



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO**  
**PROGRAMA DE POSGRADO EN ESTUDIOS LATINOAMERICANOS**

La migración salvadoreña, su deportación e incorporación al mercado laboral de *call centers*.  
2000-2020.

**TESIS**  
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE

Doctora en Estudios Latinoamericanos

PRESENTA

Mtra. Hilary Catherine Goodfriend

TUTORA PRINCIPAL  
Dra. Genoveva Roldán Dávila  
Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM

INTEGRANTES DEL COMITÉ TUTOR  
Dra. Ana Melisa Pardo Montaña  
Instituto de Geografía, UNAM  
Dr. Alejandro López Bolaños  
Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM

INTEGRANTES DEL JURADO  
Dr. Raúl Delgado Wise  
Universidad de Zacatecas  
Dr. Alfonso Gonzáles Toribio  
Universidad de California, Riverside

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, julio de 2022



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

La investigación y la producción de conocimiento son obras colectivas. La presente tesis se ha elaborado con las contribuciones de una amplia comunidad de colegas, profesores, amistades, familiares y organizaciones. Destaco, en particular:

A la Dra. Genoveva Roldán Dávila, por su constante confianza y asesoría indispensable a lo largo de este proceso. A mis co-tutores, Dra. Ana Melisa Pardo Montaña y Dr. Alejandro César López Bolaños, por su acompañamiento y observaciones valiosos. Al Dr. Raúl Delgado Wise y Dr. Alfonso Gonzáles Toribio, por hacernos el honor de aceptar integrar al jurado.

A todas las personas deportadas de Estados Unidos en El Salvador que tan generosamente accedieron participar en esta investigación, especialmente a Juan Martín, sin quien el trabajo de campo hubiera sido imposible. A mi querida amiga Tommie Jackson-Smith, por su colaboración imprescindible.

A la Universidad Centroamericana “José Simón Cañas” y la Dra. Amparo Marroquín Parducci en especial, por su orientación al iniciar este viaje.

A mis compañeras y compañeros del posgrado, por su solidaridad.

A mi compañero Allan Barrera, por su infatigable paciencia. A mis padres, por tolerar las distancias, y mi hermana, por ser siempre un ejemplo.

Esta investigación fue realizada con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

## ÍNDICE GENERAL

<b>Introducción General</b> .....	7
<b>Capítulo I: Fundamentos teórico-conceptuales</b>	
Introducción.....	18
1.1 Teoría marxista de la dependencia .....	25
1.1.1 Dependencia .....	29
1.1.2 Transferencias de valor .....	32
1.2 Reestructuración productiva .....	36
1.2.1 Desvalorización de la fuerza de trabajo .....	39
1.2.2 Flexibilidad .....	43
1.2.3 Desarrollo desigual .....	47
1.2.4 Crisis .....	50
1.3 Migración .....	52
1.3.1 Complementariedad subordinada .....	55
1.3.2 Desestabilización del patrón migratorio .....	60
1.4 El <i>call center</i> .....	65
1.4.1 Taylorismo flexible .....	69
1.4.2 Desarrollo dependiente .....	73
1.4.3 Reciclaje laboral .....	75
Conclusiones .....	79
<b>Capítulo II: La dependencia y la migración en la historia salvadoreña</b>	
Introducción .....	81
2.1 La inserción dependiente de El Salvador .....	82
2.1.1 Siglo XIX-1950: Patrón agro-exportador .....	83
2.1.2 1950-1969: Desarrollismo fracasado .....	86
2.1.3 1980-1992: La guerra .....	92
2.1.4 1989-2009: Patrón exportador de especialización productiva .....	95
2.2 El patrón migratorio neoliberal y su crisis .....	103
2.2.1 Exportación de fuerza de trabajo directa: la migración masiva .....	104
2.2.2 La deportación masiva .....	112
2.2.3 Características de la población salvadoreña deportada .....	126

2.2.4	Recepción de la población salvadoreña deportada .....	134
2.2.5	Procesos de inserción laboral de la población deportada en El Salvador .....	137
	Conclusiones .....	143
<b>Capítulo III: La inserción de personas salvadoreñas deportadas en el mercado</b>		
<b>    laboral de <i>call center</i></b>		
	Introducción .....	145
3.1	La industria de <i>call center</i> en la economía salvadoreña dependiente .....	148
3.2	Inserción desigual .....	167
3.2.1	Mecanismos de inserción laboral .....	168
3.2.1.1	Programas y políticas públicas .....	168
3.2.1.2	Iniciativas de la sociedad civil y la empresa privada.....	174
3.2.1.3	Redes sociales .....	176
3.2.2	Discriminación .....	181
3.2.3	Precarización .....	201
3.2.4	Fuerza de trabajo de reserva .....	214
3.3	<i>Call Center Community</i> .....	223
3.4	Las academias de enseñanza de idiomas .....	234
	Conclusiones .....	246
<b>Conclusiones Generales</b> .....		248
<b>Referencias</b> .....		253
<b>Anexos</b> .....		282
A.	Cuestionario digital bilingüe .....	282
B.	Respuestas del cuestionario digital bilingüe .....	284
B.1	Datos generales de las personas participantes .....	284
B.2	Trayectoria migratoria .....	286
B.3	Trayectoria laboral en el mercado laboral de <i>call centers</i> (I) .....	288
B.4	Trayectoria laboral en el mercado laboral de <i>call centers</i> (II) .....	290
C.	Guía de entrevistas semi-estructuradas a profundidad .....	292

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Figura 1. Población salvadoreña inmigrante en Estados Unidos: 1980-2019 .....	106
Figura 2. Población salvadoreña inmigrante en Estados Unidos como porcentaje de la población de El Salvador y de la población inmigrante total en Estados Unidos: 1980-2019 .....	106
Figura 3. Ingresos por remesas familiares en El Salvador en USD mil millones y como porcentaje del PIB: 1980-2020 .....	111
Figura 4. Ingresos de divisas por remesas y exportaciones de maquila en USD millones: 2000-2020 .....	112
Figura 5. Deportaciones formales y retornos voluntarios desde Estados Unidos: 1990-2020 ....	114
Figura 6. Detenciones migratorias en Estados Unidos por entidad: 2000-2020 .....	119
Figura 7. Personas migrantes detenidas por CBP en la zona de la frontera sur de Estados Unidos: 2000-2020 .....	120
Figura 8. Deportaciones a El Salvador desde México y Estados Unidos: 1995-2020 .....	123
Figura 9. Deportaciones al norte de Centroamérica desde Estados Unidos y México: 2013-2020 .....	124
Figura 10. Deportaciones a El Salvador como porcentaje del total de las deportaciones desde Estados Unidos: 1995-2020 .....	127
Figura 11. Deportaciones a El Salvador desde Estados Unidos por antecedentes penales: 1995-2020 .....	128
Figura 12. Deportaciones a El Salvador desde Estados Unidos por edad y por género: 2012-2020 .....	129
Figura 13. Deportaciones a El Salvador desde México: 2012-2020 .....	130
Figura 14. Población salvadoreña deportada de Estados Unidos por rangos de edad: 2012-2020 .....	131
Figura 15. Personas empleadas por <i>call centers</i> en El Salvador: 2011-2020 .....	151
Figura 16. Empresas de <i>call center</i> activas en El Salvador: 2011-2020 .....	152
Figura 17. Exportaciones de <i>call center</i> de El Salvador: 2012-2020 .....	153
Figura 18. Exportaciones de <i>call center</i> de El Salvador por sector en USD millones: 2012-2019 .....	153
Figura 19. Tasa de crecimiento de las exportaciones de <i>call center</i> en El Salvador (BCR): 2013-2020 .....	154

Figura 20. Tasa de crecimiento de la industria de <i>call center</i> en El Salvador (PROESA): 2005-2017 .....	155
Figura 21. Cinco empleadores principales de <i>call center</i> en El Salvador por número de trabajadores: 2011, 2015 y 2020 .....	157
Figura 22. Personas retornadas insertas en la industria de <i>call center</i> en El Salvador a través programas públicos: 2016-2020 .....	170
Figura 23. Personas empleadas por academias de inglés en El Salvador: 2010-2020 .....	239
Figura 24. Academias de enseñanza de inglés activas en El Salvador: 2010-2020 .....	240

## INTRODUCCIÓN GENERAL

El pensamiento crítico sobre la deportación de personas migrantes<sup>1</sup> suele teorizarla como un proceso de eliminación de deshechos. Siguiendo a Karl Marx, quien afirma que “una condición de la existencia del modo capitalista de la producción” es la disposición de una “población obrera excedente” (2014, p. 562), Nicholas De Genova concibe a la fuerza de trabajo migrante como trabajo “desechable” (2006). Jock Young propone pensar una “sociedad bulímica”, en la cual las personas deportadas se construyen como restos consumidos (2007). Para Zygmunt Bauman, esta población forma parte de una masa creciente de “deshechos humanos” (2004) y José Luis Rocha caracteriza a las personas centroamericanas deportadas como los “expulsados de la globalización” (2010). De esta manera, las personas migrantes en tal condición se conciben como los desperdicios del imperio, una mano de obra excesiva, desgastada y sin utilidad tanto para la economía del país expulsor como para la del receptor.

La metáfora de deshechos es pertinente pero parcial, ya que no alcanza la compleja realidad de las personas deportadas quienes, lejos de ser rechazadas por el capital norteamericano, vuelven a ser explotadas por empresas norteamericanas externalizadas en condiciones de mayor desigualdad, al retornar su país natal. En países periféricos como México, República Dominicana, Honduras, Guatemala y El Salvador, existe una población importante de personas deportadas desde Estados Unidos empleada en la industria de servicios empresariales a distancia: los “*call centers*”, o centros de contacto externalizados. Gracias a las competencias lingüísticas y culturales que adquirieron a lo largo de sus residencias extendidas en el exterior, brindan servicios en inglés a los consumidores y usuarios de empresas norteamericanas. Pasan sus días atendiendo a la comunidad de la cual fueron expulsados.

---

<sup>1</sup> En gran parte de esta investigación, optamos por el uso del término “migrante” en vez de “inmigrante”, ya que este último demuestra cierto nacionalismo metodológico al privilegiar la perspectiva del país de destino. Como señala Alfonso González Toribio, movimientos sociales a favor de los derechos de las personas migrantes en Estados Unidos han abogado por la sustitución del término “inmigrante” por “migrante” con el fin de “afirmar sus derechos de tener derechos desde una ubicación epistémica distinta como parte de una diáspora global de migrantes desplazados por las fuerzas del capitalismo global y asimétricas relaciones geopolíticas de dominación entre el Norte y el Sur” (2014, p. 173). Hacemos excepción en algunas ocasiones en el Capítulo II, donde el empleo del término “inmigrante” se hace de manera consciente, para explicitar la integración de esta población migrante en los mercados laborales estadounidenses.



Más que deshechos, la incorporación de esta fuerza de trabajo deportada al servicio de empresas norteamericanas desde su país de origen sugiere la metáfora del reciclaje. En este sentido, en la presente investigación doctoral se indaga sobre el papel de la fuerza de trabajo de personas deportadas desde Estados Unidos en el creciente mercado laboral de *call center* en El Salvador, pensando las implicaciones de este trabajo “reciclado” en el contexto del desarrollo desigual del capitalismo neoliberal globalizado y su crisis.

Esta investigación parte de un cuerpo de literatura creciente sobre la pos-deportación en general (por ejemplo: Golash Boza, 2015; Heidbrink, 2021; Kanstroom & Lykes, 2015; Rivera Sánchez, 2019) y la deportación de inmigrantes de la llamada “generación 1.5” en particular, cuya trayectoria migratoria les coloca en una posición intermedia entre la primera y segunda generación de inmigrantes. Según la tipología propuesta por Rubén Rumbaut, la generación 1.5 contempla las personas que migraron entre de la edad de seis y doce años; la generación 1.75 abarca las que llegaron a su país de destino antes de los seis años y la generación 1.25, quienes migraron entre los 13-17 años (Rumbaut, 2004). Nosotros recurrimos a una definición más amplia: referimos a la generación 1.5 para incluir a todas las personas que migraron como menores y que pasaron los años formativos de su vida en el exterior. Es precisamente esta población deportada de la generación 1.5 ampliada la que suele encontrar trabajo como agentes de *call center*, ya que su aculturación como juventud latina estadounidense (Abrego, 2011) les vuelve indistinguibles de cualquier teleoperador norteamericano.

Investigadores como Jill Anderson (2015; 2016) (Anderson & Solis, 2014) (Anderson & Garrido de la Calleja, 2018), Beth Caldwell (2019) y Rebeca Sandoval Ruiz (2014) han estudiado las condiciones que enfrentan la población migrante retornada y deportada de la generación 1.5 en el contexto mexicano. En El Salvador, diversos autores enfatizan su criminalización y estigmatización como pandilleros y delincuentes, tanto en la vida cotidiana (Dingeman-Cerda, 2017; Dingeman-Cerda & Rumbaut, 2015) como en los medios de comunicación (Marroquín Parducci, 2007; Marroquín Parducci & Huezo-Mixco, 2006) y en el discurso oficial (Martel Trigueros, 2006). Luis Amaya y Juan José Martínez exploran a la comunidad cultural marginada de miembros del sistema de pandillas estadounidenses de “sureños” deportados a San Salvador (2014). Elana Zilberg estudia la experiencia urbana de jóvenes pandilleros expulsados de Los

Ángeles a San Salvador y las geografías transnacionales de violencia producida a través de la globalización de estrategias de seguridad neoliberal (2011). Susan Bibler Coutin documenta la construcción jurídica de la deportación y la deportabilidad para la población migrante salvadoreña en Estados Unidos y analiza la construcción de “subjetividades des-localizadas”<sup>2</sup> entre la generación 1.5 deportada a El Salvador (2000; 2007; 2011; 2012; 2013<sup>a</sup>; 2013<sup>b</sup>; 2016). Daniel Kanstroom propone el concepto productivo y provocador de la “nueva diáspora [norte]americana” para caracterizar a estos sujetos desplazados (2012).

Pese a esta diversidad de estudios sobre la generación 1.5 deportada a El Salvador, existen escasas investigaciones académicas sobre su inserción en el creciente mercado laboral de los *call centers*, mucho menos desde la perspectiva de la crítica de la economía política. El periodismo, tanto nacional como internacional, ha registrado el fenómeno (Flores R., 2012; Lindo, 2013; Blitzer, 2015; Dickie & Brandvold, 2018). No obstante, la mayoría de los estudios académicos al respecto se realizan sobre otros territorios y con distintos enfoques teóricos-metodológicos. David Brotherton y Luis Barrios construyen una “etnografía transnacional del deportado” y sus narrativas de exclusión social en la República Dominicana (2011, p. 24); una persona deportada entrevistada en 2003 por los autores mencionó que había “cientos de deportados” empleados en los *call centers* de la Zona Franca donde trabajaba (Brotherton & Barrios, 2011, p. 219). Desde la antropología del trabajo, Evin Rodkey (2016) profundiza en este tema, escribiendo sobre la “reutilización” o “reconversión” [*repurposing*] de personas deportadas como trabajadores de *call center* en el mismo país. Desde la sociología, Tanya Golash-Boza (2016c) destaca la centralidad de los *call centers* para la inserción laboral de la estigmatizada población deportada angloparlante en Guatemala. Desde la antropología, Luis Pedro Meoño Artiga observa una segregación y “estigmatización racializada” de la población deportada adentro de los *call centers* en la Ciudad de Guatemala (2016, p. 168), donde Kevin O’Neill (2012; 2015) analiza los diversos dispositivos de control social ejercidos sobre esa misma población.

El contexto mexicano ha sido el más investigado en esta materia. Jill Anderson (2012; 2015; 2016) ha realizado estudios antropológicos sobre las experiencias de las personas deportadas empleadas

---

<sup>2</sup> Todas las traducciones son mías, salvo que se indique lo contrario en las correspondientes citas bibliográficas.

en las empresas de *call center* en ese país. Michaël Da Cruz argumenta que “los *call centers* externalizados en México se pueden considerar como extensiones del mercado laboral estadounidense más allá de sus fronteras políticas” (2018, p. 40) y destaca la ausencia de alternativas de empleo fuera de ese nicho para la población deportada y retornada mexicana. José Israel Ibarra González destaca los *call centers* como “uno de los nichos más socorridos por los deportados” en la ciudad de Tijuana (2016, p. 155), fijando su participación en 66.6% para 2015; su investigación encuentra una asociación positiva entre el trabajo de *call center* y una trayectoria ascendente pos-deportación. Otros trabajos documentan la inserción laboral de población deportada de Estados Unidos en México de manera tangencial: Alfredo Hualde, por ejemplo, identifica a ese mercado laboral como un “refugio” (Hualde & Micheli, 2018) y “un importante nicho laboral” para la reinserción de población deportada en Tijuana (Hualde & París, 2019, p. 190). Asimismo, en su estudio sobre la deportación de la generación 1.5 a México, la abogada Beth Caldwell observa que “importantes operaciones de *call center* en Tijuana, la Ciudad de México, Monterrey, Puebla y Guadalajara emplean principalmente a deportados” (2019, p. 79).

Son pocos los trabajos que abordan el contexto salvadoreño. En su estudio sobre los usos de la “cultura transnacional en la economía global” de 2012, Da Cruz revisa los mercados laborales de *call center* de las ciudades de Monterrey, México y San Salvador, El Salvador, donde se sorprendió al encontrar que las personas migrantes “repatriadas” compiten con la población estudiantil para acceder al empleo bilingüe. Da Cruz propone que el trabajo de *call center* representa un “cambio de estatus profesional radical” tras el retorno forzado (2012, p. 307), escribiendo que “migrantes de retorno cumplen con los requisitos de la dimensión cultural del servicio bilingüe y gobiernos de países como El Salvador hasta convirtieron a esta población en una ‘ventaja comparativa’ para atraer a las empresas del sector” (2012, p. 310). Cecilia Rivas proporciona un acercamiento más cualitativo a la industria en San Salvador; observa las construcciones simbólicas de los trabajadores deportados como otros criminales y peligrosos en el entorno laboral (2014). Ni Da Cruz ni Rivas entrevistan directamente a las personas deportadas. Miguel Gutiérrez Jr., en cambio, explora los imaginarios de identidad, género y espacio entre jóvenes deportados masculinos, trabajadores de *call centers* en San Salvador, enfatizando su dificultad de integrarse a la sociedad salvadoreña y teorizando la construcción de un “transnacionalismo diaspórico” por parte de esta población (2015, p. 11). En investigación previa, nos enfocamos en la construcción de discursos

de identidad por parte de la población deportada empleada en esa industria, para complejizar la noción de origen y resaltar la función del *call center* en reforzar su identificación con Estados Unidos (Goodfriend, 2018).

Entre las publicaciones arriba mencionadas sobre la población deportada trabajadora de *call center* en la región, predomina un abordaje etnográfico-antropológico. Algunos provienen del campo relativamente nuevo de Estudios Centroamericanos, el cual, forjado por la diáspora centroamericana radicada en la academia norteamericana, cuenta con una notable influencia de los Estudios Culturales. Juntos, ofrecen un punto de partida indispensable. Esperamos que la presente investigación sea un insumo para dialogar con ese corpus, aportando una perspectiva teórica-metodológica menos explorada. En este sentido, nuestro objetivo es recurrir a la crítica de la economía política y la teoría marxista de la dependencia, para integrar un análisis más estructural, desde un mayor nivel de abstracción, de esta fuerza de trabajo salvadoreña deportada y “reciclada” en la totalidad de las relaciones desiguales de producción y poder en una economía capitalista mundial en crisis.

Sandro Mezzadra escribe: “Reconfigurados constantemente bajo la presión de las luchas y los movimientos laborales, los regímenes migratorios proporcionan un ángulo por el cual se reconstruyen complejas formas de sujeción de la mano de obra al capital” (2013, p. 45). Estudiar la función de la fuerza de trabajo deportada en la industria de *call center* salvadoreño nos permite analizar la relación entre la migración masiva, la política de la deportación masiva estadounidense y la externalización de servicios norteamericanos a la periferia dependiente. Ofrece un lente único para visibilizar los mecanismos de subordinación de la economía salvadoreña y su población trabajadora frente a las exigencias de la acumulación imperialista. También nos revela las dimensiones de la crisis del régimen de acumulación capitalista neoliberal y del correspondiente patrón migratorio que ha estructurado el movimiento de trabajo entre Estados Unidos y sus vecinos del sur a lo largo de las últimas décadas.

Nuestra investigación se sustenta en una metodología cualitativa de análisis e interpretación de datos tanto cuantitativos como cualitativos, desde una perspectiva teórica estructurada por la crítica a la economía política y la teoría marxista de la dependencia, desarrollada en el Capítulo I. El

proceso de investigación se guía por el objetivo general de analizar el papel de la fuerza de trabajo de personas deportadas desde los Estados Unidos a El Salvador en la industria de *call center* de 2000 a 2020, período seleccionado para contemplar el surgimiento y desenvolvimiento de esta industria en ese país. En particular, se propone investigar las dimensiones de esta industria externalizada en la economía salvadoreña, identificar los mecanismos de inserción laboral de la población deportada en ese mercado laboral y conocer las dimensiones de su participación en la industria a lo largo del período de estudio, pensando las implicaciones para el patrón migratorio y régimen de acumulación capitalista vigente en el marco del desarrollo desigual y dependiente.

Además de la revisión bibliográfica necesaria para la elaboración del Estado del arte, el Marco Teórico y la reconstrucción de los antecedentes históricos, nuestro acercamiento a este proceso fue posibilitado a través de la investigación documental y de campo, combinando una selección multidisciplinaria de técnicas de recaudación de información. Nuestras principales fuentes son las instituciones oficiales y las mismas personas deportadas de Estados Unidos empleadas en la industria de *call center* en El Salvador.

