006. "Las maras salvadoreñas: Nuevas formas de espanto y control social". *ECA: Estudios Centroamericanos* 696: 957–979.
- Meoño Artiga, Luis Pedro. 2016. "Transnational 'Homies' and the Urban Middle Class: Enactments of Class, Nation, and Modernity in Guatemalan Call Centers". En *Border in Service: Enactments of Nationhood in Transnational Call Centers*. Editado por Kiran Michandani y Winifred Poster, 152–178. Toronto: University of Toronto Press.
- Miller, Todd. 2014. *Border Patrol Nation*. San Francisco: City Lights Books.
- Ministerio de Trabajo y Prevención Social. 2015. "Tabla salario mínimo vigente 2015". <http://www.mtps.gob.sv/images/stories/Boletines/tabla-de-salarios-minimos-vigentes-a-partir-del-010115.pdf>.
- Moreno, Raúl. 2004. *La globalización neoliberal en El Salvador: Un análisis de sus impactos e implicaciones*. Barcelona: Fundación Món-3.
- MSNBC. 2012. "Inside the Secret Industry of Inmate-Staffed Call Centers". *NBC News*, 12 de enero. http://usnews.nbcnews.com/_news/2012/01/12/10140493-inside-the-secret-industry-of-inmate-staffed-call-centers?lite.
- National Immigration Forum. 2013. "The Math of Immigration Detention: Runaway Costs for Immigration Detention Do Not Add Up to Sensible Policies". *Immigration Forum*. <https://immigrationforum.org/wp-content/uploads/2014/10/Math-of-Immigration-Detention-August-2013-FINAL.pdf>.
- Office of Immigration Statistics. 2016. *Yearbook of Immigration Statistics*. Department of Homeland Security. <https://www.dhs.gov/archives#1>.
- O'Neill, Kevin. 2015. *Secure the Soul: Christian Piety and Gang Prevention in Guatemala*. Oakland: University of California Press.
- PNUD (Programa de Naciones Unidas de Desarrollo). 2005. *Informe sobre desarrollo humano El Salvador 2005: Una mirada al nuevo nosotros. El impacto de las migraciones*. San Salvador: PNUD.
- PNUD (Programa de Naciones Unidas de Desarrollo). 2010. *Informe sobre desarrollo humano El Salvador 2010: De la pobreza y el consumismo al bienestar de la gente. Propuestas para un nuevo modelo de desarrollo*. San Salvador: PNUD.
- PROESA (Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador). 2016. "Offshore Business Services Is One of the 10 Most Important Industries at the National Level". PROESA, 31 de mayo. <http://www.proesa.gob.sv/inversiones/nuestros-al-inversionista/boletin-inversiones/itemlist/tag/BPO>.
- Rivas, Cecilia M. 2014. *Salvadoran Imaginaries: Mediated Identities and Cultures of Consumption*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Rivas, Jaime. 2015. *Sueños deportados: El impacto de las deportaciones en los migrantes salvadoreños y sus familias*. San Salvador: Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- Ruiz Escobar, Laura Carolina. 2010. *El Salvador 1989–2009: Estudios sobre migraciones y salvadoreños en Estados Unidos desde las categorías de Segundo Montes*. San Salvador: PNUD y UCA. http://www.comunica.edu.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=1700:call-centers-dinero-joven-y-express&catid=35:economia&Itemid=128.

- Verdad Digital*. 2016. "Deportaciones de EE.UU. generan más violencia en el país". *Verdad Digital*, 4 de enero. <http://www.verdaddigital.com/index.php/nacional/6814-deportaciones-de-ee-uu-generan-mas-violencia-en-el-pais-r-redaccion-verdad-digital>.
- Young, Jock. 2007. "Cannibalism and Bulimia: Patterns of Social Control in Late Modernity". *Theoretical Criminology* 4(3): 387–407. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781446222065.n3>
- Zilberg, Elana. 2011. *Spaces of Detention: The Making of a Transnational Gang Crisis between Los Angeles and San Salvador*. Durham, NC: Duke University Press. DOI: <https://doi.org/10.1215/9780822392804>

How to cite this article: Goodfriend, Hilary. 2018. "Where you from?": Deportación, identidad y trabajo reciclado en el *call center* salvadoreño. *Latin American Research Review* 53(2), pp. 303–317. DOI: <https://doi.org/10.25222/larr.328>

Submitted: 20 May 2016

Accepted: 10 February 2017

Published: 13 June 2018

Copyright: © 2018 The Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited. See <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

LARR

Latin American Research Review is a peer-reviewed open access journal published by the Latin American Studies Association.

OPEN ACCESS 