Los datos correspondientes a la historia de la industria de *call center* salvadoreña y sus dimensiones en la economía del país a lo largo del período de estudio (2000-2020) son retomados de fuentes estadísticas oficiales públicas salvadoreñas, como son los informes y bases de datos del Banco Central de Reserva, la Dirección General de Estadística y Censo (DIGESTYC) del Ministerio de Economía, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS) y el Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA). Asimismo, se realizaron una serie de Solicitudes de acceso a información pública a través de las Oficinas de Información y Respuesta de las respectivas entidades, cuyos resultados también están incorporados en la información presentada.

Los datos referente la migración y la deportación fueron obtenidas, principalmente, a través de fuentes oficiales. Se recurrió a las bases de datos del Department of Homeland Security (DHS) de Estados Unidos, al Instituto Nacional de Migración (INM) de México y la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) de El Salvador, así como la Iniciativa de Gestión de Movilidad en el Triángulo Norte de Centroamérica del Organismo Internacional de la Migración (OIM).

También se realizaron solicitudes de acceso a información pública al DGME para obtener datos desglosados de las personas deportadas por rango de edad y por género y para conseguir datos actualizados respecto a las deportaciones durante el gobierno de Nayib Bukele, iniciado en 2019, ya que en su mandato se dejó de publicar esta información en sus portales digitales.

La información sobre los programas y políticas públicas de reinserción laboral para la población retornada, por su parte, fue obtenida a través de una revisión de los informes, memorias y bases de datos oficiales públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), MTPS, el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) y el Ministerio de Economía de El Salvador. También se realizaron Solicitudes de acceso a información pública a las Oficinas de Información y Respuesta de las entidades mencionadas. Adicionalmente, se realizaron entrevistas con las dirigencias de tres organizaciones sociales de personas retornadas: la Asociación Salvadoreña de Retornado (ALSARE), el Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI) y el Centro de Integración para Migrantes Trabajadores y Trabajadoras (CIMTRA); también se entrevistaron a funcionarios de la Dirección de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior del MRREE.

Por otra parte, la información brindada por la población trabajadora de *call center* deportada desde Estados Unidos fue recolectada a través de dos instrumentos: un cuestionario anónimo digital bilingüe y entrevistas en profundidad semi-estructuradas. Ambos instrumentos se encuentran desglosados en la sección de Anexos. En cuanto al primero, elaborado a través de la plataforma de Google Forms, contiene 17 preguntas, en inglés y español, sobre las trayectorias laborales y migratorias de los participantes. Entre noviembre de 2020 y mayo de 2021, el cuestionario se circuló a través de grupos de Facebook, tanto públicos como privados, dirigidos a los trabajadores de *call center* en El Salvador. La mayoría de los participantes fueron contactados a través del grupo más grande: el grupo privado de Facebook “*Call Center Community El Salvador*”, fundado en el año 2012 y que para finales de 2020 contaba con más de 41,000 miembros. La muestra, compuesta por 40 personas, fue seleccionada sin pretensiones de representatividad estadística, por la falta de definición cuantitativa del universo total de población deportada trabajadora de *call center* y el acceso relativamente difícil a esta población:

A diferencia del muestreo aleatorio, donde cada miembro del universo tiene una probabilidad conocida de aparecer en la muestra, el muestreo intencional aparece fundamentado en la selección de informantes caracterizados por una riqueza de información sobre la temática objeto de estudio y por su disposición para dialogar de modo extendido sobre la misma (Izcara Palacios & Andrade Rubio, 2020, p. 16).

La descripción de esta muestra se detalla en el Capítulo III y las respuestas completas del cuestionario se encuentran en el Anexo B.

Los participantes del cuestionario que indicaron su interés en ser entrevistados fueron contactados para programarlos por vía virtual, a través de plataformas digitales como Zoom, Facebook Messenger, Google Meet y Whatsapp, así como de manera presencial durante una visita a la ciudad de San Salvador durante los meses de febrero y marzo del año 2021. Además de los participantes del cuestionario, se realizaron cuatro entrevistas con personas deportadas en una visita al *call center* BPC en ese período. Las entrevistas se estructuraron a partir de una guía de preguntas abiertas dirigidas hacia las condiciones de la migración, la vida laboral en Estados Unidos, las condiciones del retorno, la inserción laboral en El Salvador y las experiencias en la industria de *call center*. La extensión de estas conversaciones varió entre seis minutos hasta una hora con 22 minutos, con una duración promedio de 36 minutos. Asimismo, algunas personas fueron entrevistadas en más de una ocasión. La gran parte de ellas se realizaron en inglés, según las preferencias de las personas entrevistadas; en esos casos, se incluyen las citas originales juntas con las traducciones correspondientes al español. Para proteger al anonimato y la seguridad de las personas deportadas trabajadoras, se utilizan pseudónimos, con la excepción de personas que participan en calidad de representantes de iniciativas sociales o representantes de empresas y que son públicos sus puestos de dirección.

También se realizaron entrevistas con personal administrativo y gerentes de empresas de *call center*: BPC, Tech Americas, Outsourcing Express, Sykes y Telus, algunas de las cuales pidieron anonimato y otros que participaron en su calidad formal de representantes. En total, se entrevistaron a 35 personas: 25 personas deportadas (trabajadoras de *call center*), tres representantes de organizaciones sociales para la población retornada, cuatro administradores y

gerentes de empresas de *call center*, dos funcionarios públicos del Viceministerio con Salvadoreños en el Exterior y un sindicalista con experiencia de organización en la industria.

Finalmente, partiendo de las metodologías de la etnografía digital y de la comunicación (Soriano, 2007), se realizó un estudio del grupo *Call Center Community* El Salvador. Este ejercicio, desarrollado en el último apartado del Capítulo III, se trata de una recopilación y revisión de los contenidos publicados en el grupo *Call Center Community*, a través de la observación no-participativa y la búsqueda de palabras claves como “deportado”, “deportee”, “DP” y “homie” en las publicaciones y comentarios compartidos durante el período de estudio, en este caso, 2013-2020, ya que el grupo se abrió a finales del año 2012. La comunicación estudiada en ese apartado sirve para complementar y confirmar la información cualitativa brindada por el cuestionario y las entrevistas. No se reproducen los nombres de los usuarios de este grupo privado, para asegurar su anonimato.

La información brindada por los trabajadores constituye el núcleo de nuestro aporte, con base en la tradición investigativa iniciada por Marx en 1880 en la forma de la encuesta obrera, cuyo objetivo es de obtener “un conocimiento exacto y positivo de las condiciones en que la clase trabajadora—la clase a que pertenece el futuro—trabaja y mueve” (1938, p.379). Dada la ausencia de investigaciones o registros cuantitativos de la participación de personas deportadas en la industria de *call center* en El Salvador, nuestra investigación ofrece un primer acercamiento a las dimensiones y el carácter de su representación y actividades, lo cual hubiera sido imposible e impensable sin la información y colaboración proporcionada por integrantes de esta misma comunidad.

Esta tesis doctoral se estructura por tres capítulos principales; así como por la presente Introducción General y las Conclusiones Generales que resultan de la investigación. En cuanto al capitulado, el primero se dedica a la elaboración del Marco Teórico, el cual se orienta por la crítica marxista a la economía política y la teoría marxista de la dependencia (TMD). Primero, justificamos esta perspectiva crítica, multidisciplinaria y latinoamericanista frente a los paradigmas neoclásicos y positivistas hegemónicos. Posteriormente, explicamos las bases analíticas de la TMD, los fundamentos de la dependencia como relación social histórica y los



mecanismos de su reproducción. En este marco del desarrollo capitalista desigual, teorizamos la reestructuración productiva iniciada en la década de 1970 y la consolidación del régimen de acumulación neoliberal, para luego conceptualizar la correspondiente conformación del patrón migratorio neoliberal que estructura el movimiento de trabajo entre el centro imperialista norteamericano y la periferia dependiente mexicana, centroamericana y caribeña, así como su crisis, evidente a partir de la crisis financiera global y la desestabilización del régimen de acumulación vigente. Finalmente, situamos a la industria de *call center* en las estrategias de la acumulación flexible imperialista y proponemos pensar la inserción de personas deportadas en ese mercado laboral como un proceso de “reciclaje” o reconversión de sobrepoblación relativa racializada migrante en fuerza de trabajo barata externalizada.

El Capítulo II ofrece un marco histórico y contextual para situar a la inserción laboral de personas migrantes salvadoreñas deportadas de Estados Unidos en la industria salvadoreña de *call center*. Trazamos la historia de la inserción dependiente de la economía salvadoreña en la economía global, a través de los principales patrones de acumulación de capital que han estructurado su desarrollo dependiente desde su independencia política: la agroexportación, la modernización industrial fracasada y, pasando por la guerra civil, el patrón de acumulación de la especialización productiva, propia del régimen de acumulación capitalista neoliberal. Presentamos las dimensiones de la migración masiva salvadoreña de la posguerra en el marco de la reestructuración productiva y su incorporación al patrón migratorio neoliberal. Documentamos, luego, las dimensiones de la deportación de personas salvadoreñas de Estados Unidos, identificando la consolidación de la política norteamericana de deportación y exclusión masiva como respuesta oficial a la crisis del régimen de acumulación vigente y patrón migratorio correspondiente. Finalmente, revisamos las características de la población salvadoreña deportada y sus condiciones de recepción e inserción laboral en el país de su nacimiento.

En el Capítulo III, se presentan y se analizan los datos recolectados a través de la investigación documental y de campo referente a la industria de *call center* en El Salvador y la participación de la población deportada de Estados Unidos en ese mercado laboral. Primero, exponemos la historia de dicha industria en el país y las dimensiones de su lugar en la economía salvadoreña dependiente. Argumentamos que la población deportada se inserta de manera desigual en el mercado laboral de

*call center* salvadoreño. Recurriendo a los datos del cuestionario y a las voces de las personas entrevistadas, identificamos los principales mecanismos de su inserción, así como la progresiva discriminación y precarización laboral que ha enfrentado esta población a lo largo del período de estudio. Sostenemos que las personas deportadas ejercen un papel de fuerza de trabajo de reserva estigmatizada dentro de esta industria externalizada, sometida a una mayor explotación por parte del capital norteamericano en un *reprise* amargo de su previo papel como fuerza de trabajo migrante racializada en Estados Unidos. Recurrimos a las comunicaciones publicadas en el grupo privado de Facebook *Call Center Community* El Salvador para complementar y reforzar nuestros argumentos. Finalmente, exploramos al sector creciente y complementario de los *call centers*, las academias privadas de enseñanza de idiomas, para resaltar las nuevas tendencias en el desarrollo de los servicios empresariales a distancia y la fuerza de trabajo deportada desde Estados Unidos en El Salvador. Cerramos con las conclusiones sugeridas del proceso de investigación.

## CAPÍTULO I: Fundamentos teórico-conceptuales

### Introducción

En este capítulo, se establece la perspectiva teórica que orienta la presente investigación sobre el papel de la fuerza de trabajo de personas deportadas desde Estados Unidos en la industria de *call center* salvadoreña. Tras de una revisión profunda de los diversos enfoques analíticos aplicados a nuestro objeto de estudio, recurrimos a la crítica de la economía política y la teoría marxista de la dependencia para esclarecer la relación entre la migración, la deportación y la externalización de los servicios transnacionales en el contexto salvadoreño. Proponemos pensar el empleo de la fuerza de trabajo deportada desde Estados Unidos en los *call centers* de El Salvador en el marco de la dependencia, el régimen de acumulación neoliberal y su crisis, como procesos que han estructurado el movimiento desigual de fuerza de trabajo y capital entre la economía estadounidense y la salvadoreña a lo largo del último medio siglo.

Antes de presentar nuestros argumentos, conviene justificar nuestro posicionamiento teórico-conceptual. Frente al pensamiento económico neoclásico y la ideología neoliberal hegemónica, nuestra investigación asume una postura crítica. Bajo este enfoque predominante, “la migración se limita al análisis de la oferta y la demanda en los mercados laborales, así obviando las fuerzas más amplias de clase que están activas bajo el capitalismo” (Canterbury, 2012, p. 34). Al nivel macroeconómico, los neoclásicos imaginan que la migración, como fenómeno del mercado, sirve para establecer equilibrios entre la oferta y la demanda laboral. Esta ficción invisibiliza las grandes asimetrías que el capitalismo mundial reproduce entre economías como la salvadoreña y la estadounidense e impide la reflexión sobre el papel de la migración en estas históricas desigualdades del desarrollo global.

A nivel microeconómico, la teoría neoclásica concibe la migración como el resultado de una decisión individual que tiene como su objetivo la maximización de su utilidad. Presume, además, que esta decisión es racional, informada y libre de coerción. “El modelo neoclásico se basa en la noción de que la sociedad no está compuesta por clases, sino por individuos atomizados que son los dueños de los factores productivos que ahí operan”, sostiene Dennis Canterbury, “La unidad

de análisis individual es el hogar, que se presume opera como una persona individual tomando decisiones” (2012, p. 33). Este individualismo metodológico no permite dar cuenta de las condiciones materiales y relaciones sociales que estructuran el fenómeno migratorio en un momento histórico determinado. No proporciona, por lo tanto, las herramientas necesarias para analizar la inserción laboral de trabajadores deportados de Estados Unidos en la industria de *call centers* salvadoreña como fenómeno concreto, producto de los condicionantes operantes dentro de una totalidad social.

En las últimas décadas, las instituciones políticas y económicas internacionales y multilaterales adoptaron una perspectiva neoliberal sobre la migración como impulsor del desarrollo. “La migración, bien gestionada, puede ser una herramienta para el desarrollo”, afirma el Informe Final de la Conferencia sobre Migración y Desarrollo, realizada en 2006 con el Banco Mundial, la Unión Europea, la Organización Internacional para las Migraciones y el gobierno de Bélgica (2006, p. 13). Esta perspectiva matiza el pensamiento neoclásico, proponiendo mecanismos técnicos para que las remesas y otros recursos adquiridos por las poblaciones migrantes puedan contribuir al desarrollo capitalista de las economías de sus países natales. Mantiene, empero, un sesgo fundamental que invisibiliza y hasta mistifica la función principal de la migración laboral en las economías centrales. En este sentido, Stephen Castles señala:

La transferencia de fuerza de trabajo y habilidades hacia los países ricos por medio de la migración laboral es la forma más reciente de ayuda para el desarrollo que el sur aporta al norte, así que es posible preguntarse por qué los estados y las agencias internacionales lo plantean como un factor importante en el desarrollo de los países de origen (2007, p. 279).

La agenda internacional oficial de migración y desarrollo, dominada por los países centrales, “se ajusta a la estrategia de los gobiernos del norte en torno a la restricción del ingreso y la migración temporal” (Castles & Delgado Wise, 2007, p. 12) a la vez que ofrece una aparente solución para los gobiernos de los países emisores de migrantes “que carecen de estrategias nacionales de desarrollo coherentes” (Castles & Delgado Wise, 2007, p. 13): las remesas como *deus ex machina* para superar al subdesarrollo. En el fondo, estas políticas y regulaciones tienen el “objetivo tácito” de subordinar la migración a los procesos de acumulación dominados por el capital financiero, que se lucra de la formalización de las transacciones financieras entre las diásporas y sus comunidades de origen (Canterbury, 2012, p. 5). Dirigidas por agencias globales controladas por los Estados

imperialistas, estas iniciativas proponen soluciones políticas que operan dentro de la institucionalidad establecida, misma que reproduce su dominio. Al no contemplar los desequilibrios de poder y soberanía entre Estados ni las relaciones de explotación en que se insertan los migrantes, esta perspectiva neoliberal tecnócrata tampoco ofrece un marco analítico adecuado para nuestra investigación.<sup>3</sup>

Nuestro análisis también se distancia del enfoque de la “autonomía de la migración”, presentado por autores críticos importantes como Mezzadra como “una perspectiva que priorice las prácticas subjetivas, los deseos, las expectativas y el comportamiento de los propios migrantes” (2013, pp. 41-42). En este sentido, Rocha rescata “un elemento fuertemente contestatario en el empeño tozudo de los migrantes indocumentados que buscan cruzar fronteras contra viento y marea” (2010, p. 275) y propone pensar a la migración centroamericana hacia Estados Unidos como un acto masivo de “desobediencia civil” (Rocha, 2017). Esta propuesta cobra relevancia para analizar a las expresiones organizadas como los viacrucis y caravanas centroamericanas que emergieron en la segunda mitad de la década de 2010, caracterizadas por Amarela Varela y Lisa McLean como una “nueva forma de autodefensa y transmigración” (2019). Compartimos el compromiso por dignificar y reivindicar la persona migrante como sujeto de lucha. No obstante, al trasladar el análisis a mayores niveles de abstracción, celebrar la migración como un acto de resistencia colectiva puede minimizar las condiciones estructurales de su movilidad, corriendo así el riesgo de converger con la perspectiva neoclásica al atribuirle una libertad y conciencia subversiva de lucha a esas acciones coaccionadas.

Por lo tanto, optamos por un enfoque crítico y multidisciplinario que cuestiona los discursos hegemónicos y que busca pensar los procesos migratorios en un marco amplio de relaciones sociales de producción, reproducción y poder. Específicamente, nuestro enfoque se fundamenta en la crítica de la economía política y la teoría marxista de la dependencia, tradiciones

---

<sup>3</sup> Existen, por supuesto, diversas teorías más sobre la migración. A diferencia de la teoría neoclásica, la nueva economía de la migración, por ejemplo, cambia la unidad de análisis del individuo por la familia, aunque ambas “son esencialmente modelos de toma de decisiones en escalas micro” (Durand & Massey, 2003, p. 17). La teoría de mercados laborales segmentados, por su parte, se centra en la “demanda incorporada de fuerza de trabajo barata y flexible” en las economías consideradas desarrolladas (Durand & Massey, 2003, p. 17); esta mirada, empero, nos resulta desequilibrada, pues no permite considerar la relación entre las economías de destino y las de origen de la migración. La teoría marxista de la dependencia, en cambio, privilegia esa relación, caracterizada por una dinámica dialéctica pero desigual.

comprometidas con estudiar la realidad social para cambiarla. Este cuerpo teórico ofrece un marco integral que nos permite relacionar los fenómenos migratorios con las estructuras dominantes de la acumulación del capital y, así, analizar el papel de los trabajadores deportados en los servicios transnacionales externalizados en El Salvador dentro de un entramado de relaciones sociales desiguales, sin perder las voces y perspectivas de esta misma población migrante.

Partimos, en este sentido, del reconocimiento de la realidad social como una totalidad, cuyo análisis requiere trascender los límites disciplinarios que pretenden fragmentar y aislar sus dimensiones interdependientes. Ribas Mateos, retomando la noción de la migración como un “hecho social total”, afirma que, “el desplazamiento de las personas obliga además a un emplazamiento multidisciplinar” (2004, p. 18). Asimismo, Genoveva Roldán sostiene:

Resulta escasamente fructífero, distinguir a los procesos migratorios por sus aspectos económicos, olvidando los jurídicos, los históricos, los políticos o los sociales, o a la inversa. Es innegable la prevalencia de alguna de esas perspectivas disciplinares en las diversas expresiones migratorias, pero la pretensión de que la sociedad está diferenciada por esferas, en donde la economía o la política serían unas de éstas, relativamente separadas de las otras y que, además, pueden ser obviadas en la explicación, ha deformado y sesgado diversos análisis (2011, p. 115).

El análisis del empleo de la fuerza de trabajo deportada en los *call centers* salvadoreños que se propone la presente investigación no se puede realizar sin recurrir a las disciplinas de la economía política, la sociología y la historia, así como los estudios sobre el desarrollo y sobre la deportación, por mencionar algunos.

En los *Grundrisse*, Marx teoriza al capital como un proceso que subsume a la sociedad:

Este mismo sistema orgánico en cuanto totalidad tiene sus supuestos, y su desarrollo hasta alcanzar la totalidad plena consiste precisamente [en que] se subordina todos los elementos de la sociedad, o en que crea los órganos que aún le hacen falta a partir de aquélla. De esta manera llega a ser históricamente una totalidad (2007a, p. 220).

En este sentido, Hugo Zemelman identifica la totalidad como recurso metodológico y enfoque epistemológico, afirmando que “la totalidad es la articulación dinámica de los procesos reales caracterizada por sus dinamismos, ritmos temporales y despliegues espaciales; y esta articulación

puede concretarse en diferentes recortes del desarrollo histórico” (2009, p. 83). Reconocer la realidad social como totalidad no implica concebirla como una unidad indiferenciada, sino, en las palabras de Jaime Osorio, como “unidad estructurada y organizada” y también jerarquizada, en la que ciertas relaciones sociales son más determinantes que otras (2016, p. 23). En nuestro caso, bajo el capitalismo neoliberal globalizado, el capital goza de un lugar privilegiado como relación social condicionante de la configuración de la realidad estudiada.

No obstante, procuramos evitar una perspectiva economicista reduccionista. Al colocar el análisis de la relación capital-trabajo al centro de nuestro análisis, no obviamos las múltiples relaciones sociales que inciden en la realidad estudiada, como son los sistemas interconectados de dominio patriarcal y racial, así como determinaciones históricas particulares. En este sentido, nuestro marco teórico incorpora referencias fundamentales de la literatura afroamericana anti-carcelaria o abolicionista,<sup>4</sup> para situar históricamente a las estrategias racializadas del Estado imperialista estadounidense de gestión de sobrepoblación relativa.<sup>5</sup>

Al centrar la relación capital-trabajo en nuestro análisis, nos colocamos en la tradición intelectual marxista de la crítica de la economía política. Esta perspectiva nos brinda fundamentos analíticos para entender cómo la relación capital-trabajo incide en la circulación y desplazamiento de seres humanos a través de la migración y deportación, así como las formas de creación y extracción de valor que ocurren en la industria de *call center*. La crítica de la economía política también proporciona las bases de la teoría de la dependencia y, por lo tanto, nos permite pensar las desigualdades no solamente entre clases sociales, sino también entre naciones y regiones. Con estas herramientas teóricas, situaremos a la inserción de trabajadores salvadoreños deportados desde Estados Unidos en la industria externalizado de los *call centers* en el marco de la relación

---

<sup>4</sup> Heredero del movimiento por la abolición de la esclavitud norteamericana y lo que Cedric J. Robinson llama la “tradición radical negra” (1983), el abolicionismo contemporáneo se dedica a la abolición de las prisiones, como un proyecto revolucionario de transformación de las relaciones sociales de raza, de clase y de género que sostienen las prisiones y el complejo carcelario industrial (Davis, 2003).

<sup>5</sup> Por racialización, entendemos un proceso histórico de la producción de diferencia y dominación. Contra conceptualizaciones biologistas o esencialistas, seguimos a Stuart Hall para entender la raza como una relación social, inseparable en la modernidad capitalista de las relaciones de clase, es decir, de explotación, desigualdad y despojo: “la raza es la modalidad a través de la cual la clase se ‘vive’, el medio a través del cual se experimentan las relaciones de clase” (Hall, Cricher, Jefferson, Clarke, & Roberts, 1978, p. 394).

histórica de dependencia, el desarrollo del patrón migratorio neoliberal y su desestabilización a partir de la crisis financiera mundial de 2007-2009.

Marx desenmascara a la ciencia económica clásica como una apología al sistema reinante y, con su investigación meticulosa, identifica los mecanismos de despojo, coerción y explotación que sostienen la economía capitalista. Considera el trabajo humano como fuente única del valor y la plusvalía como el resultado del trabajo excedente no remunerado realizado por el trabajador asalariado; así, revela al capitalismo como un sistema fundado en la apropiación del trabajo ajeno. Marx nos retrata un sistema generador de desigualdades, propicio a la crisis, que requiere de una expansión constante y exponencial. Pero, aunque nos deja un diagnóstico preciso del proceso de acumulación capitalista y sus profundas contradicciones, resulta necesario incorporar conceptos que nos permitirán entender las particularidades del desarrollo del capitalismo en América Latina y sus diferencias con las economías imperialistas industriales que estudió el teórico alemán en *El Capital* (Marx, 2014).

Como señala Claudio Katz, “Marx captó que el capitalismo genera segmentaciones entre el centro y la periferia, pero no definió las causas de esa polarización” (2018, p. 31). En este sentido, revolucionarios europeos como Vladimir Ilich Lenin y Rosa Luxemburgo avanzaron teorías del imperialismo que sirvieron como antecedentes importantes para la teoría marxista de la dependencia. Estudiar la dependencia implica pasar la mirada del centro imperialista hacia la periferia poscolonial. Implica, pues, pensar América Latina desde América Latina. Con esta tarea, teóricos comprometidos como Ruy Mauro Marini, Vania Bambirra y Theotonio Dos Santos investigaron los mecanismos de la reproducción de desigualdades entre el centro industrializado y la periferia poscolonial en un sistema capitalista mundial, en un diálogo rico y heterodoxo con Marx y sus herederos.

Estos aportes esclarecen la relación actual entre países como, en nuestro caso, Estados Unidos y El Salvador, y el desplazamiento asimétrico de capital y fuerza de trabajo por sus fronteras. Por lo tanto, el presente capítulo inicia con una revisión de la teoría marxista de la dependencia y los conceptos fundamentales de dependencia y transferencia de valor. En el primer apartado, recurrimos a Marini (1973; 1977; 1994), Dos Santos (1994a; 1994b), Bambirra (1978; 1994), Katz



(2018) y Osorio (2010; 2014; 2014b; 2016; 2017) para establecer el marco analítico que nos permite explicar las desigualdades históricas entre las economías latinoamericanas y las centrales. Con esta base conceptual, identificaremos al patrón migratorio neoliberal y la externalización de la industria de los *call centers* como formas contemporáneas de dominación y apropiación de valor generado por el trabajo salvadoreño por parte del capital norteamericano en la economía capitalista globalizada.

Estos fundamentos teóricos nos sirven para, posteriormente, establecer las dimensiones de la reestructuración productiva iniciada a partir de la crisis de la década de 1970 que dio paso al régimen de acumulación de capital hoy conocido como el neoliberalismo, que genera las condiciones para la migración y deportación masiva de personas salvadoreñas, así como la externalización de los servicios transnacionales. En este apartado, autores como David Harvey (1998), Xabier Arrizabaló (2014), Ricardo Antunes (2001; 2013), Gérard Dumenil y Dominique Lévy (2014) y Raúl Delgado Wise (2016) nos ayudan a identificar al régimen de acumulación flexible como una respuesta de clase frente al agotamiento del régimen de acumulación fordista-keynesiana. Revisamos, además, los mecanismos a través de los cuales la contrarrevolución neoliberal, centrada en la desvalorización de la fuerza de trabajo, reproduce y profundiza la relación histórica de la dependencia entre Estados Unidos y economías como la salvadoreña.

Luego, pensamos la migración y la deportación masiva en función de las exigencias cambiantes de acumulación del capital, apelando a pensadores como Delgado Wise (2016), Roldán (2010; 2013), De Genova (2006; 2013), Golash Boza (2015; 2016a; 2016c) y Ana María Aragonés y Umberto Salgado (2016a), así como al pensamiento abolicionista afroamericana de críticas como Angela Davis (2003) y Ruth Wilson Gilmore (2007). Analizamos la conformación del patrón de migración neoliberal tras la reestructuración productiva, en el cual la fuerza de trabajo migrante mexicana y centroamericana sirve como ejército industrial de reserva para la economía estadounidense desindustrializada y situamos a la migración y la deportación en el marco de las relaciones de dependencia y subordinación entre el centro imperial y la periferia. En este contexto, proponemos entender la expulsión masiva de trabajadores migrantes racializados de las economías centrales como estrategia oficial frente la crisis económica global desatada en 2007, indicador de una desestabilización del patrón migratorio vigente.

Finalmente, pensamos la industria externalizada de los *call centers* en el marco de la acumulación flexible, la dependencia y la desestabilización del patrón migratorio. El trabajo sociológico de Peter Bain y Phil Taylor (1999; 2000) y Jamie Woodcock (2017) nos ayuda a conceptualizar las formas de explotación en el *call center*, las cuales configuran un régimen de gestión que combina al taylorismo con el toyotismo en una suerte de despotismo elástico que denominamos “taylorismo flexible”. Investigadores como Hualde Alfaro (2017) y Kiran Mirchandani y Winifred R. Poster (2016) aportan a nuestro análisis de la industria de *call center* como agente de la reproducción de la dependencia. Por último, recurrimos a autores como Kanstroom (2012), Golash Boza (2015) y O’Neill (2012; 2015) para proponer nuestra teorización de la inserción de trabajadores deportados en esta industria externalizada como “reciclaje laboral”, proceso violento que implica el traslado de la fuerza de trabajo migrante de regreso a la periferia dependiente, donde puede ser explotada por el capital imperialista en condiciones de mayor ventaja.

Este marco teórico nos permite entender la inserción de la fuerza de trabajo salvadoreña deportada desde Estados Unidos en la industria de servicios transnacionales externalizados en El Salvador, como producto de la relación histórica de la dependencia, la globalización del neoliberalismo y su crisis. En estas condiciones, el capital norteamericano ha reconvertido a la fuerza de trabajo de la región en reservas laborales. Estas reservas pueden ser explotadas en condiciones desiguales como mano de obra migrante en Estados Unidos o en las industrias estadounidenses externalizadas en sus países natales, según más conviene en una coyuntura determinada, sin alterar la asimetría fundamental entre la economía central y las dependientes.

### **1.1 La teoría marxista de la dependencia**

La teoría marxista de la dependencia (TMD) nos proporciona herramientas claves para analizar cómo el patrón migratorio que estructura el movimiento de fuerza de trabajo entre El Salvador y Estados Unidos y la externalización de servicios en los *call centers* salvadoreños contribuyen a sostener y ampliar la brecha entre las economías norteamericana y salvadoreña, a la vez que las vincula en una relación recíproca pero desigual. En este apartado, definimos la noción de la dependencia, destacando sobre todo sus aspectos económicos, así como las transferencias de valor que perpetúan las desigualdades internacionales, retomando principalmente a Marini (1973; 1977;

1994), con aportes de Bambirra (1978; 1994), Andre Gunder Frank (1967), Osorio (2010; 2014<sup>a</sup>; 2014b; 2016; 2017) y Katz (2018).

La TMD surge en la segunda mitad del siglo pasado en América Latina para pensar el desarrollo desigual del capitalismo mundial (Katz 2018). Raúl Delgado Wise y Henry Veltmeyer (2017) distinguen tres vertientes dentro de la corriente del pensamiento crítico latinoamericano de la época que se suele identificar como la “teoría de la dependencia”: una asociada con Andre Gunder Frank con base en el modelo metrópoli-satélite; una, reformista, asociada con Enzo Faletto y Fernando Henrique Cardoso, basada en el estructuralismo cepalino; y otra elaborada por los marxistas brasileñas Marini, Bambirra y Dos Santos, basada en el tema de la superexplotación del trabajo y la relación entre el imperialismo y el capitalismo dependiente. Es esta última vertiente la que consideramos al referirnos a la TMD.

A pesar de no constituir un cuerpo teórico uniforme, las diversas corrientes de pensamiento de la izquierda latinoamericana que se dialogan en la TMD coinciden en algunos aspectos fundamentales, que se podrían resumir en los siguientes enunciados. Se afirma que el capitalismo latinoamericano asume una forma particular, distinta del capitalismo de las economías imperialistas industrializadas. Insisten que el subdesarrollo de América Latina es la necesaria contracara del desarrollo de los países imperialistas. Como afirma Bambirra, “los países capitalistas desarrollados y los países periféricos componen una misma unidad histórica que hizo posible el desarrollo de unos e inexorable el atraso de otros” (1994, p. 290). Dentro del marco del capitalismo global vigente, el desarrollo de los países dependientes será imposible, y sólo puede producir lo que Gunder Frank (1967) llama “el desarrollo del subdesarrollo”.

La TMD es producto de un *milieu* intelectual de la posguerra, influenciado por el pensamiento poscolonial y las luchas por la liberación nacional. Surge en debate tanto con el dogmatismo comunista ortodoxo, que insistía en la necesidad de pasar por una revolución nacional democrática burguesa antes de luchar por la construcción del socialismo, como con el pensamiento burgués positivista y prescriptivo de la época, encabezado por *Las etapas del crecimiento económico* de Walter Whitman Rostow (1960). Constituye una refutación concisa de las concepciones neoclásicas del comercio internacional y el principio de las ventajas comparativas, así como la

presunción teleológica del progreso: “El tiempo histórico no es lineal”, afirma Dos Santos (1994a, p. 41). También emerge para contestar al desarrollismo estructuralista propuesto por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) bajo la dirección emblemática de Prebisch (1998), que abogaba por un proceso de industrialización por sustitución de importaciones dirigido por los Estados latinoamericanos como salida a la condición del subdesarrollo. Los aportes de la TMD cuestionan, en las palabras de Bambirra, “radical y definitivamente la posibilidad de un desarrollo nacional *autónomo*, tal cual preconizaba la CEPAL y en el cual creían los partidos comunistas” (1978, p. 29).

Se nutre, en especial, del pensamiento marxista sobre el imperialismo. Con la expansión del sistema capitalista a nivel global a través del colonialismo de los países industrializados, los nuevos territorios incorporados en la producción capitalista también asumieron un papel particular. En el Tomo I de *El Capital*, Marx observa:

La constante transformación en ‘población sobrante’ de obreros en los países altamente industrializados fomenta aceleradamente la emigración y la colonización de otros países, convertidos en viveros de materias primas para la metrópoli. [...] [s]e establece una nueva división internacional del trabajo a tono con los intereses de los centros de la explotación maquinizada y que hace de una parte del planeta campo de producción preferentemente agrícola al servicio de la otra, convertida en campo de producción preferentemente industrial (2014, pp. 402-403).

Es precisamente este reparto de actividades productivas y sus implicaciones lo que constituye el punto de partida de la TMD.

El análisis de la función del imperialismo en el mantenimiento y la expansión del sistema capitalista fue profundizado posteriormente por pensadores como Lenin (1975) y Luxemburgo (1913), quienes, con distintos argumentos, también analizaron las crecientes brechas del desarrollo económico entre los centros imperiales y la periferia colonizada.

En su estudio clásico del imperialismo, Lenin afirma la imposibilidad de un desarrollo equitativo en el sistema capitalista global, enfatizando que “el desarrollo desigual, a saltos, de las distintas empresas y ramas de la industria y de los distintos países es inevitable bajo el capitalismo” (1975,

p. 72). Observa, además, que la expansión del capitalismo implica la emergencia de “formas variadas de países políticamente independientes, desde un punto de vista formal, pero, en realidad, envueltos por las redes de la dependencia financiera y diplomática” (Lenin, 1975, p. 108).

Luxemburgo, por su parte, califica a la expansión imperialista como un mecanismo necesario para la expansión del capitalismo europeo y su acumulación y crecimiento sostenido:

La producción capitalista ha estado calculada, en cuanto a sus formas de movimiento y leyes, desde el principio, sobre la base de la Tierra entera como almacén de fuerzas productivas. En su impulso hacia la apropiación de fuerzas productivas para fines de explotación, el capital recorre el mundo entero (1913, p. 173).

Luxemburgo identifica, en el ejercicio imperial, la necesidad del capital de desplazarse en huida de sus propias contradicciones. Como señala Katz, Luxemburgo “no razonó con supuestos de capitalismo mundial pleno ni observó a las economías subdesarrolladas como simples complementos de los países avanzados. Estudió ambos sectores como partes de una misma totalidad” (2018, pp. 59-60).

En diálogo con esta tradición, los teóricos latinoamericanos de la TMD estudiaron la relación desigual entre el centro industrializado y la periferia poscolonial en el sistema capitalista mundial después de la Segunda Guerra Mundial. “Comprender la dependencia”, escribe Dos Santos, “conceptuándola y estudiando sus mecanismos y su legalidad histórica, significa no sólo ampliar la teoría del imperialismo sino también contribuir a su mejoría y reformulación” (1994b, p. 98). A diferencia de los críticos clásicos del imperialismo, la TMD desplaza la mirada crítica desde las economías industrializadas hacia la periferia.

En los años ochenta, la teoría de la dependencia sufrió un declive, o más bien una derrota. Para Katz, “Los conceptos de la dependencia no sucumbieron. Fueron silenciados por la contrarrevolución neoliberal” (2018, p. 130). Sin lugar a duda, faltaría profundizar sobre los procesos que convergieron para marginar y debilitar al pensamiento crítico latinoamericano a partir de los años ochenta, tema que excede nuestros propósitos actuales. Pero hoy, tras la recesión mundial desatada por la crisis financiera de 2007-2009 y la posterior crisis global por la pandemia de COVID-19, es el neoliberalismo el que sufre una crisis de legitimidad política-ideológica. La

teoría de la dependencia, en su vertiente marxista, resulta vital y vigente. “En la etapa actual, la generación de plusvalía diverge significativamente de su distribución geográfica. El proceso de transformación de los valores en precios se consume a escala internacional, acompañando el divorcio entre mercancías producidas en un país y consumidas en otro,” observa Katz, agregando: “En esta nueva secuencia las transferencias internacionales de valor asumen una escala sin precedentes” (2018, p. 342).

Para nuestra investigación sobre los usos de la fuerza de trabajo de personas deportadas en los *call centers* de El Salvador, los aportes originales de la TMD nos ayudan a pensar las estructuras que rigen el tránsito desigual de trabajadores, capital y mercancías entre la economía salvadoreña y la estadounidense. En lo que sigue, destacamos la noción dialéctica de la dependencia y los mecanismos de transferencia y apropiación de valor por parte de la economía norteamericana que mantienen a economías como la salvadoreña en una posición de subordinación perpetua.

### **1.1.1. Dependencia**

Contra la teoría económica neoclásica hegemónica, así como ciertas ortodoxias marxistas, la teoría de la dependencia insiste en que las particularidades del capitalismo latinoamericano no son insuficiencias ni deformaciones. En las palabras de Gunder Frank,

El subdesarrollo no es debido a la supervivencia de instituciones arcaicas o a la existencia de falta de capital en las regiones que se han mantenido aisladas del torrente de la historia del mundo. Por el contrario, el subdesarrollo ha sido y es aún generado por el mismo proceso histórico que genera también el desarrollo económico: el desarrollo del propio capitalismo (1967, p. 165).

En América Latina, según Marini, este proceso ha producido “un capitalismo *sui generis* que sólo cobra sentido si lo contemplamos en la perspectiva del sistema en su conjunto, tanto a nivel nacional como, y principalmente, a nivel internacional” (1973, p. 14).

Algunos estudiosos de la dependencia la conceptualizan como una condición o estado del capitalismo periférico. Para Dos Santos, por ejemplo, “la dependencia es una situación en la cual un cierto grupo de países tienen su economía condicionada por el desarrollo y expansión de otra economía a la cual la propia está sometida” (1994b, p. 102). No obstante, preferimos la definición

de Marini, que propone la dependencia como una relación social. Para ese autor, la dependencia constituye “una relación de subordinación entre naciones formalmente independientes, en cuyo marco las relaciones de producción de las naciones subordinadas son modificadas o recreadas para asegurar la producción ampliada de la dependencia” (1973, p. 18). Producto de las condiciones históricas del desarrollo del capitalismo global, la dependencia se construye como una relación complementaria pero profundamente desigual entre las economías dependientes e imperialistas. Para la TMD, la salida de la dependencia es sinónimo de la salida del capitalismo: “el fruto de la dependencia no puede ser por ende sino más dependencia, y su liquidación supone necesariamente la supresión de las relaciones de producción que ella involucra” (Marini, 1973, p. 18). Podemos entender la dependencia, entonces, como una realidad constitutiva del capitalismo global y su inevitable desarrollo desigual.

La inserción violenta de Latinoamérica en el mercado capitalista mundial a través de su colonización implicó su integración en la división internacional del trabajo como exportadora de materias primas y agrícolas e importadora de manufacturas de los países industrializados. La economía exportadora agro-primaria, escribe Marini,

es una formación social basada en el modo capitalista de producción, que acentúa hasta el límite las contradicciones que le son propias. Al hacerlo, configura de manera específica las relaciones de explotación en que se basa, y crea un ciclo de capital que tiende a reproducir en escala ampliada la dependencia en que se encuentra frente a la economía internacional (1973, p. 53).

Las sociedades que emergieron en las economías exportadoras agro-primarias latinoamericanas se caracterizaban por su abundante mano de obra, limitado mercado interno y alta concentración de ingresos. Marini establece una relación dialéctica entre el desarrollo de las economías centrales y el subdesarrollo latinoamericano: “Bajo la forma de economía exportadora, la economía dependiente latinoamericana representaba un sistema de producción complementario al sistema de las economías centrales, teniendo su ciclo determinado por éste” (1994, p. 251). Afirma que las exportaciones de materias primas y alimenticias posibilitaron la industrialización de Europa en general y de Inglaterra en particular, así configurando la relación de dependencia que ha caracterizado el (sub)desarrollo económico de la región hasta el presente.

El pensador brasileño argumenta que la exportación de alimentos hacia los países industrializados aseguraba la subsistencia de la población creciente de obreros urbanos europeos, contribuyendo al aumento de la capacidad productiva junto con la reducción del valor real de esta fuerza de trabajo, permitiendo así a los capitalistas industriales extraer mayor plusvalía relativa. A la vez, la disminución de los precios de materias primas provenientes de Latinoamérica les sirvió a estos capitalistas europeos como compensación frente la tendencia de la reducción de la cuota de ganancia que se asocia al aumento en plusvalía relativa. Marini resume:

Es mediante el aumento de una masa de productos cada vez más baratos en el mercado internacional, como América Latina no sólo alimenta la expansión sustantiva de la producción capitalista en los países industriales, sino que contribuye a que se superen los escollos que el carácter contradictorio de la acumulación de capital crea para esa expansión” (1973, p. 29).

En este sentido, el desarrollo desigual del capitalismo industrial imperialista requiere del desarrollo dependiente del capitalismo latinoamericano.

En estas condiciones, los intentos de industrialización nacional de la posguerra en la región no podían conducir al desarrollo capitalista esperado. Esto se debía, en parte, al requerirse de la importación de bienes de capital que provenían de las economías centrales; por ello la sustitución de importaciones se limitó a la producción, por empresas transnacionales, de algunos bienes intermedios. A diferencia de las economías imperialistas, que se vieron obligadas a desarrollar sus propios medios de producción, las economías latinoamericanas contaron con la imposición de la oferta externa de maquinaria y equipos: “En consecuencia, esa industria manufacturera es dependiente, no solo *materialmente*, en lo que se refiere a los equipos y máquinas en tanto que medios materiales de producción, sino que *tecnológicamente*” (Marini, 1994, p. 260). Además, la compra de bienes de capital se tenía que realizar con las divisas producto de las exportaciones primarias, haciendo al desarrollo industrial dependiente del mismo sector exportador que tendría que superar.

Entre los “mecanismos acumulativos de la dependencia”, Bamberger identifica,

la descapitalización, provocada por las múltiples formas de remesas de ganancias, los consecuentes déficits de las balanzas de pagos, la necesidad creciente de nuevos préstamos



y ‘ayudas’ del capital extranjero, y su resultado: el crecimiento del servicio de la deuda, un déficit progresivo y el círculo vicioso de la necesidad de más capital extranjero (1978, p. 29).

Como veremos en el siguiente sub-apartado, los mecanismos que facilitan las transferencias de valor desde las economías dependientes hacia las economías imperialistas varían según el régimen de acumulación de capital vigente y la función de las economías dependientes en la división internacional de trabajo en un momento histórico determinado. Pero la relación de dependencia y las condiciones asociadas con el subdesarrollo se siguen reproduciendo. La alta explotación de la fuerza de trabajo, el reducido mercado interno, la centralidad de las exportaciones y la tremenda desigualdad de ingresos son realidades que siguen caracterizando a la región. En este sentido, las economías de países como El Salvador siguen siendo determinadas por y subordinadas a la estadounidense, en una relación desigual.

### **1.1.2 Transferencias de valor**

El intercambio desigual de bienes manufacturados y bienes primarios se perfila como el clásico mecanismo a través del cual las economías imperialistas se apropian del valor producido en las economías dependientes. Marini retoma la noción del deterioro de los términos de intercambio de Prebisch (1998) que perjudica a Latinoamérica como productor de bienes primarios. Escribe:

Teóricamente, el intercambio de mercancías expresa el cambio de equivalentes, cuyo valor se determina por la cantidad de trabajo socialmente necesario que incorporan las mercancías. En la práctica, se observan diferentes mecanismos que permiten realizar transferencias de valor, pasando por encima las leyes del intercambio, y que se expresan en la manera como se fijan los precios de mercado y los precios de producción de las mercancías (Marini, 1973, p. 33).

El autor brasileño identifica un proceso de intercambio desigual en el cual los países de producción primaria son obligados a “ceder gratuitamente del valor que producen” a los países industrializados (Marini, 1973, p. 35).

Osorio explica más:

La producción de diferentes bienes no reclama las mismas modalidades y los mismos niveles de elevación de la productividad. Por tanto, las diversas especializaciones

productivas a nivel del sistema mundial generan condiciones para que el intercambio de más horas de trabajo por menos horas se mantenga y se reproduzca (2017, p. 81).

Como ya se señaló, la producción industrial propicia el progresivo desarrollo tecnológico que resulta en incrementos de la productividad en el centro; al recurrir a la extracción de plusvalía relativa, aumentando la productividad en la producción de bienes salarios, los capitalistas industriales de las economías centrales lograron incorporar a sus trabajadores al consumo y también apropiarse de cada vez más plusvalía.

La producción de bienes primarios para la exportación, en cambio, no propicia el mismo nivel de complejización productiva, tampoco requiere de la incorporación de los trabajadores en el consumo de mercancías destinadas al mercado exterior. El resultado, según esta teoría, suele ser una diferencia marcada en la productividad entre los bienes industriales y primarios. De esta manera, en el comercio internacional se termina intercambiando bienes con más horas de trabajo por bienes con menos horas de trabajo: un intercambio desigual, que a lo largo del tiempo favorece cada vez más a las economías industrializadas. Samir Amín (1976) disputa esa afirmación, señalando la alta productividad en los sectores exportadores periféricos. Para el teórico egipcio, en diálogo con Arghiri Emmanuel (1972), el intercambio desigual que se perfilaba en el contexto de la globalización neoliberal se basaba en la relativa inmovilidad de la fuerza de trabajo frente a la movilidad del capital en un contexto de productividades similares pero importantes desigualdades salariales internacionales. Como explica Arcero:

El intercambio acarrea, en estas condiciones, una transferencia de valor de la periferia al centro y una tasa de ganancia mayor para el conjunto del capital. Este intercambio desigual es un rasgo permanente en un contexto de elevada movilidad del capital y se amplía cuando una producción se desplaza del centro a la periferia (lo que se traduce también en un deterioro de los términos del intercambio) o se reducen en ésta los ingresos de los trabajadores. (2005, p. 41).

Si bien la producción de café y azúcar en la economía salvadoreña a lo largo de los siglos XIX y XX recurría a métodos muy intensivos en mano de obra y con poco desarrollo tecnológico, los *call centers* salvadoreños reproducen las técnicas del centro imperialista. En el caso de estos servicios externalizados y exportados, la diferencia salarial se vuelve un mecanismo de gran importancia en las transferencias de valor.

La baja remuneración de la fuerza de trabajo en las economías latinoamericanas dependientes es una realidad histórica y persistente. Según Marini, tiene que ver con la condición desfavorable de exportadora agro-minera: “incapaz de impedir [la pérdida de plusvalía] al nivel de las relaciones de mercado, la reacción de la economía dependiente es compensarla en el plano de la producción interna” (Marini, 1973, p. 38). Este incremento de plusvalía se consigue aumentando la explotación de los trabajadores por parte de los capitalistas latinoamericanos a través de la extensión de la jornada laboral, la intensificación del trabajo, o la reducción del salario del obrero, prácticas que Marini denomina “superexplotación” por violar el valor de la fuerza del trabajo (1973, p. 42).

Para el autor brasileño, esta superexplotación se puede sostener precisamente por la estructura exportadora de las economías dependientes, que no descansa en el consumo de la clase trabajadora. La ruptura del ciclo del capital, es decir, la separación entre la producción de las mercancías en el entorno nacional y su circulación en el exterior, implica que el consumo del obrero latinoamericano no ha sido particularmente relevante para los capitalistas de la región. Asimismo, por la abundante fuerza de trabajo disponible, se puede reemplazar fácilmente a la mano de obra y, por ende, reducir sus condiciones de reproducción a las más mínimas y miserables. El resultado es un mercado interno de consumo dramáticamente estratificado: por una parte, los trabajadores con su consumo mínimo de subsistencia; por otra, los capitalistas y clases medias con su consumo de bienes manufacturados importados y algunos nacionales que se empezaron a producir en algunos países latinoamericanos en el período de sustitución de importaciones.

El concepto de superexplotación ha sido muy cuestionado, incluso por los mismos teóricos marxistas de la dependencia, como Katz (2018). Ese debate no es objeto de nuestra investigación, y no retomaremos al concepto directamente en nuestro análisis. No obstante, las observaciones de Marini sobre las características de las economías exportadoras dependientes - muy baja remuneración de la fuerza de trabajo, mercado interno estrecho, polarización - resultan relevantes y vigentes.

Posterior a la reestructuración productiva global que inicia en la década de 1970, tema que abordaremos en el siguiente apartado, el autor brasileño observa:

La expansión y aceleración tanto de la circulación del capital productivo como de la circulación del capital dinero han ido configurando una nueva economía mundial capitalista, que reposa sobre un esquema de división internacional de trabajo distinto al que regía antes de la crisis mundial. Pasó el tiempo del modelo simple centro-periferia, caracterizado por el intercambio de manufacturas por alimentos y materias primas (Marini, 1977, p. 28).

La creciente desregulación financiera y la externalización de segmentos de la manufactura en formas como las maquiladoras generaron nuevos mecanismos de transferencia de valor entre las economías dependientes e imperialistas. A las transferencias clásicas anteriormente comentadas, se agregan transferencias de valor realizadas a través de la inversión extranjera directa o indirecta, esta última siendo el capital extranjero proporcionado en la forma de préstamos o financiamientos a capitalistas o Estados dependientes. Como explica Marini,

Desde el momento en que, cumplido el ciclo de producción, el capital extranjero contribuyó a la producción de plusvalía, él tiene derecho a una parte de ella bajo la forma de ganancia o de interés, según se trate de inversión directa o indirecta. Ello da lugar a transferencias de plusvalía al exterior (1994, p. 257).

De esta manera, las economías imperialistas se apropian de valores generados en las economías dependientes a través del pago de altos intereses sobre la deuda pública o la deuda externa, las actividades del capital especulativo, y la apropiación de ganancias de filiales de capitales extranjeros por parte de sus casas matrices (Osorio, 2014b, p. 31).

En el caso de los *call centers*, que son subcontratados en El Salvador por empresas norteamericanas para realizar servicios para consumidores norteamericanos, el canal predominante para la transferencia de valor es esa apropiación de ganancias por parte de las empresas matrices. Como veremos en el apartado final, el capital estadounidense invertido en los *call centers* obtiene ganancias relativas importantes al externalizar sus servicios a países dependientes donde la remuneración de la fuerza del trabajo es menor y donde, además, gozan de exenciones fiscales y regulatorias generosas. La plusvalía extraída en estas condiciones ventajosas no permanece, sin embargo, en la economía dependiente donde fue producida, sino que es trasladada a la sede de la empresa para contribuir al proceso de acumulación en el centro imperial. A esto se agrega la adquisición de medios de producción - en este caso, computadoras, *headsets* y *software* - en las

economías centrales. De este modo, la industria contribuye a la reproducción de la condición de dependencia.

## 1.2 Reestructuración productiva

El empleo de la fuerza de trabajo deportada de Estados Unidos en los *call centers* salvadoreños ha sido posibilitado por la reestructuración productiva que inició a nivel global en la década de 1970. La reestructuración generó las condiciones tanto para la migración masiva salvadoreña hacia Estados Unidos como para la externalización de servicios transnacionales hacia economías dependientes como la salvadoreña. Esta reorganización de los procesos productivos y patrones de reproducción del capital dio lugar al régimen de acumulación que Harvey (1998) ha denominado la “acumulación flexible” y el que hoy se conoce como el neoliberalismo.

La crisis de la década de 1970 implicó el agotamiento del régimen de acumulación “fordista-keynesiana” de la posguerra (Harvey, 1998, p. 146). El fordismo significaba más que una forma de organización industrial. La racionalización y especialización del trabajo industrial, tendencia ya observada desde Marx en *El Capital* (2014), había alcanzado nuevas alturas a inicios del siglo XX con la teoría de la gestión científica de F. W. Taylor. “Lo propio de Ford”, escribe Harvey, (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 del 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 (1998, p. 148).

El keynesianismo, por su parte, es el nombre que sintetiza las transformaciones que el capital había implementado después de la Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial en materia de reformas y regulaciones macroeconómicas para salvar al capitalismo de sus propias contradicciones. Harvey observa que, después de la Segunda Guerra Mundial, “el fordismo se conectó sólidamente con el keynesianismo, y el capitalismo hizo ostentación de expansiones mundiales internacionales a través de las cuales cayeron en sus redes una cantidad de naciones descolonizadas” (1998, p. 152). En esta etapa expansiva, el régimen fordista-keynesiano logró someter al capital a ciertas restricciones, especialmente en el ámbito financiero, y conceder a la fuerza del trabajo ciertas

garantías básicas representadas en el Estado de bienestar. “El equilibrio de poder tenso aunque firme que se estableció entre el trabajo organizado, el gran capital corporativo y el Estado nacional, que cimentó la base de poder para el boom de posguerra, no había llegado por azar” (Harvey, 1998, p. 155). Al contrario, fue producto de la lucha de los trabajadores organizados en el contexto de la Guerra Fría, en el cual, frente al ejemplo soviético, el imperialismo también se vio obligado a presentar su sistema capitalista como alternativa atractiva para las masas trabajadoras.

No obstante, a finales de la década de 1960, emergieron indicaciones de una caída de productividad y rentabilidad en los países centrales de la economía capitalista global. En 1971, Estados Unidos desvinculó su moneda del oro, señalando el colapso de los acuerdos de la Conferencia de Bretton Woods que habían formado las bases del orden financiero y monetario de la posguerra (Reyes Konings, 2010). La creciente dificultad de valorización del capital culminó, en 1973, en una recesión, agravada por el shock del petróleo de ese año.

En Latinoamérica, la crisis coincidió con el agotamiento del modelo de industrialización promovido por la CEPAL bajo el liderazgo de Prebisch y su equipo estructuralista, quienes abogaban por la participación del Estado como impulsor de un proceso de desarrollo industrial capaz de sacar a los países de la región de su papel desfavorable de exportadores de materias primas (Prebisch, 1998). El golpe de Estado en Chile en 1973 contra el gobierno democrático de Salvador Allende inauguró el laboratorio de la reacción, donde los discípulos de Hayek y Freedman, respaldados por el poder imperial en Washington, forjaron el modelo neoliberal que pronto se extendería al resto del continente y del mundo. En 1982, la crisis de la deuda externa estalló en México, provocada por la decisión del Federal Reserve de Estados Unidos de incrementar de manera dramática las tasas de interés, hecho conocido como el “Volker Shock” de 1979. Con el pretexto de contener a la inflación y el desempleo, el capital - liderado por el capital financiero estadounidense - montó su contraofensiva (Harvey, 2005a). Además de la lucha obrera, el compromiso de la posguerra había sido posibilitado por avances técnicos junto con la elevada tasa de ganancia. Fue con la posterior caída de las tasas de ganancias que las condiciones favorecían una remontada de la clase capitalista, junto con la debilitación de la organización obrera. El capital, aprovechando la crisis, aplicó lo que Naomi Klein llama la “Doctrina del Shock” (2008).

En este contexto de inestabilidad, se justificó la implementación del ajuste estructural, sentando las bases para el nuevo régimen de acumulación flexible. A través de instituciones financieras internacionales dominadas por Estados Unidos como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial, se impusieron una serie de contrarreformas que buscaban restaurar la rentabilidad a través de la desvalorización de la fuerza de trabajo. Como escribe Fernando Carmona, se trataba de, “la necesidad del capital monopolista transnacional y nacional de preservar o, mejor todavía, incrementar las tasas de ganancia para sostener el proceso de acumulación y remover trabas nacionales a la movilización, realización y aún más grande concentración del capital” (2018, p. 421).

Además de una agenda de reformas económicas, vale enfatizar que el neoliberalismo que emerge triunfante tras esta reestructuración es también un proyecto político-ideológico. Esta estrategia es evidente en la justificación oficial de la contención salarial y la pérdida de la capacidad adquisitiva de los salarios, como una forma de combatir la inflación provocada por el mismo capital. Según Loïc Wacquant, lo que distingue el neoliberalismo del liberalismo clásico es el proceso de “rehacer y re-despliegue del Estado como la agencia central que fabrica activamente las subjetividades, relaciones sociales y representaciones colectivas adecuadas al hacer real y significativa la ficción de los mercados” (2012, p. 68). El discurso de la responsabilidad personal y libertad individual emerge en este contexto como fuerza unificadora, que permite avanzar las lógicas institucionales de la mercantilización, disciplina y expansión de los brazos represivos del Estado frente a la inestabilidad e inseguridad social provocada por el ajuste estructural. En el apartado IV, revisaremos cómo esta dimensión disciplinaria-represiva impacta a las personas trabajadoras migrantes que son deportadas, al ser transformadas en sobrepoblación relativa racializada en Estados Unidos tras la crisis económica de 2008.

En lo que sigue, revisamos las políticas que componen el programa del ajuste estructural impuesto por las instituciones financieras internacionales y sus consecuencias para la clase trabajadora y el capital, así como sus implicaciones para la relación desigual entre los países dependientes e imperialistas. De esta manera, identificamos las condiciones materiales que dan lugar al desplazamiento masivo pero desigual de trabajadores y capital, hechos que determinan el empleo

de la fuerza de trabajo deportada desde Estados Unidos en la industria externalizada de los *call centers* en El Salvador.

En el primer sub-apartado, examinamos cómo las contrarreformas del ajuste estructural logran desvalorizar la fuerza de trabajo, recurriendo principalmente a Arrizabalo (2014) y Dumenil y Levy (2014). Luego, recuperamos a autores como Harvey (1998; 2005), Adrián Sotelo (2015) y Antunes (2001; 2013) para definir la flexibilidad que caracteriza al nuevo régimen de acumulación del capital. Finalmente, pensamos cómo la reestructuración reproduce el desarrollo desigual y la dependencia, con pensadores como Delgado Wise (2016) y Osorio (2010; 2014a; 2014b; 2016).

### **1.2.1 Desvalorización de la fuerza de trabajo**

Las medidas necesarias para liberar al capital de sus anteriores limitaciones y abaratar a la fuerza de trabajo fueron presentadas por el FMI y otros organismos internacionales como medidas extraordinarias para atender a la crisis de la deuda de la década de 1980 y estabilizar la inflación. Pero las supuestas políticas excepcionales se volvieron permanentes, consagradas como el “consenso de Washington”, o lo que Arrizabalo llama el “ajuste permanente fondomonetarista” (2014, p. 377). Son estas reformas las que generaron las condiciones para la migración masiva salvadoreña de la posguerra, así como para la externalización de la industria de servicios transnacionales en la forma de los *call centers* hacia economías dependientes como la salvadoreña, procesos que examinaremos en su especificidad histórica en el capítulo siguiente.

El consenso de Washington fue identificado por John Williamson (1990) en América Latina como un conjunto de instrumentos políticos o reformas para enfrentar la crisis de la deuda. Estas medidas, impuestas a través de la condicionalidad asociada a los préstamos internacionales, incluyeron la reducción del gasto público, la incentivación de la inversión extranjera directa, la privatización, la desregulación y la liberalización de los tipos de interés, tipos de cambio y el comercio internacional. Sobre todo, las contrarreformas fueron centradas en la desregulación, privatización, y apertura externa de las economías.



Como señalan Dumenil y Levy (2014), este programa fue fundamentalmente un proyecto de clase. Para los teóricos franceses, el neoliberalismo constituye “una hegemonía de clase” (2014, p. 15).  
Escriben:

En el neoliberalismo, las fracciones superiores de los capitalistas, apoyadas por instituciones financieras, actúan como líderes dentro de un grupo más amplio de clases superiores en el ejercicio de una dominación común. De forma similar, los Estados Unidos actúan como líderes dentro de un grupo más amplio de países imperialistas (Dumenil & Levy, 2014, p. 18).

Con las medidas anteriormente mencionadas, el capital, encabezado por el capital financiero norteamericano, buscaba recuperar su poder, atacando los logros de la lucha de la clase trabajadora.

Marx define el valor de la fuerza de trabajo humano, representado por – pero no necesariamente igual a – el salario, en los siguientes términos:

El valor de la fuerza de trabajo, como el de toda otra mercancía, lo determina el conjunto el tiempo de trabajo socialmente necesario para la producción, incluyendo, por tanto, la reproducción de este artículo específico. [...] El valor de la fuerza de trabajo es el valor de los medios de vida necesarios para asegurar la subsistencia de su poseedor (2014, p. 156).

Es decir, el valor corresponde al del conjunto de mercancías que requiere para reproducirse, estimación que varía según las normas sociales del momento histórico determinado. En este sentido, Marx observa que el cálculo del valor de la fuerza de trabajo, “a diferencia de las otras mercancías, implique también un elemento histórico y moral” (2014, p. 157). Bajo el régimen de acumulación fordista-keynesiano, los trabajadores habían logrado ampliar ese conjunto de bienes considerados esenciales para su reproducción; el neoliberalismo, en cambio, se ha caracterizado por una tendencia contraria.

“En última instancia”, escribe Arrizabalo, “se encuentra la necesidad de aumentar la explotación, como requisito para la prosecución del proceso de acumulación (aumentar la tasa de plusvalía para impulsar una tasa de ganancia suficiente)” (2014, p. 372). Por lo tanto, el ajuste estructural promovido por las instituciones financieras internacionales ataca al “salario en su conjunto” (Arrizabalo, 2014, p. 372). Además del salario directo, en la forma de la remuneración regular, el ajuste busca reducir el salario diferido, en la forma de las deducciones destinadas para desembolso

futuro en el sistema de pensiones, así como el salario indirecto, en la figura de los servicios públicos garantizados a la clase trabajadora.

Arrizabalo afirma que la reducción de los salarios directos se logra “a través de la presión que impone el ejército industrial de reserva, sacralizado como ‘tasa natural de desempleo’” (2014, p. 387). El salario diferido e indirecto, por otra parte, se reduce “por la privatización de servicios públicos (sanidad, transporte público, educación, pensiones) y por el recorte directo en los programas públicos de cobertura social como el subsidio de desempleo” (Arrizabalo, 2014, p. 387). De esta manera, las conquistas de la clase trabajadora de la posguerra han sido reducidas o eliminadas, para brindarle al capital nuevos espacios de acumulación.

Necesario en todo esto es el ataque contra las instituciones de la clase trabajadora, en particular, los sindicatos. El trabajo organizado, actor clave en el régimen fordista-keynesiano, pierde su protagonismo bajo el régimen de la acumulación flexible, dejando a los trabajadores individuales con cada vez menos recursos para defenderse. Los Estados neoliberales debilitaron las protecciones sindicales, mientras la flexibilización de los mercados laborales ampliaba al ejército industrial de reserva; a la vez, la creciente movilidad geográfica del capital se contrasta con las crecientes restricciones migratorias, colocando a los trabajadores en una situación de aún mayor desventaja. La reestructuración productiva implicó la atomización de la fuerza de trabajo, acompañada por un proceso ideológico del fomento del individualismo como parte del proyecto neoliberal.

Es importante destacar que, en Estados Unidos, los sectores más golpeados por la reestructuración, la industria manufacturera y el sector público, eran también sectores desproporcionadamente sindicalizados y empleadores de trabajadores de color, especialmente personas afroamericanas. En su informe para la federación sindical AFL-CIO, Barbara Becnel observa que, en 1976, mientras el desempleo estadounidense general había subido hasta 7.7%, alcanzó 13.8% para la población afroamericana; asevera que “todos los [norte]americanos han sido golpeados fuertemente por la contracción económica de esta década. Pero para afroamericanos la desestabilización económica ha amenazado muchos de los logros alcanzados durante los 60 - de hecho, algunos avances han comenzado a desaparecer” (Becnel, 1978, p. 20). Entre 1970-1980, el desempleo entre la

juventud afroamericana masculina se incrementó 25% en la ciudad de Los Ángeles, donde una generación anterior de personas migrantes afroamericanas del Sur estadounidense había encontrado empleo en industrias como la defensa (Wilson Gilmore, 2007, p. 76). En la ciudad de Nueva York, la población puertorriqueña vio sus ingresos reducirse desde 75% del ingreso mediano municipal en 1960 hasta apenas la mitad para 1990, debido a la pérdida masiva de empleos manufactureros en ese periodo (Davis M. , 2001, p. 126). Así es que la creciente sobrepoblación relativa estadounidense despojada por la globalización neoliberal también está marcadamente racializada.

Para los representantes del capital, la apuesta fue un éxito, por lo menos en el corto plazo. Dumenil y Levy resumen:

Una fuerte presión sobre la masa de trabajadores asalariados ayudó a recomponer las tasas de ganancia, en niveles bajos durante los 70, o, al menos, a poner fin a su tendencia decreciente. La apertura de fronteras comerciales y de capital allanó el camino hacia grandes inversiones en regiones del mundo donde las condiciones sociales predominantes permitieron altos retornos, generando así un flujo de ingresos a favor de las clases superiores de los Estados Unidos (así como para otros grupos más amplios que se beneficiaron en cierta medida de la renta de capital). El libre comercio incrementó la presión sobre los trabajadores, por efecto de la competencia que llegaba desde los países donde los costos de mano de obra eran bajos. Los grandes flujos de renta de capital también derivaron del creciente endeudamiento de las familias y el Gobierno (2014, p. 16).

Las políticas de desregulación, privatización y apertura externa que conforman el programa de ajuste estructural tuvieron consecuencias devastadoras para la clase trabajadora, con impactos desproporcionados en las economías dependientes y las poblaciones racializadas internas de los centros imperiales. Las economías reestructuradas han sido caracterizadas por el desempleo, el subempleo, la subcontratación y la informalidad por un lado y la dramática concentración y centralización del capital por el otro. El neoliberalismo avanzó por el globo, liberando territorio para el capital. El fin de la Guerra Fría con la caída del bloque soviético alimentó a esta expansión con nuevas fronteras de acumulación originaria.

En las economías dependientes como la salvadoreña, las privatizaciones dejaron a decenas de miles sin trabajo y debilitaron los servicios sociales. Los tratados de libre comercio pusieron a los agricultores en desventaja frente a los productos subsidiados norteamericanos. La conversión de millones de trabajadores en los países dependientes en sobrepoblación relativa propició la migración masiva hacia Estados Unidos, proceso que abordaremos en el apartado IV y que retomaremos con más especificidad histórica en el Capítulo II. En los centros imperiales como Estados Unidos, la reestructuración impulsó un proceso de desindustrialización que golpeó brutalmente a sindicatos históricos. La nueva economía emergente, marcada por la alta precariedad y mínima organización sindical, privilegiaba al sector de servicios, donde la fuerza de trabajo migrante indocumentada era preferida por su vulnerabilidad y, en muchos casos, su limitada experiencia en la organización sindical.

A nivel nacional, la industria norteamericana migró a estados con menores protecciones sindicales y mano de obra más barata. También se desplazó hacia otros países. La desregulación y apertura externa de las economías se acompañó de avances tecnológicos en comunicaciones y transporte, permitiendo la externalización de segmentos de la producción hacia economías dependientes, donde la remuneración de la fuerza de trabajo es aún menor. Tal es el caso de los *call centers*, que son el objeto del apartado V.

El ajuste estructural fue el instrumento político utilizado por el capital - y principalmente por el capital imperialista - para desmontar las frágiles conquistas de la clase trabajadora. Presentado como un programa técnico, constituyó un proyecto profundamente ideológico orientado al sometimiento de los trabajadores a las necesidades cada vez más voraces y desesperadas de la acumulación capitalista, a través de la desvalorización de su fuerza del trabajo.

### **1.2.2. Flexibilidad**

Harvey escribe que el régimen de acumulación flexible, o capitalismo neoliberal globalizado, “se caracteriza por la emergencia de sectores totalmente nuevos, nuevas maneras de brindar servicios financieros, nuevos mercados y, sobre todo, niveles sumamente intensos de innovación comercial, tecnológica y organizativa” (1998, pp. 170-171). La acumulación flexible “se señala por una confrontación directa con las rigideces del fordismo. Apela a la flexibilidad con relación a los

procesos laborales, los mercados de mano de obra, los productos y las pautas del consumo” (Harvey, 1998, p. 170). La flexibilidad, asociada con la rapidez, la contingencia, la fluidez y la movilidad, implica un mayor rango de opciones para el capital y uno cada vez menor para el trabajo.

La flexibilización conlleva la fragmentación y externalización de los procesos productivos, a través de la subcontratación y el desplazamiento de la producción hacia territorios con condiciones de mayor ventaja para el capital. Como veremos en el sub-apartado siguiente, este libre despliegue internacional del capital provoca la competencia entre los Estados para atraer a la inversión extranjera, profundizando las desigualdades entre las economías dependientes e imperialistas y agudizando la polarización interna de ambas sociedades.

La flexibilidad también implica una nueva orientación contingente de la producción. Juan Arancibia escribe:

No sólo se trataba de una flexibilización en la tecnología, sino en la propia relación de compraventa, al pasar de una economía de la oferta a otra de la demanda, era estrictamente necesario que la producción en sus volúmenes y especificidades se flexibilizara. Según esto, la producción no seguía una línea estable de comportamiento, pues comenzaba a imponerse la producción sobre pedido (2011, p. 47).

Las innovaciones en tecnologías de información, comunicación y transporte permiten el desarrollo de una producción *just-in-time*. Esta modalidad es también conocida como el toyotismo por su implementación en la producción automotriz japonesa y facilita una mayor agilización de los medios de producción para adecuarse a los cambios en la demanda. Como observa Sotelo, “el toyotismo y la automatización flexible adecuan el trabajo a los mercados y necesidades de las empresas (*just in time*) y generalizan su precarización en un contexto de debilidad sindical o de nula organización obrera” (2015, p. 94).

Tales innovaciones tienen el fin de maximizar la eficiencia productiva, para acelerar el ciclo de realización del capital:

El tiempo de rotación del capital—que es siempre una de las claves de la rentabilidad capitalista—se redujo de manera rotunda con el despliegue de las nuevas tecnologías

productivas (automatización, robots, etc.) y las nuevas formas organizativas (como el sistema de entregas ‘justo-a-tiempo’ en los flujos de inventarios, que reduce radicalmente los que hacen falta para mantener la producción en marcha) (Harvey, 1998, p. 179).

La aceleración del proceso productivo requiere, por su parte, una aceleración en la circulación y consumo de las mercancías. Harvey señala que,

el mejoramiento de los sistemas de comunicación y de información, junto con la racionalización de las técnicas de distribución (embalaje, control de inventarios, uso de contenedores, retroalimentación del mercado, etc.), daba lugar a una aceleración en la circulación de mercancías y a través de sistema de mercado (1998, p. 315).

El *call center*, como vínculo entre el consumidor y su mercancía, emerge precisamente para agilizar el proceso de circulación y es posibilitado por las innovaciones tecnológicas mencionadas. En la medida que los procesos de externalización de servicios se amplían, los *call centers* también pueden gestionar la comunicación entre vendedores y proveedores, transportistas y comerciantes, así como prestamistas y deudores.

Para los trabajadores, la aceleración del ciclo del capital implica una intensificación del ritmo de trabajo. Antunes escribe:

Como el capital no puede generar plusvalía sin apropiarse del ‘trabajo vivo’ (haciéndolo interactuar con el ‘trabajo muerto’), el aumento de la productividad laboral, *leitmotiv* imprescindible del capital, ha venido aumentando las formas y los mecanismos de extracción del sobretrabajo en tiempos cada vez más cortos, por medio de la expansión del trabajo muerto representado en la maquinaria tecnocientífica-informativa y también mediante la liofilización organizacional y flexible donde el capital inventa nuevas maneras de organizar el proceso laboral para intensificar las formas de participación y sujeción (2013, p. 22).

En el *call center*, esta tendencia está llevada al máximo con la minuciosa cuantificación digital del proceso de trabajo, desde la duración y cantidad de las llamadas hasta el tiempo entre ellas y muchas variables más registradas por los sistemas automáticos de procesamiento del contacto.

A la vez, la flexibilización conlleva la destrucción de la estabilidad y seguridad laboral, así como el deterioro general de sus condiciones de trabajo. Arancibia identifica los siguientes mecanismos de flexibilización en el ámbito laboral:

Facilitar y abaratar, ablandando las condiciones de contratación y despido, de manera que esto no cueste ni tiempo, ni dinero; Flexibilizando el perfil, la descripción de los puestos de trabajo, de manera que la polivalencia sea legal y formalmente posible; Flexibilizar lo relativo a la jornada de trabajo, de forma que las horas extraordinarias, los trabajos en días no-laborales sean viables y si es posible, sin costo especial; Flexibilizar la forma de pago, abandonando crecientemente la remuneración por tiempo y mezclándola con estímulos por productividad o cambiándola por trabajo a destajo, trabajo a domicilio y subcontratación; Incorporar la modalidad de la subcontratación u outsourcing (2011, pp. 48-49).

Contrario al fordismo, la acumulación flexible se caracteriza por la inestabilidad y adaptabilidad, sometiendo a los trabajadores a las exigencias fluctuantes y dinámicas del mercado.

Bajo este régimen de acumulación, al trabajador se le niega el derecho a una jornada regular o un salario mínimo. La tecnología de los algoritmos computarizados impone una nueva tiranía de incertidumbre e irregularidad en los horarios, agendando turnos de última hora según la demanda en un momento determinado. A la vez, tecnologías de vigilancia acumulan métricas del desempeño que determinan la remuneración. El trabajador tampoco se identifica con un oficio estable, sino que, en las palabras de Sotelo, la flexibilización “implica la creación de obreros polivalentes (*multiusos*) y rotativos que los obligan a realizar simultáneamente tareas de operación, preparación, control y reparación de maquinaria, haciéndolos más versátiles a los flujos de los ciclos productivos” (2015, p. 49). Las modalidades como la temporalidad y subcontratación también son formas de negarle al trabajador el acceso a seguro social y otras prestaciones asociadas con el régimen de acumulación fordista-keynesiano.

Tal como afirmamos en el sub-apartado anterior, el objetivo de estos modos de flexibilización es la desvalorización de la fuerza de trabajo y, en el fondo, la recuperación de las tasas de ganancia del capital. Como veremos en el cuarto apartado, los *call centers* son emblemáticos de estas nuevas estrategias de producción y gestión flexible.

### 1.2.3 Desarrollo desigual

Entre las múltiples contradicciones del capital, existe la tensión entre su tendencia de progresivamente subsumir y uniformar las sociedades humanas en la lógica totalizante de la acumulación y, por otra parte, la tendencia de aprovechar, explotar y profundizar sus diferencias. La expansión geográfica del capitalismo conlleva ambas tendencias. “El capital, por su naturaleza, tiende a superar toda barrera espacial”, escribe Marx, “Por consiguiente la creación de las condiciones físicas del intercambio de los medios de comunicación y de transporte — se convierte para él, y en una medida totalmente distinta, en una necesidad: la anulación del espacio por el tiempo” (2007b, p. 13). A la vez, este mismo proceso produce y reproduce desigualdades importantes.

En el apartado anterior, afirmamos que el concepto fundamental del desarrollo desigual del capitalismo aparece en la obra de Lenin (1975) y se vuelve central para la TMD. Podemos agregar la importancia de esta noción para León Trotski (2016), con su concepto de desarrollo desigual y combinado y también teóricos marxistas posteriores como Amín (1976), entre muchos más. Según Delgado Wise, la consideración del desarrollo desigual “tiene como propósito develar las dinámicas históricas, estructurales y estratégicas de explotación y dominación de las élites plutocráticas, que se apropian del excedente económico generado en las periferias y en el centro mismo del sistema mundial capitalista” (2016, p. 47).

Las relaciones que configuran el desarrollo desigual del capitalismo mundial y, por ende, la dependencia, son profundamente impactadas por la reestructuración productiva. Harvey afirma que la acumulación flexible “ha traído cambios acelerados en la estructuración del desarrollo desigual, tanto entre sectores como entre regiones geográficas” (1998, p. 171). Por una parte, implica un proceso de desindustrialización y un auge en el sector de servicios en las economías imperialistas, así como un dramático proceso de financiarización que asume cada vez más importancia en la economía mundial. Por otra parte, conlleva la segmentación y reterritorialización del proceso productivo. En este sentido, “un elemento central de la arquitectura global bajo el neoliberalismo es la profundización de las tendencias al desarrollo desigual que son inherentes al capitalismo y que tienen como trasfondo la relación capital-trabajo que le es propia”, escribe



Delgado Wise, “en cuanto proceso de polarización económica, social y política entre regiones, países y clases” (2016, p. 48).

Según Delgado Wise, la reestructuración productiva genera una nueva división internacional del trabajo, la cual “expresa una profunda recomposición de las relaciones de clase a favor del capital y, más específicamente, del capital monopolista” (2016, p. 61). La fragmentación de la producción y su deslocalización resultó en la formación de cadenas productivas internacionales, en las cuales los segmentos menos intensivos en tecnología y más intensivos en mano de obra son delegados a los países dependientes, generalmente a través de la modalidad de la subcontratación.

De esta manera, las economías dependientes de México y Centroamérica se convirtieron en eslabones estratégicos para estas cadenas globales de valor. Países como El Salvador se volvieron plataformas para el ensamblaje maquilador de bienes manufacturados, textiles, o servicios transnacionales externalizados para la exportación hacia Estados Unidos. En este contexto, los Estados dependientes son obligados a competir entre sí para atraer al capital extranjero y transnacional, abaratando cada vez más a su fuerza de trabajo.

El resultado ha sido la profundización de la desigualdad y dependencia que históricamente han caracterizado las relaciones entre América Latina y las economías del centro. Osorio escribe:

Con el surgimiento de cadenas globales de producción a fines del siglo XX y la segmentación de los procesos productivos, con múltiples fases divididas y repartidas por diversos lugares del mundo, y reunidas en algún punto en donde el producto termina siendo ensamblado [...] las decisiones de qué producir y dónde hacerlo quedan en manos de grandes corporaciones transnacionales establecidas en el mundo central; el asentamiento de los eslabones ubicados en territorios del mundo dependiente es mucho más frágil, lo que hace más fácil su traslado a otras regiones en caso de convenir a la tasa de ganancia esperada; los eslabones tecnológicamente más complejos y de diseño se concentran en el mundo central, quedando las fases menos complejas en la periferia; el potencial dinamizador de esos eslabones hacia otras ramas industriales locales se reduce, cuando no prácticamente desaparece, como ocurre en el caso de las maquilas industriales. Con todo

esto la subordinación de las economías dependientes frente a las economías centrales se multiplica y las brechas entre unas y otras se ensanchan (2014b, pp. 30-31).

Al abandonar al proyecto de industrialización y el modelo cepalino del desarrollo desde adentro, las economías latinoamericanas asumieron su antiguo papel como exportadoras y un modelo de desarrollo desde afuera. Bajo este esquema, muchas de las deficiencias y desventajas de la exportación agro-minera identificadas por la TMD se han reproducido, entre ellas las transferencias de valor desde las economías dependientes hacia las economías del centro.

En estas condiciones, volvieron a surgir las economías de enclave. Marini define los enclaves en Latinoamérica como

la simple anexión de áreas de producción (por lo general extractivas, aunque también agrícolas) a los centros industrializados, quedando esas áreas sustraídas a la estructura productiva nacional, a excepción de las transferencias de valor que se hacían mediante la vía tributaria y, en menor medida, salarial (1977, p. 196).

Tras la reestructuración productiva, la estructura en enclave reemerge en la región en la forma de las zonas francas y la industria de manufactura maquiladora. El mismo autor observa:

El capital que opera en la industria de la maquila [...] no se integra efectivamente a la economía nacional en que se encuentra, sino que sigue incorporado directamente al capital matriz, con sede en la economía imperialista. El hecho que el capital invertido en la maquila utilice mano de obra de la economía dependiente tiene, prácticamente, el mismo efecto que si esa mano de obra fuera trasladada físicamente a la economía imperialista, para ser allá explotada por el capital matriz (Marini, 1977, p. 214).

Con los incentivos propiciados al capital extranjero tras el ajuste estructural y con los tratados de libre comercio en las economías dependientes, empresas extranjeras como las maquiladoras y, por supuesto, los *call centers* facilitan la masiva apropiación de valor por parte de las economías imperialistas. Por lo tanto, Delgado Wise afirma que,

la participación de los países periféricos en las redes globales de capital monopolista mediante la instalación de plantas de ensamble que operan bajo la modalidad de nuevos enclaves exportadores, significa la *transferencia neta de ganancias al exterior*. Se trata de

una modalidad extrema de intercambio desigual que anula toda posibilidad de desarrollo y crecimiento económico en la periferia (2016, p. 63).

El autor señala que los programas de ajuste estructural “han sido y siguen siendo el vehículo para la desarticulación de las economías periféricas y su reinserción, asimétrica y subordinada, a las economías de los países centrales”; continúa: “La *exportación directa e indirecta de fuerza de trabajo* se convierte en un elemento clave de este proceso” (2016, p. 48). La exportación indirecta de fuerza de trabajo se refiere al empleo intensivo de fuerza de trabajo barata por parte del capital extranjero en las economías dependientes. Así es el caso en las industrias externalizadas de ensamblaje y exportación de manufacturas en las maquiladoras, o en la exportación de servicios externalizados en los *call centers*. La exportación directa de la fuerza de trabajo, en cambio, se refiere a la migración laboral masiva de las economías dependientes como El Salvador hacia las economías imperialistas como la estadounidense, tema central en nuestra investigación y que abordamos en el siguiente apartado.

### 1.2.3 Crisis

La reestructuración productiva que dio forma al régimen de acumulación flexible fue provocada por el agotamiento del régimen de acumulación fordista-keynesiana, manifiesto en la crisis de la década de 1970. La acumulación flexible, por su parte, es hoy amenazada por su propia crisis, causada en primera instancia por el proceso de financiarización desatada por la desregulación neoliberal. Desde finales de la década de 2000, el régimen de acumulación capitalista neoliberal da indicaciones de su agotamiento.

La crisis actual se desata a partir de 2007, con una crisis financiera. Cabe recordar la advertencia de Marx y Engels sobre la especulación y la crisis financiera:

Como siempre ocurre, la prosperidad alentó muy rápidamente la especulación. La especulación se produce regularmente en períodos en que la sobreproducción ya está en pleno apogeo. Proporciona salidas temporales al mercado a la sobreproducción, mientras que por esta misma razón precipita el estallido de la crisis y aumenta su fuerza. La crisis se desata en el ámbito de la especulación, y sólo más tarde lo hace en la producción. Lo que al observador superficial le parece ser la causa de la crisis no es la superproducción, si no

el exceso de especulación, pero esto en sí es sólo un síntoma de la sobreproducción (Marx y Engels, 1850, citado en Henri Houben [2011]).

En el período previo a la crisis, encontramos condiciones análogas en la economía mundial, notablemente la sobreproducción de vivienda en Estados Unidos (Houben, 2011). Harvey insiste que “desde los ‘70 el capitalismo global ha experimentado un problema crónico y duradero de sobreacumulación” como un rasgo estructural del régimen de acumulación flexible, y que la destacada volatilidad económica de este período corresponde a las estrategias fracasadas por parte del capital frente a esta tendencia (2005b, p. 100).

En este sentido, el proceso de financiarización de la acumulación tras la reestructuración productiva introdujo una marcada inestabilidad en los mercados globalizados. Después de una serie de crisis financieras regionales, la desregulación financiera, junto con la creciente concentración de ingresos, finalmente resultó en una crisis económica mundial, provocada en un inicio por el estallido de una burbuja especulativa en el mercado inmobiliario estadounidense. Según Arancibia, esta crisis tiene que ver, en parte, con

la concesión de hipotecas a sujetos con escasa o nula solvencia y la explicación de este comportamiento inadecuado de los dadores de crédito está explicado a su vez por la existencia de una sobreacumulación de capital en busca de valorización convertida en una oferta excedentaria de viviendas y edificios. Esta sobreacumulación expresa de otro lado una distribución de la riqueza y particularmente del ingreso muy desigual, que se transforma en una demanda de consumo duradero insuficiente (2011, p. 53).

La crisis financiera demostró la insostenibilidad del capitalismo neoliberal, provocando una recesión global. La economía mundial todavía no se había recuperada de esa crisis cuando fue sometida a otra, esta vez detonada por la pandemia del COVID-19 en el año 2020. Este período prolongado de crisis, que abarca más de la mitad de nuestro período de estudio (2000-2020), es un período de estancamiento e inseguridad profunda.

Todavía es muy temprano para definir si la crisis indicará el colapso total del régimen de acumulación vigente. Fue, empero, suficientemente catastrófica como para lograr fracturar a la hegemonía neoliberal, provocando una tremenda inestabilidad y polarización política tanto en los centros imperiales como en la periferia dependiente. No obstante, aunque su legitimidad está

fuertemente cuestionada, el régimen de la acumulación flexible sigue de pie por inercia, por falta de un claro sucesor. “Muerto pero dominante”, escribe Jamie Peck, “el neoliberalismo de hecho parece haber entrado en su fase zombie” (Peck, 2011, p. 5).

Mientras tanto, son las poblaciones trabajadoras, especialmente las poblaciones trabajadoras migrantes racializadas, como veremos en la próxima sección, las que son obligadas a asumir el mayor costo de la crisis. A partir de la recesión, se disparan las cifras de deportaciones de personas migrantes mexicanas, centroamericanas y caribeñas desde Estados Unidos, y se extienden los mecanismos de exclusión y contención migratoria en la región. Aragonés expresa que, a lo largo del último siglo, “fueron crisis estructurales que iniciaron nuevos patrones de acumulación e inauguraron diversos patrones migratorios” (2016, p. 7). Así como es muy pronto para identificar un nuevo régimen de acumulación, también consideramos que sería prematuro declarar la conformación de un nuevo patrón migratorio. Sin embargo, los indicadores de su crisis abundan. En el siguiente apartado, profundizamos en esta relación estrecha entre los flujos migratorios, los procesos productivos y el desarrollo desigual.

### **1.3 Migración**

El desplazamiento de la fuerza de trabajo según las necesidades del capital es un elemento fundamental del modo de producción capitalista. Según Mezzadra,

podría decirse que no hay capitalismo sin migración, y que el régimen que intenta controlar o atenuar la movilidad de la mano de obra, juega un papel estratégico en la constitución del capitalismo y las relaciones de clase. Reconfigurados constantemente bajo la presión de las luchas y los movimientos laborales, los regímenes migratorios proporcionan un ángulo por el cual se reconstruyen complejas formas de sujeción de la mano de obra al capital (2013, p. 45).

Nuestro propósito en este apartado es situar, desde la crítica de la economía política y la teoría de la dependencia, a la migración salvadoreña en el contexto de las relaciones internacionales de producción. Esta indagación revela la función de la migración y la deportación masiva de población salvadoreña trabajadora para el capital estadounidense, lo cual nos posiciona para investigar el papel de la fuerza deportada en los *call centers* externalizados en El Salvador.

La teoría neoclásica confina su análisis de la migración a los factores de oferta y demanda en un mercado internacional equilibrado y presume que el acto de migrar sea el producto de un proceso de toma de decisiones individual, libre, racional, e informado. Roldán señala que,

estos individuos emigrantes que propone el pensamiento neoclásico no mantienen relación con la vida social, están liberados de todas las impurezas y vulgaridades que se encuentran a su alrededor; son autónomos, sin sentimientos personales, sin cultura, sin historia, sin perturbaciones ‘exógenas’, que nublen su racionalidad. Estos supuestos, convierten a los individuos en la unidad explicativa, sin sociedad, clases, relaciones e instituciones, además de negarse a introducir el tiempo corto de la biografía individual (2011, pp. 119-120).

Frente a esa postura reductiva hegemónica, nos resulta necesaria incorporar un análisis de clase y de las relaciones de dependencia e imperialismo que estructuran los flujos internacionales desiguales de capital y trabajo.

Con este objetivo, adoptamos el término “patrón migratorio” en el sentido con el cual es empleado por Aragonés y Salgado, quienes señalan que,

el ‘patrón migratorio’ se explica por su vinculación con el patrón de acumulación. Es decir, se trata de articulaciones económicas entre el polo receptor y el polo expulsor, por lo tanto hablamos de condiciones estructurales y no simplemente coyunturales como puede ser la disminución de flujos migratorios (2016a, p. 406).

En nuestro caso, nos interesan los patrones migratorios que se han establecidos entre las economías dependientes de la región – específicamente la salvadoreña - y la economía imperialista estadounidense a lo largo del tiempo. En particular, nos concentramos en el que estructura el movimiento de fuerza de trabajo entre esas economías durante el período de estudio, como se explicará a continuación.

Clave para nuestro análisis es entender la función de los trabajadores de México, Centroamérica y el Caribe en general y salvadoreños en particular como reservas laborales para el capital imperialista estadounidense. Marx escribe que una población obrera excedente es una “condición de existencia del modo capitalista de producción” (2014, p. 562). Para que el sistema se reproduzca, se requiere de una vasta mano de obra desocupada; Marx lo califica como un ejército

industrial de reserva, listo para movilizarse cuando el mercado exige su explotación y condenado a aguantarse en condiciones de miseria cuando no hay trabajo.

Esta sobrepoblación relativa trabajadora tiene el efecto de presionar sobre las condiciones de trabajo de los que ya están empleados, regulando así el movimiento de los salarios. Marx afirma:

Durante los períodos de estancamiento y prosperidad media, el ejército industrial de reserva presiona sobre el ejército obrero en activo, y durante los periodos de superproducción y paroxismo mantiene a raya las pretensiones de éste. La superpoblación relativa es, pues, el fondo sobre el que actúa la ley de la oferta y la demanda de trabajo. [...] El capital actúa sobre ambos lados a la vez. Si, de una parte, su acumulación acentúa la demanda de trabajo, de la otra hace que aumente la oferta de obreros, al dejarlos ‘disponibles’ y, al mismo tiempo, la presión de los desocupados obliga a los otros a movilizar más trabajo y, por tanto, hace que la oferta de trabajo sea, hasta cierto punto, independiente de la oferta de obreros. Y, sobre esta base, la acción de la ley de la oferta y la demanda de trabajo da cima al despotismo del capital (2014, pp. 569-570).

Para la presente investigación, nos conviene ubicar la circulación internacional del trabajo mexicano, centroamericano y caribeño en el marco de la reestructuración productiva iniciada en la década de 1970 y la crisis financiera global de la década pasada. Tras la reestructuración, las economías dependientes de la región se reconfiguraron como reservas laborales para la economía estadounidense. Las desesperadas condiciones económicas en los países dependientes provocadas por el ajuste estructural impulsaron una migración masiva hacia Estados Unidos. Ahí, la fuerza de trabajo barata y flexible de los migrantes mexicanos, centroamericanos y caribeños fue aprovechada por el capital norteamericano para alimentar a los crecientes sectores de servicios y construcción, además de la agricultura, así como para presionar sobre los salarios y debilitar a la organización sindical. A la vez, las remesas familiares de los migrantes constituyeron un soporte esencial para las economías reestructuradas dependientes, en particular las centroamericanas. Con la crisis financiera global, empero, el patrón migratorio neoliberal se desestabiliza. De la migración masiva surge la deportación masiva, fenómeno que termina alimentando al sector creciente de los servicios externalizados en los *call centers* en países como El Salvador.

En este apartado, demostramos cómo esta dinámica complementaria pero desigual ha sido un factor clave en la reproducción de la dependencia en la región a lo largo de las últimas décadas y cómo la crisis del régimen de acumulación neoliberal ha provocado una crisis correspondiente en el patrón migratorio. En el primer sub-apartado, acudimos principalmente a Roldán (2011; 2013) y Delgado y Márquez (2007) para identificar cómo el patrón migratorio mexicano, centroamericano y caribeño – estadounidense que se consolida después de la reestructuración productiva reproduce y agudiza la relación de dependencia que subordina la región frente a las necesidades de acumulación estadounidenses. Posteriormente, proponemos pensar la deportación masiva como respuesta oficial del Estado norteamericano frente a la crisis financiera mundial de 2007, con aportes de pensadores como De Genova (2006; 2013) y Golash Boza (2015; 2016a; 2016b), señalando los indicadores de la crisis del patrón migratorio.

### **1.3.1 Complementariedad subordinada**

En su estudio clásico de la migración laboral en Europa en la década de 1960, Castels y Kosack (1973) concluyeron:

La emigración de trabajadores es una forma de cooperación para el desarrollo, que prestan los países pobres a los ricos. El colonialismo tradicional se apoderó del trabajo (bajo la forma de la esclavitud), así como de los recursos naturales de los países que dominaba. En la actualidad, el neocolonialismo extrae el capital de los países subdesarrollados de diversas maneras, y la más importante es el comercio bajo los términos que fijan los países desarrollados. La transferencia de recursos humanos bajo la forma de trabajadores emigrantes es parte importante de esta operación. La emigración pertenece al sistema neocolonialista por la explotación que éste hace de la riqueza del Tercer Mundo. Que esto resulta en beneficio de la clase dirigente de algunos países subdesarrollados, no modifica el hecho de que contribuya a la larga a perpetuar la explotación de la mayoría de sus poblaciones (1973, p. 474).

La migración masiva de trabajadores de los países poscoloniales, entonces, es una faceta de un largo proceso histórico de apropiación de valor por parte de las economías centrales.

Aragonés y Salgado coinciden, afirmando que “la migración de trabajadores es una de las formas en las que se concreta el traslado de excedentes a favor del centro” (2016a, p. 407). Identifican tres



grandes patrones migratorios históricos: las migraciones “clásicas” del siglo XIX-principios del siglo XX, las migraciones “en el fordismo y la sustitución de importaciones (1945-1970)”, y las migraciones “en el neoliberalismo (1980-2009)” (Aragónés & Salgado, 2016a, p. 408). Para la presente investigación, nos enfocamos en el tercero, e identificamos los elementos de su desestabilización en las secuelas de la crisis de 2007-2009.

En el caso de las economías mexicana, centroamericanas y caribeñas y Estados Unidos, no se trata de una dinámica unilateral. Al contrario, Roldán caracteriza a la relación migratoria que emerge después de la reestructuración productiva como una de “complementariedad subordinada”:

Las particularidades de los países subdesarrollados y las características de su incorporación a la reproducción global del sistema capitalista y, particularmente, a la relación de dependencia y desigualdad que mantienen con los países industrializados o receptores, son las que generan las condiciones de *complementariedad-subordinada*, que permite el impulso de esos flujos migratorios laborales desde esos países (2013, p. 123).

Este patrón migratorio resulta, efectivamente, ser un mecanismo para la continuidad de las relaciones de dependencia, caracterizadas por una integración asimétrica de las economías de la región en la economía global.

La migración masiva no es un simple resultado de la reestructuración productiva, sino que fue constitutiva de ella. Para Delgado Wise y Márquez, se trata de “una estrategia imperialista de reestructuración que a la vez que internacionaliza los procesos productivos, comerciales y financieros, se apropian de recursos naturales, excedentes económicos y fuerza de trabajo barata de los países subdesarrollados” (2007, p. 9). Con la globalización desigual de la acumulación flexible, los países periféricos se reconvirtieron en reservas laborales de fuerza de trabajo barata para los países del centro.

En este contexto, las economías dependientes exportan su fuerza de trabajo de manera indirecta, a través de las manufacturas y servicios externalizados, y directamente, a través de la migración. Harsha Walia ofrece una conceptualización paralela, desde la perspectiva de las economías centrales, al referirse al “*insourcing*” de la fuerza de trabajo migrante y al “*outsourcing*” de la fuerza de trabajo externalizada como “dos lados de la misma moneda” (2021, p. 7). Delgado Wise

y Márquez describen cómo, tras la imposición de los procesos de ajuste estructural en los países dependientes de la región, las condiciones laborales se deterioraron y se disparó el desempleo, dando lugar a una migración masiva hacia los países del centro de “reservas de población redundante o sobrepoblación que no encuentra condiciones laborales” en sus países de origen (2007, p. 9).

Todo esto configura una nueva división internacional del trabajo, en la que la exportación indirecta de fuerza de trabajo entraña la transferencia neta de ganancias de las periferias al centro; mientras que la exportación directa de fuerza de trabajo implica la transferencia de los costos de formación y reproducción social de la fuerza de trabajo que emigra, además de su capacidad para generar riqueza (Delgado Wise, 2016, p. 48).

Esta nueva inserción dependiente de la región implica “dos nuevas modalidades de intercambio desigual, mucho más desventajosas para la periferia que aquella sustentada en el intercambio de productos primarios por productos industrializados”, afirma Delgado Wise (2016, p. 62).

La exportación de fuerza de trabajo barata, tanto directa como indirecta, desde las economías dependientes contribuyó directamente al desarrollo de las economías imperialistas en su proceso de desindustrialización. Con la creciente financiarización y el desplazamiento de la manufactura hacia los países dependientes, se expande el sector de servicios en las economías del centro. Como señala Saskia Sassen (2008), las “ciudades globales” que constituyen los grandes centros financieros demandan una creciente cantidad de trabajadores migrantes—cada vez más mujeres— para el trabajo de limpieza y cocina en las oficinas, restaurantes y hoteles, el trabajo doméstico y de cuidado y el trabajo de mantenimiento y transporte. Estos trabajos en el sector terciario son muy demandantes de fuerza de trabajo a la vez que exigen poca calificación; ofrecen pocas oportunidades para ascenso y escasas prestaciones sociales; son mal remunerados, flexibles y precarios. Además de permitir la mayor explotación de la fuerza de trabajo migrante racializada en tales mercados laborales segmentados, su inserción laboral desigual, junto con la externalización de segmentos de la producción industrial, ha permitido subsanar una tendencia descendente de la población económicamente activa estadounidense.

La inserción subordinada de la fuerza de trabajo migrante en estos mercados laborales precarizados de las economías centrales – una “inserción mercantilizada”, según la formulación de Walia (2021,

p. 85) – se ha garantizado a través de su criminalización. El endurecimiento progresivo de las políticas migratorias a partir de la década de 1980 ha producido una gran población de trabajadores sin estatus migratorio regular. Según Delgado y Márquez, “los países centrales demandan ingentes cantidades de fuerza de trabajo barata calificada y no calificada, incluso indocumentada para una mayor vulnerabilidad y desvalorización de esta mercancía humana” (2007, p. 9). Alexander Aquino y sus coautores coinciden que “la condición de ‘ilegalidad’ impuesta a los migrantes busca expresamente su exclusión social y política, y la producción de mano de obra flexible, disciplinada y precaria” (Aquino, Varela, & Décosse, 2013, p. 8).

De Genova explica cómo opera el proceso de ilegalización de los trabajadores migrantes:

La ubicación siempre vejatoria de los migrantes ‘ilegales’ dentro del ordenamiento jurídico de la ciudadanía, aunque siempre por definición fuera de él, precisamente como su ‘extranjero’ más abyecto, —su peculiar relación social de no-relacionabilidad jurídica— es la precondition material y práctica para su total incorporación dentro de un grupo social capitalista amplio— como mano de obra. Es precisamente esa vulnerabilidad legal distintiva, su supuesta ‘ilegalidad’ y ‘exclusión’ oficial que prende el incontenible deseo y demanda de migrantes irregularizados como mano de obra altamente explotable— y así, asegura su importación entusiasta y su incorporación subordinada. Y esto es sobre todo cierto debido a la disciplina impuesta por la total susceptibilidad de ser deportados, su deportabilidad (2013, p. 170).

En este contexto, la construcción de la ilegalidad como categoría jurídica no busca excluir a los trabajadores migrantes, sino que sirve para facilitar su inserción desigual en el mercado laboral norteamericano. De esta manera, la amenaza de la deportación sirve como un mecanismo disciplinario que garantiza una población trabajadora dócil laborando en condiciones cada vez menos favorables.

En su estudio sobre personas migrantes centroamericanas en Estados Unidos, Cecilia Menjívar y Leisy Abrego califican a la progresiva criminalización de la población migrante y la securitización del derecho migratorio como una “violencia jurídica” que vulnera su acceso a servicios básicos, intensifica su explotación laboral y desintegra las unidades familiares (2012). Pero como señala Menjívar, la ilegalidad no es solamente producida por la ley, como de una relación política con el

Estado, sino que también está socialmente construida “con base en estereotipos que asignan la ilegalidad a ciertos grupos” (2021, p. 91). En este sentido, se trata de una condición profundamente racializada en Estados Unidos, asociada con la población latina en general y la población migrante mexicana y salvadoreña en particular. De esta manera, “discursos populares refuerzan la reproducción continuada de una clase de migrantes vistos como especialmente adecuados para ciertos trabajos, a quienes se les puede hacer excluible y desechable” (Menjívar, 2021, p. 91).

La ilegalización de las personas migrantes también contribuye a la desvalorización de su fuerza de trabajo, objetivo central de la reestructuración neoliberal. “Los migrantes son requeridos para satisfacer la demanda laboral y abaratar los procesos productivos en los países centrales; esto por medio de la generación de un escenario que promueve la desvalorización de la fuerza del trabajo”, escribe Delgado Wise, “Al estigmatizar a esta fuerza de trabajo y en múltiples sentidos convertirla en indocumentada [...] perversamente se contribuye a su abaratamiento, manipulación y vulnerabilidad” (2016, p. 62). El empleo de trabajadores migrantes también contribuye a esta desvalorización “debido a que laboran en sectores productivos demandantes de trabajo intensivo, generadores de bienes salarios, en proceso de rescate o en sustitución de sectores laborales que perciben mayores salarios y detentan mejores prestaciones” (Delgado Wise & Márquez Covarrubias, 2007, p. 9).

Además de contribuir a la acumulación en las economías del centro, las personas migrantes también son claves para sostener las economías precarizadas de sus países de origen, como veremos en el caso salvadoreño en el Capítulo II. Por una parte, la migración masiva sirve como una válvula de escape para la creciente presión del desempleo tras la reestructuración neoliberal. Por otra parte, el envío de remesas salariales, principalmente destinadas al consumo familiar, es clave para suplementar los bajos ingresos de las familias en las economías dependientes - especialmente en el caso de los países del norte de Centroamérica. Asimismo, los gobiernos “se sirven de las remesas como una fuente de divisas que coadyuva al sostenimiento de la endeble ‘estabilidad macroeconómica’” (Delgado Wise & Márquez Covarrubias, 2007, p. 11). En el fondo, escriben estos autores,

se mantiene la función de estos países como reservas laborales al tiempo en que se obstruyen deliberadamente las posibles alternativas en beneficio de los intereses de una

cada vez más reducida élite asociada a los intereses de las muy exclusivas élites de los países desarrollados comandados preponderantemente por el gran capital estadounidense (Delgado Wise & Márquez Covarrubias, 2007, p. 11).

De esta manera, el patrón migratorio neoliberal en que se incorpora El Salvador tras su inserción en la nueva división internacional de trabajo establece una relación de complementariedad subordinada, la cual reproduce las relaciones históricas y desiguales de la dependencia de las economías mexicana, centroamericanas y caribeñas, al servicio de la acumulación del capital estadounidense.

### **1.3.2 Desestabilización del patrón migratorio**

En el Capítulo 24 del Tomo I del Capital, Marx observa que,

La organización del proceso capitalista de producción, una vez que llega a desarrollarse, se encarga de romper todas las resistencias, la producción constante de una superpoblación relativa mantiene la ley de la oferta y la demanda de trabajo, y por tanto el salario, a tono con las necesidades de valorización del capital y la coacción tácita sobre el trabajador. Sigue aplicándose todavía la violencia extraeconómica directa, pero sólo en casos excepcionales (2014, p. 658)

En condiciones de relativa estabilidad para la acumulación, entonces, las reservas laborales son incorporadas y expulsadas del mercado laboral sin la intervención de la violencia extraeconómica directa. En este sentido, Delgado y Márquez teorizan a la exportación directa de la fuerza de trabajo como “migración forzada” (2007),<sup>6</sup> una movilidad coaccionada por la devastación económica y social causada por la reestructuración neoliberal en las economías dependientes que responde, a su vez, a la demanda por fuerza de trabajo barata en la economía imperialista norteamericana. Esta movilidad se podría concebir en los términos clásicos de John Galtung (1969) como una violencia estructural, proceso resultado de desigualdades sistémicas, o en los términos de Marx, como producto de la violencia económica implícita del “despotismo del capital” (2014, p. 570). De manera similar, Varela Huerta (2021) teoriza como forzada la migración de mujeres

---

<sup>6</sup> El empleo de este término no coincide con la definición tradicional que se asocia con categorías jurídicas internacionales como personas refugiadas, solicitantes de asilo, y personas desplazadas internamente. En este sentido, los autores señalan que, “la noción de migración forzada que aplicamos amplía aquella que tradicionalmente se utiliza en los estudios sobre refugiados y asilados, incorporando, como se plantea en el texto de este inciso, la dimensión económica” (Delgado Wise & Márquez Covarrubias, 2007, p.9).

centroamericanas impulsada por las violencias del patriarcado y el capitalismo. En condiciones de crisis, empero, el capital recurre a la violencia extraeconómica del Estado. Esto es precisamente la función de la deportación y exclusión masiva contemporánea.

Como sostuvimos en el sub-apartado anterior, el control migratorio norteamericano opera como un mecanismo coercitivo y racializado para regular el ejército industrial de reserva y, por tanto, los salarios. Mezzadra sostiene:

A pesar de que los efectos más inmediatos de una política de control se manifiestan en la fortificación de las fronteras y la sofisticación de los mecanismos de detención/expulsión, es claro que la gestión de los regímenes migratorios contemporáneos no se orienta hacia la *exclusión* de los migrantes (2013, p. 50).

La creciente militarización de las fronteras y endurecimiento de los controles migratorios a partir de la década de 1980 ha funcionado, en tiempos de relativa estabilidad, no tanto para excluir a la fuerza de trabajo migrante sino para explotarla en una condición de mayor vulnerabilidad. De Genova reitera 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” (2006). En este contexto, la maquinaria represiva de control migratorio norteamericano, que Mike Davis llama el “Gran Muro del capital” (2004), “funciona como una represa, creando una reserva de fuerza de trabajo en el [otro] lado que puede ser pinchado por pedido por polleros, iguanas y coyotes [...] para las granjas de Texas, los hoteles de Las Vegas y las maquiladoras de Los Ángeles” (Davis M. , 2001, p. 27). Según estas conceptualizaciones, el sistema de control y disciplina migratoria racializada sirve más para colocar y mantener a la población migrante mexicana, centroamericana y caribeña en el mercado laboral norteamericano en condiciones desiguales, que para expulsarla.

Sin embargo, la crisis de 2008 afectó al funcionamiento del patrón migratorio neoliberal, y los huecos en el Gran Muro del capital fueron sellándose. García Zamora argumenta que,

la funcionalidad [de los migrantes como mano de obra barata en el norte y fuente de remesas en el sur] ha sido acotada por la realidad de la globalización, la recesión económica internacional no sólo frena ya la demanda de nuevos migrantes, sino, además, los países

receptores, como Europa, amenazan con la deportación masiva de migrantes indocumentados (2008, p. 32).

De un patrón donde predominaba la deportabilidad como régimen de control migratorio, se comenzó a favorecer a la exclusión y la deportación masiva, cuyo objetivo, según autores como Golash Boza (2015), es expulsar la sobrepoblación relativa racializada migrante hacia la periferia.

La deportación es un mecanismo oficial con una larga historia de aplicación desigual y racializada en Estados Unidos, tal como detallamos en el Capítulo II. Como retorno involuntario, la deportación se conceptualiza como otra modalidad de migración o movilidad forzada (Rivera Sánchez, 2019; Delgado Wise, 2016). Aquí, cabe destacar que también tiene antecedentes e intersecciones importantes con el sistema de encarcelamiento masivo en Estados Unidos. La crítica anti-carcelaria abolicionista afroamericana es imprescindible en este sentido. Como resume Angela Davis, “el proyecto masivo de construcción de prisiones que inició en los años 80 creó los medios para concentrar y gestionar lo que el sistema capitalista había declarado un excedente humano” (2003, p. 91). Alexander documenta la continuidad entre el sistema “Jim Crow” de segregación y discriminación racial, y el sistema de encarcelamiento masivo norteamericano, calificándolo como un “nuevo sistema de control social racializado” (2011, p. 13). El endurecimiento de las prohibiciones contra las drogas y su implementación desproporcionada en barrios afroamericanos en la década de 1980 y 1990 coincidió con el proceso de desindustrialización en el marco de la reestructuración productiva que expulsó miles de trabajadores afroamericanos de trabajos industriales. Alexander escribe que, en el marco de la Guerra contra las Drogas, el sistema judicial norteamericano se dedicó a la “gestión y control de los desposeídos” (2011, p. 188). En las palabras de Wilson Gilmore, “como clase, los reos son los pobres trabajadores o sin trabajo de las ciudades desindustrializadas” (2007, p. 7). De esta manera, el encarcelamiento masivo emergió como una reacción represiva del Estado para almacenar esta sobrepoblación relativa racializada en la época neoliberal.

Retomando estos aportes, Golash Boza documenta cómo este sistema de control racializado también ha resultado en la desproporcionada detención y deportación de hombres migrantes latinoamericanos y especialmente afrocaribeños, desde finales de la década de 1990. Afirma que la nueva economía desindustrializada que se centra en el sector de servicios favorece a la mano de

obra femenina, provocando una creciente feminización de la migración. Señala que “el aumento de las deportaciones se ha dirigido a los inmigrantes negros y latinoamericanos hombres, ya que estas poblaciones se han vuelto superfluos en la economía reducida”, especialmente después de la crisis financiera de 2008 (2016b, 490). Revisaremos los datos en detalle en el Capítulo II, pero cabe destacar aquí algunos: de 246,431 deportaciones en 2005, Estados Unidos expulsó a 382,473 personas migrantes en 2010, alcanzando su cima en 2013 con 432,448 deportaciones. En el caso de El Salvador, Estados Unidos deportó 8,305 personas salvadoreñas en 2005; 20,346 en 2010 y alcanzó su cima en 2014 con 26,895 (Office of Immigration Statistics, 2022).

Juntas con la deportación masiva, se implementaron nuevas medidas para impedir la llegada de migrantes irregulares y solicitantes de asilo a la frontera estadounidense. La Iniciativa Mérida de 2008 impulsó una creciente militarización de las fronteras mexicanas, seguida por el Plan Frontera Sur en 2014. Así es que México llegó a deportar a más centroamericanos que Estados Unidos a partir de 2015. De hecho, de toda la población migrante centroamericana retornada desde Estados Unidos y México en 2016, este último país fue responsable del 63.9% (Instituto Nacional de Migración, 2019). Deportó a 14,150 personas salvadoreñas en 2013, y hasta 30,405 en 2015 (Dirección General de Migración y Extranjería, 2019). Esto, sin tomar en cuenta las personas migrantes no admitidas al país. A partir de 2017, el gobierno de Trump intensificó la externalización de la frontera estadounidense, con acuerdos de “Tercer País Seguro” y similares con Guatemala, Honduras, y El Salvador, así como el programa de “Quédate en México” y la dramática restricción de los criterios para el asilo. El gobierno mexicano, por su parte, comenzó a gestionar la inserción de personas migrantes que esperaban tramitar su solicitud de asilo con Estados Unidos en la industria maquiladora en las ciudades fronterizas (Ebner & Crossa, 2019).

Todo lo anterior indica una desestabilización del patrón migratorio neoliberal. Los cambios son múltiples y multidimensionales. Las reformas migratorias aprobadas en la década de 1990 tuvieron el efecto de incrementar de manera dramática la población indocumentada en Estados Unidos; las reformas implementadas en la década después de la crisis financiera han producido el efecto contrario. De un flujo de migración protagonizado por la fuerza de trabajo barata indocumentada, liderada por México, la migración pos-crisis hacia Estados Unidos se caracteriza por una fuerza de trabajo altamente calificada y regular, liderada por Asia. El Migration Policy Institute



documenta una reducción en los flujos de la migración indocumentada y observa que la población de migrantes indocumentados dentro de Estados Unidos - 67% de los cuales son mesoamericanos – se está reduciendo (Zong, Jeane, & Burrows, 2019). La migración mexicana, que representaba el flujo más grande desde la década de 1970, hoy es superada por las migraciones asiáticas - de China y la India, sobre todo, que cuentan con mayores índices de estudios universitarios. De hecho, la migración mexicana presenta hoy la reducción más grande: de constituir 29.5% de la población migrante en Estados Unidos en 2000, bajó a 24.3% en 2019 (Migration Policy Institute, 2022).

Las migraciones centroamericanas, por su parte, no se han reducido de la misma forma. A partir de 2014, de hecho, se registra mayor migración centroamericana hacia Estados Unidos que mexicana, con la excepción de 2015 (Capps, Meissner, Soto, Bolter, & Pierce, 2019, p. 1) y 2020, el año extraordinario de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, estas migraciones centroamericanas—que se volvieron espectáculos políticos y mediáticos a partir de la crisis de niñez no-acompañada de 2014 y las caravanas de 2018—tienen un carácter muy distinto de la migración pre-crisis. De migrantes económicos irregulares, principalmente jóvenes solteros, la migración de Honduras, Guatemala y El Salvador es hoy protagonizada por familias, especialmente mujeres y niñez, solicitantes de asilo (Capps, Meissner, Soto, Bolter, & Pierce, 2019). Y el gobierno estadounidense está haciendo todo lo posible para imposibilitar su llegada.

Frente a este nuevo escenario, algunos investigadores ya anuncian la conformación de un nuevo patrón migratorio. En su análisis del sistema migratorio México-Estados Unidos, Jorge Durand advierte sobre la configuración de un nuevo “modelo migratorio” o “fase migratoria”, evidenciado por el endurecimiento de los controles fronterizos y la política migratoria interna de Estados Unidos, así como por un “superávit de mano de obra migrante” en pos de la crisis financiera de 2008 (2013, p. 103). Aragonés y Salgado proponen que,

la crisis estructural de 2007-2009, está conformando un nuevo patrón migratorio cuyas características son el enorme peso que están teniendo los trabajadores migrantes altamente calificados, los que, si bien empezaron a fluir desde finales del siglo pasado, ahora han incrementado sus flujos en forma extraordinaria pues son considerados como elemento importante para favorecer la superación de la crisis en los países receptores y en forma muy especial para Estados Unidos. [...] La política migratoria que impulsa Estados Unidos con

la finalidad de resolver sus dificultades estructurales dará lugar a que esos países auxilien a la potencia estadounidense en relación con la economía del conocimiento, lo cual mantendrá la subordinación de los países periféricos en la reconfiguración del nuevo patrón de acumulación (Aragonés & Salgado, Nuevo patrón migratorio bajo el contexto de la crisis, 2016a, pp. 453-454).

Por su parte, Feldman relaciona al “*backlash*” político contra la población migrante indocumentada con “la crisis más generalizada de la globalización capitalista, la cual está produciendo sobrepoblaciones cada vez más numerosas que, desde la perspectiva de la clase capitalista transnacional y la élite global, tiene que ser contenidas y reprimidas” (2020, p. 171). Argumenta que el giro hacia la deportación y la exclusión masiva es parte de un proyecto oficial para crear grupos selectos de trabajadores no-ciudadanos “autorizados—pero siempre deportables—sujetos a un vasto rango de restricciones y vigilancia” a través de la expansión de visas temporales H2A y programas contingentes y precarios como DACA y TPS (Feldman, 2020, p. 172).

Nuestro propósito no es definir los parámetros de un posible patrón migratorio nuevo, pero encontramos abundantes indicadores de su crisis y desestabilización. La inserción de la fuerza de trabajo salvadoreña deportada de Estados Unidos en los *call centers* también ocurre en el marco de ese proceso de crisis del patrón migratorio neoliberal, como resultado de la deportación masiva y las políticas de contención que dificultan cada vez más el regreso de la población deportada diaspórica hacia sus comunidades en Estados Unidos. Como afirmamos en el apartado siguiente, esta población migrante particular no es expulsada al desempleo, sino que es transferida a otro sector: el de los servicios externalizados, donde continúa trabajando al servicio del capital estadounidense en condiciones de mayor desventaja.

#### **1.4 El *call center***

Los *call centers* que emplean a personas salvadoreñas deportadas de Estados Unidos se encuentran en la vanguardia de nuevos métodos de producción y acumulación flexible. Como industria transnacional de los servicios externalizados y exportados, los *call centers* son producto de la reestructuración productiva, posibilitados por la fragmentación y externalización de segmentos de producción, el auge del sector terciario, las nuevas tecnologías de información y comunicación,

así como la liberalización y desregulación neoliberal. En el caso salvadoreño que analizamos, también se benefician de manera importante de la deportación masiva.

Enda Brophy describe los *call centers* como “uno de los espacios laborales más paradigmáticos y que más rápido crecen en nuestros tiempos” (2017, p. 3). Resume el surgimiento de esta industria en el contexto de la reestructuración productiva y la consolidación del régimen de acumulación flexible:

Mientras las empresas se reestructuraban en búsqueda de mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a las condiciones volátiles en la década de 1980, las firmas grandes cada vez más incentivaron el desarrollo de un flujo permanente de intercambio informacional con los consumidores. Empujados por la privatización y reestructuración de los servicios públicos durante el mismo período, la tendencia creciente de empresas estableciendo canales más eficientes para el contacto con consumidores fue dirigida por algunos de los sectores que definirían el reformateo pos-fordista del capitalismo, incluyendo las finanzas, viajes y telecomunicaciones. Aprovechando la reducción en los costos de las telecomunicaciones y los avances simultáneos en la computación, estas empresas comenzaron a desarrollar, en el centro de este creciente intercambio informacional con los clientes, el modelo de organizar el espacio laboral que hoy conocemos como el *call center* (Brophy, 2017, p. 32).

En este sentido, el *call center* externalizado hacia la periferia dependiente representa una nueva hazaña del capital en su imperativo constante de alcanzar la “anulación del espacio a través del tiempo” (Marx, 2007b, p. 13), a la vez que requiere de las profundas asimetrías existentes entre las economías imperialistas y dependientes.

El *call center* es una especie de maquiladora de la comunicación; el Colectivo “¿quién habla?” califica a los *call centers* como “maquilas virtuales” (2006, p. 34). “En vez de solo enviar trabajos de manufactura, las firmas cada vez más están trasladando el trabajo de información, datos y teléfonos al exterior”, escriben Mirchandani y Poster (2016, p. 6). Los *call centers* se ubican dentro del sector más amplio de *Business Process Outsourcing* (BPO), que implica la externalización de actividades anteriormente realizadas adentro de las oficinas de las empresas, incluyendo atención al cliente, recursos humanos, finanzas, contabilidad y nómina (Hualde Alfaro, 2017). Estos

servicios son contratados por empresas externas de BPO ubicadas cada vez más en las economías de la periferia global.

Como actividad de servicios, los *call centers* se ubican en el sector terciario. No obstante, la literatura suele referir a la “industria de *call center*”, lenguaje que reproducimos en la presente investigación, reconociendo lo señalado por Antunes de la interdependencia e interpenetración sectorial posfordista. El autor brasileño observa que los cambios impulsados por la reestructuración productiva “torna obsoleto el intento de tratar independientemente los tres sectores tradicionales de la economía (industria, agricultura y servicios), dada la enorme interpenetración entre esas actividades, como ejemplifican la agroindustria, la industria de servicios y los servicios industriales” (Antunes, 2009, p. 38).

La literatura distingue entre dos tipos de actividad principal de BPO: los servicios de voz o llamadas y el *back office*, el cual implica una amplia gama de servicios profesionales y administrativos externalizados (Hualde & Micheli, 2018). Los servicios de voz constituyen el segmento menos calificado del BPO, considerado trabajo feminizado y menor remunerado (Hualde Alfaro, 2017). Brophy caracteriza a los trabajadores de *call center* como “femeninos, precarios y móviles” (2017, p. 230). La feminización del trabajo en el régimen pos-fordista es “un proceso doble que implica la creciente participación de mujeres en el trabajo asalariado y la expansión de la economía formal para incluir a trabajos que son asociados con las mujeres”, proceso especialmente visible en el sector de servicios (Brophy, 2017, p. 231). La movilidad a la que se refiere tiene que ver con la alta rotación de los trabajadores por renuncia o despido, así como la enorme falta de identificación con el trabajo, lo cual suele obstaculizar las formas tradicionales de organización sindical asociadas con el fordismo. El término “*call center*” tradicionalmente se refiere a los servicios de voz en especial, pero cada vez más incluye también a servicios de *back office* en la medida que las empresas de *call center* han diversificado sus servicios para incluir a tareas más calificadas. En la presente investigación, se utilizan los términos de “*call center*” y BPO como sinónimos.

Los clientes de los *call centers* no son los consumidores con que comunican los operadores, sino las empresas que contratan con el *call center* para la provisión de servicios. El Colectivo ¿quién habla? explica desde Argentina:

El call center es una pieza clave en una especie de economía que articula procesos descentralizados con localizaciones productivas desparramadas por todo el planeta. El trabajador del call center a la vez que está fijo a una silla, a una oficina y a una ciudad vende su esfuerzo más allá de ese territorio. [...] La empresa que lo contrata no es la misma en nombre de la cual vende. Actúa de ventrílocuo, de mediador clandestino. El trabajador de call center está al servicio de una marca que parece espiritual y secreta, a la vez que tiene carácter público y con consumidores de carne y hueso. Por supuesto: la rentabilidad de la empresa matriz –aquella en nombre de la cual se resuelven problemas– nunca repercute en el salario de ese trabajador lejano y tercerizado. Pero las oficinas locales no son el fantasma de un original (la empresa matriz), sino un segmento fundamental de una nueva división global del trabajo (2006, p. 31).

Ofreciendo servicios como atención al cliente, apoyo técnico y ventas, los *call centers* salvadoreños son subcontratados por empresas norteamericanas matrices para que agentes de ese país brinden estos servicios telefónicos o virtuales a los consumidores estadounidenses por una fracción del costo de la fuerza de trabajo norteamericana. Para personas salvadoreñas deportadas de Estados Unidos después de una larga residencia en el exterior, el sector emerge como un nicho prácticamente único que para su inserción laboral.

A continuación, revisamos las operaciones del *call center*, con aportes de investigadores como Bain y Taylor (1999; 2000), Mariano Zuckerfeld (2013) y el Colectivo “¿quién habla?” (2006), para situar a la industria en el contexto de la globalización de la acumulación flexible. Luego, recurrimos a Hualde Alfaro (2017), Michandani y Poster (2016) y Woodcock (2017) para examinar los mecanismos a través de los cuales las relaciones de producción de esta industria transnacional reproducen los vínculos históricos de la dependencia entre imperio y periferia. Finalmente, apelamos a diversos autores, incluyendo, Coutin (2013, 2016), Dingeman-Cerda (2017), Kanstroom (2012), Golash-Boza (2015; 2016a; 2016b), O’Neill (2015) y Goodfriend (2018) para caracterizar a la inserción de cierta población de trabajadores deportados como un proceso de reciclaje laboral, en el cual las personas trabajadoras salvadoreñas migrantes son

devueltos forzosamente a su país natal para ser explotadas por el mismo capital estadounidense en condiciones de mayor desventaja.

#### **1.4.1 Taylorismo flexible**

Bain y Taylor escriben que “en todos los sectores la fuerza motora detrás de la decisión de establecer *call centers*, o como la racionalización de funciones de *back office* o como creaciones enteramente nuevas, ha sido la búsqueda de una ventaja competitiva” (1999, p. 102). Estas ventajas se consiguen a través de la externalización de los *call centers* hacia territorios con menor remuneración de la fuerza del trabajo y menor regulación laboral, así como la intensificación del trabajo a través de nuevos sistemas de gestión y organización del trabajo dentro del espacio laboral. En este apartado, revisamos las estructuras internas del *call center*.

El régimen tiránico de gestión en los *call centers* es innegablemente influido por la teoría de gestión científica de F. W. Taylor. El taylorismo, aplicado de manera notoria en las fábricas industriales, implica la fragmentación y estandarización de tareas, así como el monitoreo y cuantificación de todas las actividades con el fin de maximizar la productividad. Hualde Alfaro describe el modelo operativo del *call center* como “una suerte de neotaylorismo post industrial” (2017, p. 221). Inés Montarcé refiere al “taylorismo simbólico” como régimen de control afectivo del trabajo de *call center* (Montarcé, 2018). Para los fines de la presente investigación, proponemos calificar a la organización del trabajo de *call center* como “taylorismo flexible”, para resaltar su asociación con el régimen de acumulación de capital en que surge.

Bain y Taylor (1999) afirman que “es la integración de las tecnologías telefónicas y computadoras que estructura este proceso laboral y genera niveles extremos de vigilancia, monitoreo, y aceleración que se manifiestan en el *call center*” (1999, p. 108). Por una parte, estos avances tecnológicos permitieron la realización automática de llamadas, la puesta en espera y la distribución de llamadas. Estas técnicas le robaron al operador el control sobre dichas funciones, expandiendo de forma dramática la cantidad de llamadas que pueden ser gestionadas por un operador en un tiempo determinado.

Por otra parte, avances en la recolección y almacenaje de datos permitieron formas innovadoras de disciplina y control del proceso laboral. Zuckerfeld destaca la combinación de los mecanismos de disciplina y control físicos con los digitales en los *call centers*: “Los supervisores vigilan [...] los devenires físicos de los trabajadores. Pero quienes toman nota meticulosamente de los procederes de los teleoperadores en la conversación no son esos supervisores, sino una alianza de *softwares* y *hardwares* que transmite, graba y procesa todos los aspectos relativos a las comunicaciones digitalizadas” (2013, p. 209). Todo esto con el fin, en las palabras de Marx, de cerrar “los poros en la jornada laboral” (2014, p. 306).

Lo que Zuckerfeld califica como el “panóptico digital” se divide en dos circuitos, un circuito *offline* y un circuito *online* (2013, p. 24). El primero contempla la recaudación pasiva de datos por parte del sistema para su posible revisión posterior: la grabación del audio de la llamada, el registro de toda actividad en el programa de *software* que utiliza el operador y el registro de los usos del tiempo, como la hora del ingreso al sistema, el tiempo en el baño, el tiempo entre llamadas, etc. El segundo implica la capacidad de los supervisores de escuchar una llamada en vivo, observar o intervenir en la pantalla del operador en tiempo real, vigilar su ubicación física y observar las modificaciones que realiza en la cuenta del cliente.

Además de la disciplina vertical, ejercida por parte de sus superiores, los trabajadores también son objetos de una disciplina horizontal, ejercida por parte de sus compañeros. La organización de los trabajadores en equipos funciona de esta manera para multiplicar las miradas disciplinarias e impulsar el ritmo del trabajo. La publicación de las métricas de los operadores individuales y/o equipos también sirve, a través de la competencia y la vergüenza, para internalizar esta mirada. De esta manera, la supervisión física y digital, activa y pasiva, vertical y horizontal, procura ejercer un control total, constante y sumamente deshumanizante sobre los trabajadores.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> En la teoría crítica sobre los *call centers*, existe cierta discusión en cuanto al grado de autonomía de los trabajadores frente al régimen de vigilancia y control laboral. Autores como Fernie y Metcalf (1998) y Zuckerfeld (2013) recurren a la analogía foucaultiana del panóptico electrónico o digital, respectivamente, para resaltar el despotismo del régimen del *call center*. Otros, como Bain y Taylor (2000), insisten en la imposibilidad del control total, y prefieren resaltar las posibilidades existentes para la acción y resistencia colectiva por parte de los trabajadores. Consideramos que es una discusión que tiene más que ver con los propósitos investigativos, algunos de los cuales parten de un compromiso con la organización sindical y otros que se limitan a caracterizar a un régimen de gestión.

Además del control de los tiempos y las cantidades de las llamadas, el *call center* busca controlar sus contenidos. La imposición de guiones, o protocolos, “es un intento de estructurar el habla mismo de los trabajadores en una serie de preguntas y respuestas predecibles, reguladas y rutinizadas” (Taylor y Bain, 1999, 109). Para el operador, “se trata de una performance permanente: breves contactos comunicativos, con un guion fijo y controlado, que logran un final feliz cuando la venta se realiza o el cliente queda satisfecho” (Colectivo ¿quién habla?, 2006, 29). Eso, por lo menos, es el objetivo.

En realidad, a pesar de la alta racionalización taylorista del *call center*, el trabajo siempre exige una proporción de trabajo cualitativo difícil de mecanizar. Este trabajo se puede caracterizar como inmaterial, lo cual implica la producción de afecto, comunicación y resolución de problemas (Hardt y Negri, 2004). Además del trabajo mecánico de seguir su guion y navegar en el sistema computarizado, los operadores del *call center* tienen que realizar un alto grado de trabajo afectivo, manteniendo calma y una disposición cálida, humilde y servicial en interacciones con consumidores que suelen estar confundidos o frustrados y hasta agresivos o abusivos, bajo la presión constante de concluir una interacción para iniciar otra. La obligación de ser polivalentes, de responder de manera amable y aparentemente genuina frente a la diversidad de respuestas de los consumidores, es un elemento clave del perfil flexible del trabajador de *call center*.

Dada la importancia de este trabajo inmaterial, la recaudación y medición de métricas del desempeño de los agentes,

son aplicadas no solo a las medidas tayloristas ‘duras’ ortodoxas del desempeño del empleado como el número de llamadas contestadas, tiempo promedio de duración, etc., sino también a dimensiones ‘blandas’ consideradas esenciales para la tarea como ‘*rapport*’, ‘orgullo de la empresa’ (Bain, Watson, Mulvey, Taylor, & Gall, 2002, p. 18)

Sin embargo, la creciente mecanización y estandarización de la comunicación suele obstaculizar la comunicación efectiva entre operadores y consumidores y las métricas cualitativas son subjetivas, llegando a ser arbitrarias. En esta inevitable contradicción entre la cantidad y la calidad de las llamadas o interacciones, la cantidad suele ganar.



La flexibilización también se manifiesta en el *call center* en las formas del contrato, el horario y la remuneración. El uso de contratos temporales y flexibles permite a las empresas de *call center* negarles a los trabajadores las prestaciones asociadas con el fordismo. Los operadores pueden ser contratados para campañas particulares o sujetos a horarios irregulares que se adecuan a la demanda en un momento determinado. Algunas empresas subcontratan a los trabajadores desde sus hogares, obligándole al trabajador asumir todo costo en materia de equipo, electricidad, internet, etc. Esta práctica se generalizó por completo durante la pandemia de COVID-19 en el año 2020; en este caso, las empresas transnacionales entregaron computadoras con *software* de vigilancia ya instalada a los trabajadores. Muchas recurren a la extracción de plusvalía absoluta a través de la imposición de horas extras, muchas veces obligatorias y no siempre remuneradas, que resultan en una prolongación de la jornada laboral.

Adicionalmente, las empresas utilizan mecanismos de incentivo y coerción salarial para extraer plustrabajo. A través de bonos y descuentos salariales, los agentes son premiados por su desempeño o castigados por ausencias, tardanzas u otras acciones que el patrón considera que contravienen al régimen laboral; de esta forma, sus ingresos son sumamente inestables. El Colectivo “¿quién habla?” observa que, “el salario-bono personalizado está compuesto por innumerables e infinitesimales combinaciones de premios y penalidades, de modo que es una incógnita que se revela cada vez, en un clima constante de incertidumbre y sorpresa” (2006, p. 32). Según Hualde y Micheli, el bono de “calidad” suele constituir entre 20% a 40% del ingreso (2018).

Finalmente, se observa una creciente tendencia de multiplicar los canales de contacto entre los clientes y las empresas. A las llamadas directas, se agregan correos electrónicos, chats, aplicaciones móviles y redes sociales, integrados y gestionados en “*contact centers*” [centros de contacto] (Brophy, 2017, p. 226). Algunas de estas funciones ya están completamente automatizadas, realizadas por construcciones de inteligencia artificial, pero la mayoría son cumplidas por trabajadores vivos, obligados a sostener múltiples comunicaciones a la vez.

Mientras se requiere de la fuerza de trabajo humana—ese mal necesario del capitalismo—los trabajadores de *call center* son sometidos a este régimen despótico de operación y gestión que hemos descrito como taylorismo flexible. Pero como ya señalamos, esta pionera forma de

organización de trabajo no es la fuente exclusiva de la extracción y apropiación de plusvalía en esta industria. Al contrario, el capital del *call center* requiere también de las asimetrías productos del desarrollo desigual para sostener su acumulación. En el sub-apartado siguiente, abordamos el papel de los *call centers* en la reproducción de las relaciones históricas de dependencia.

### **1.4.2 Desarrollo dependiente**

Como hemos establecido, la externalización de los *call centers*—su separación y subcontratación desde las empresas matrices—es fundamental para su modelo operativo. En el contexto de la reestructuración productiva, la imposición de los programas de ajuste estructural y la implementación de los tratados de libre comercio, las empresas de *call center* consiguen sus ventajas verdaderas a través del traslado de sus operaciones de los centros imperialistas hacia las economías dependientes, donde la fuerza de trabajo es más barata y el capital extranjero goza de amplios privilegios fiscales y regulatorios.

A diferencia de las manufacturas de maquiladora, las empresas de *call center* tienen que contemplar factores subjetivos particulares, más allá de los meros costos de la producción. Woodcock observa que en el despliegue global de *call centers* externalizados, “la demanda lingüística destaca la importancia continua del imperialismo” (2017, p. 19). En seleccionar locales en el exterior para la externalización de sus operaciones, el capital de los ex-centros metropolitanos europeos ha favorecido sus excolonias, “reconectando a anteriores pares nacionales de imperio y colonia”, ya que las empresas buscan poblaciones de trabajadores con conocimientos lingüísticos y culturales que corresponden a los de sus consumidores en las economías imperialistas (Mirchandani & Poster, 2016, p. 14).

En el caso de Estados Unidos y los países de México, Centroamérica y el Caribe donde la industria se ha desarrollado en los últimos años, no se tratan de relaciones coloniales formales. No obstante, la combinación de la hegemonía imperialista, la migración masiva y la deportación masiva ha reproducido una fuerza laboral con las capacidades adecuadas para el trabajo de *call center* en esas economías periféricas. En el siguiente capítulo, exploramos esta historia en detalle, enfocándonos en el caso salvadoreño. Cabe reiterar que hay evidencia de la presencia de personas deportadas de Estados Unidos empleadas en la industria de *call centers* en México, Centroamérica y la República

Dominicana. No es casualidad que todos estos países son firmantes de tratados de libre comercio con Estados Unidos, marcos que rigen su integración subordinada en una economía global liderada por el país norteamericano. La implementación de estos tratados (en 1994 y 2006, respectivamente) consagra su relación dependiente frente al capital imperialista como exportadores directos e indirectos de fuerza de trabajo barata.

La externalización de *call centers* hacia economías dependientes no solo atraviesa rutas coloniales y neocoloniales históricas, sino que contribuye a la reproducción y profundización de las condiciones de dependencia y subdesarrollo impuesto por el imperialismo. Para las economías dependientes, la exportación de servicios en la forma de los *call centers* conlleva muchos de los mismos vicios inherentes a la exportación de materias agro-primarias o de las manufacturas de maquiladora.

El motivo central de la externalización de los *call centers* hacia las economías dependientes como la salvadoreña es la reducción del gasto en materia del capital variable, es decir, en fuerza de trabajo. La desvalorización de la fuerza de trabajo efectuada por la reestructuración productiva es de mucha importancia en este sector, ya que el trabajo constituye aproximadamente el 70% de los costos de operación de los *call centers* (Hualde Alfaro, 2017, p. 45). Al aprovechar la baja remuneración de la fuerza de trabajo en las economías dependientes, posibilitada por la ruptura del ciclo de capital en las economías exportadoras, el capital de *call center* contribuye a la polarización interna de la sociedad dependiente, así como a la brecha histórica entre el centro imperialista y la periferia.

La industria de *call center* también reproduce la dependencia tecnológica. En las cadenas globales de valor donde se insertan, las ramas y segmentos más dinámicos y exigentes en tecnología permanecen en las economías centrales. En los *call centers* externalizados en los países dependientes suelen ser delegadas las tareas más sencillas y estandarizadas y, por ende, menos calificadas y peor remuneradas (Hualde Alfaro, 2017). La industria no impulsa el desarrollo de sectores auxiliares importantes, ya que el equipo informático, tanto el *software* como el *hardware* que requieren las instalaciones, es importado. De esta manera, las desigualdades estructurales existentes se perpetúan y se amplían.

Por otra parte, la externalización y tercerización de servicios reproducen los mecanismos de transferencias de valor que se realizan en el sector de manufactura maquiladora. Igual que las maquilas, estas firmas mayoritariamente extranjeras gozan de generosos incentivos fiscales establecidos en el marco del ajuste estructural (Rivas, 2014). Sus inversiones en el territorio nacional son mínimas, casi exclusivas al gasto mínimo en la fuerza de trabajo. Sus ganancias, en cambio, son infladas por las ventajas ya mencionadas, y apropiadas por las empresas matrices en las economías centrales.

De estas formas, la industria externalizada de *call center* y BPO en la región no altera la dinámica asimétrica fundamental que ha estructurado las relaciones entre las economías imperialistas y las dependientes desde su inserción en la economía global como naciones formalmente independientes. Al contrario, contribuye a la reproducción de las condiciones asociadas al subdesarrollo, como son la baja remuneración de la fuerza de trabajo, el mínimo mercado interno y la aguda desigualdad.

### **1.4.3 Reciclaje laboral**

El reciclaje laboral es el término que ocupamos para conceptualizar la inserción laboral de fuerza de trabajo deportada en la industria externalizada de los *call centers*. La noción de “reciclaje” se plantea como metáfora alternativa frente a la figura común del trabajador migrante como “desechable”, para destacar la reincorporación del trabajador deportado en el sector externalizado de servicios en base a las capacidades adquiridas a lo largo de su estancia en el exterior. Rodkey, en su análisis del caso dominicano, escribe: “Aunque los deportados han sido expulsados de los Estados Unidos, importantemente, no han sido expulsados de la fuerza laboral estadounidense. [...] Sus contribuciones a la economía estadounidense permanecen” (Rodkey, 2016, p. 41). William Robinson (2011) hasta propone concebir toda la región centroamericana y norteamericana como un solo mercado laboral unificado, pero altamente segmentado. Nosotros, empero, preferimos resaltar la persistente vigencia de las fronteras nacionales para el desarrollo desigual capitalista y la reproducción de la dependencia y sin las cuales la deportación no tendría ningún propósito. En este sentido, esta fuerza laboral expulsada del territorio estadounidense a la fuerza es puesta al servicio del capital norteamericano de nuevo, desde el país de su nacimiento, donde

puede ser explotado en sectores y condiciones más adecuados para la acumulación imperialista.

Los protagonistas de este proceso de reciclaje configuran lo que Kanstroom (2012) llama “la nueva diáspora norteamericana”. Kanstroom propone esta categoría para describir a las personas deportadas de Estados Unidos que pertenecen a la “generación 1.5”, la población migrante que salió de su país natal como menores de edad, pasando sus años formativos en exterior. Esta generación suele desarrollar una identidad latina estadounidense, con fuertes lazos sociales y culturales en ese país e, independientemente de su estatus migratorio, una mayor apropiación de sus derechos que la primera generación de migrantes (Abrego, 2011).

La literatura teórica identifica una “asimilación segmentada” de la segunda generación de migrantes en Estados Unidos, con una “asimilación descendente” o deterioro de condiciones y oportunidades para muchos hijos de migrantes de la clase trabajadora (Portes, 2007). Las personas migrantes mexicanas, centroamericanas y caribeñas de la generación 1.5 comparten las mismas circunstancias desfavorables que la segunda generación: suelen crecer en zonas urbanas marginales en Estados Unidos, junto con poblaciones racializadas norteamericanas que son sometidas a una fuerte vigilancia y control policial en el contexto del encarcelamiento masivo. Pero a diferencia de la segunda generación de migrantes, nacida en Estados Unidos, la generación 1.5 no necesariamente cuenta con la seguridad de la ciudadanía. Para la juventud de la generación 1.5 no-ciudadana, residentes de estos barrios de la clase trabajadora racializada norteamericana, la alta probabilidad de contacto con el aparato policial y carcelario implica una mayor vulnerabilidad a la deportación (Brotherton & Barrios, 2011; Golash Boza, 2015; 2016a; 2016b).

Kanstroom elige la figura de diáspora por la fuerte identificación y arraigo de esta población migrante con la sociedad estadounidense. El concepto de los deportados como diáspora, o “diáspora al revés” es recurrente en la literatura sobre la generación 1.5 (Khosravi, 2018). Peter Nyers, en 2003, escribió sobre una “diáspora abyecta—una *deportspora*” creciente, expulsada y excluida de sus comunidades (p. 1070); Gutiérrez identifica un “transnacionalismo diaspórico” en la comunidad deportada “exiliada” en San Salvador (2015, p. 11). Caldwell, por su parte, propone nombrar a esta población deportada como “[norte]americanos deportados”, desafiando la relación entre identidad nacional y ciudadanía. En este sentido, Coutin teoriza las identidades cívicas y

culturales desarrolladas a lo largo de la vivencia en Estados Unidos por parte de la generación 1.5 como una ciudadanía norteamericana “aproximada”, la cual, para algunos migrantes, puede formalizarse a través de un proceso de regularización del estatus migratorio, pero que para las personas que son detenidas y deportadas, nunca se materializa (2013a). Para esta población diaspórica, la deportación se vive como un exilio y el país de nacimiento se vuelve una zona de confinamiento, prácticamente carcelaria (Brotherton & Barrios, 2011; Coutin, 2016; Goodfriend, 2018).

En El Salvador, las personas migrantes deportadas de la generación 1.5 constituyen una minoría dentro de la población deportada total. No obstante, conforman un grupo altamente estigmatizado, criminalizado y discriminado. En el imaginario popular, las personas deportadas que evidencian signos externos de su aculturación norteamericana, sean sus gestos, acento, tatuajes o vestimenta, se perciben como pandilleros. Este estigma se construye desde el Estado y es amplificado por los medios de comunicación masivos y el discurso popular. Martel escribe que, según esta narrativa, 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 (2006, p. 963).

Tachados como “homies”, son considerados peligrosos y rechazados en el país de su nacimiento. Experimentan, por lo tanto, una profunda alienación tras su deportación a El Salvador (Dingeman-Cerda & Rumbaut, 2015).

Esta nueva diáspora norteamericana es la que suele encontrar trabajo como agentes bilingües de *call center*, ya que su aculturación como latinos estadounidenses les vuelve efectivamente indistinguibles de cualquier teleoperador estadounidense. Frente al entorno hostil de discriminación laboral y marginación social que experimentan los deportados de larga residencia en Estados Unidos, la industria de *call center* surgió como un nicho único para su empleo dentro del mercado laboral salvadoreño desfavorable.

Junto con sus componentes mecánicos y afectivos, el trabajo de *call center* implica lo que Mirchandani y Poster (2016) llaman “trabajo de autenticidad”. El acento, tono y vocabulario se

vuelven sumamente importantes en las interacciones con clientes norteamericanos, no solamente para facilitar la comunicación, sino para encubrir la realidad de la externalización:

Al recrear (a veces de manera ficticia) las simetrías nacionales entre consumidores locales y trabajadores internacionales a través del habla por el teléfono, los *call centers* globales refuerzan la fachada de producción local. Esto, por su parte, facilita la continuación silenciosa de prácticas de externalización en las cuales empresas centrales muevan sus contratos para locales en el exterior con costos de operación más baratos (Mirchandani & Poster, 2016, p. 12).

Debido a la acumulación de habilidades y conocimientos lingüísticos y culturales a lo largo de sus residencias en Estados Unidos, la generación 1.5 deportada está calificada de manera única dentro del mercado laboral salvadoreño para realizar este trabajo delicado.

Además de ser fuentes de ingresos para la diáspora deportada, los *call centers* también se vuelven entornos sociales importantes. Aún en este entorno laboral, los trabajadores deportados enfrentan la desconfianza y el estigma (O'Neill, 2012; Rivas, 2014; Meoño Artiga, 2016). De hecho, nuestra investigación encuentra una progresiva discriminación laboral contra la población deportada por parte de las grandes empresas transnacionales de *call center* a lo largo de la década de 2010, como explicaremos en el Capítulo III. No obstante, Dingeman-Cerda observa que los “*call centers* permiten la formación de ‘pequeñas burbujas’ de Estados Unidos en El Salvador que son a la vez beneficiosas y problemáticas” para las personas deportadas: les facilitan la construcción de solidaridad y comunidad, pero también constituyen sitios de explotación “neo-colonial” (2017, p. 14). En investigación anterior (Goodfriend, 2018), encontramos que el *call center* sirve como un refugio del entorno desconocido y hostil salvadoreño y que, en lugar de integración en la sociedad salvadoreña, el contacto constante con consumidores norteamericanos y compañeros deportados a través del *call center* parece contribuir a reforzar la identificación con Estados Unidos de los trabajadores deportados. A la vez, observamos que los trabajadores deportados se sienten atrapados, paralizados tanto en el trabajo de *call center* como adentro de las fronteras de su país de nacimiento.

Estos trabajadores suelen reproducir un discurso de responsabilidad personal sobre su deportación en el cual el trabajo de *call center* emerge como un instrumento para reformar a sujetos

transgresores y convertirlos en sujetos neoliberales productivos (Goodfriend, 2018). Para O’Neill, el reciclaje laboral de trabajadores deportados en el sector de *call center* opera como una estrategia de control social oficial sobre esta población estigmatizada (2015). Asimismo, observa que las empresas de *call center* recurren a un discurso cristiano evangélico y empresarial que valoriza el servicio, la humildad, la puntualidad, la paciencia, la responsabilidad y la superación. De esta manera, el *call center* facilita la internalización de una “métrica moral”, “haciéndole gobernable y auto-gobernado al deportado, a través de su alma” (O’Neill, 2015, p. 118). Para los Estados receptores dependientes, entonces, el reciclaje de trabajadores deportados en la industria de *call center* puede cumplir una función disciplinaria además de económica.

Aimee Rowe y sus co-autores conceptualizan el trabajo externalizado de *call center* en la India como una forma de “migración virtual” (Rowe, Malhorta, & Pérez, 2013). Sin embargo, el empleo de trabajadores deportados de Estados Unidos revela la importancia trágica de su inmovilidad impuesta. Jodi Berger Cardoso y sus co-autores teorizan el desplazamiento forzado de la deportación como un “transnacionalismo involuntario” (Cardoso, Hamilton, Rodriguez, Eschbach, & Hagan, 2019); Nyers lo tilda como un “cosmopolitismo abyecto” (2003). La inserción de personas deportadas en el mercado laboral de *call centers* implica efectivamente el traslado violento de fuerza de trabajo migrante del centro hacia la periferia, donde continúa laborando para el capital norteamericano en condiciones menos favorables. Para estos trabajadores, su inserción conlleva una dramática reducción de salarios y garantías laborales; para el capital imperialista, es una oportunidad para restaurar la rentabilidad en un contexto de crisis.

## **Conclusiones**

En este capítulo, hemos desarrollado las bases conceptuales que orientan nuestro análisis de la inserción laboral de personas deportadas de Estados Unidos en el mercado laboral de *call centers* en El Salvador. Desde la crítica de la economía política y la teoría marxista de la dependencia, pensamos la migración, la deportación y la externalización de servicios en el marco del desarrollo capitalista desigual y la inserción dependiente de la economía salvadoreña en la economía global. Afirmamos que los patrones migratorios son determinados, en la última instancia, por la acumulación imperialista, constituyendo así un mecanismo de transferencia de valor desde la



periferia hacia el centro. La crisis del patrón migratorio, entonces, corresponde a la crisis generalizada del régimen de acumulación capitalista.

Según O'Neill, "los deportados tienen que reconocer la realidad de que no eran de ninguna utilidad para Estados Unidos hasta que Estados Unidos los deportó" (2015, p. 110). Consideramos, empero, que no es necesariamente el caso. Es precisamente en el marco de la crisis económica global desatada a partir de finales de 2007 que la política migratoria estadounidense hace su viraje de la deportabilidad hacia la deportación y exclusión masiva. Al convertirse en sobrepoblación relativa en Estados Unidos, los trabajadores deportados se vuelven activos y explotados al ser reciclados en el *call center* salvadoreño. Este reciclaje revela el cinismo brutal del capital, otra ilustración de lo que Marx llama su "despotismo", que logra actuar "sobre ambos frentes a la vez" (Marx, 2014, p. 540). En este caso, el capital imperialista aprovecha de la mano de obra migrante en las economías centrales cuando le conviene y la expulsa para laborar desde la periferia cuando esas condiciones se agotan.

En este sentido, la presente investigación analiza el empleo de la fuerza de trabajo deportada en los *call centers* externalizados en el marco de la desestabilización del patrón migratorio neoliberal. A partir la crisis financiera de 2007-2009, ese patrón establecido tras la reestructuración productiva de la década de 1970 da señas de agotamiento. Para someter los flujos de fuerza de trabajo de los países dependientes a sus nuevas necesidades de acumulación, el Estado imperialista norteamericano recurre a la fuerza, a través de la deportación y exclusión masiva, con la militarización del corredor migratorio. La inserción de esta población deportada diaspórica en el mercado laboral de servicios exportados ocurre en este contexto de crisis y transición, por lo cual vamos a encontrar que el papel ejercido por la población deportada en la industria de BPO salvadoreña no es estática, sino que corresponde precisamente a las condiciones cambiantes de acumulación capitalista en su momento determinado.

## CAPÍTULO II:

### La dependencia y la migración en la historia salvadoreña

#### Introducción

En este capítulo, se describe cómo la inserción dependiente de la economía salvadoreña en la economía mundial condiciona la incorporación de personas deportadas de Estados Unidos en el mercado laboral de los *call centers* en El Salvador. Iniciamos con un breve resumen del proceso de la inserción dependiente de El Salvador en la economía capitalista global. El primer apartado contempla cuatro sub-apartados: el primero, sobre la fase de agroexportación, patrón de acumulación del capital que reina en el país desde su independencia a inicios del siglo XIX hasta mediados del siglo XX; el segundo, del experimento efímero y fracasado de modernización industrial, período que transcurre de 1950 hasta 1969; y el tercero, dedicado al período del conflicto armado, formalmente definido entre 1980 - 1992. Finalmente, el cuarto sub-apartado abarca el período de 1989-2009, dedicado al ajuste estructural y demás reformas de la reestructuración neoliberal con que El Salvador se insertó en el nuevo patrón de acumulación de la especialización productiva. Esta revisión histórica nos permite confirmar, como lo han sostenido destacados pensadores salvadoreños como Roque Dalton (2011), Raúl Moreno (2004) y Salvador Arias (2010), la subordinación de la economía salvadoreña frente la norteamericana, producto de la relación de dependencia que se reproduce a lo largo de la historia independiente del país centroamericano.

Es a consecuencia de la reestructuración que El Salvador se incorpora al patrón migratorio neoliberal, como parte de un patrón de acumulación definido por la exportación directa e indirecta de fuerza de trabajo barata hacia Estados Unidos. La exportación directa, en la forma de migración masiva de la posguerra salvadoreña, es objeto de la primera sección del siguiente apartado. El segundo sub-apartado describe la construcción del aparato jurídico y represivo de la deportación masiva desde Estados Unidos, así como la crisis del patrón migratorio neoliberal provocada por la crisis financiera de 2008 y posterior recesión. El tercero se dedica a las características y dimensiones de la población deportada salvadoreña y su transformación en el contexto de la deportación y la exclusión masiva. El cuarto sub-apartado contiene una revisión de las condiciones de recepción para esta población tras su retorno forzado a su país de nacimiento. Cerramos,

finalmente, con un resumen de los procesos de inserción laboral de la población deportada en El Salvador en este contexto de crisis. Este marco nos brinda el contexto necesario para abordar, en el siguiente capítulo, la inserción de personas deportadas de Estados Unidos en la industria externalizada de los *call centers* en El Salvador.

## **2.1 La inserción dependiente de El Salvador**

Como hemos establecido en el Capítulo I, esta investigación sitúa al empleo de la fuerza de trabajo deportada de Estados Unidos en los *call centers* salvadoreños en el marco de la reproducción de una relación histórica de dependencia y subordinación frente al centro imperial estadounidense. Para poder sostener lo anterior, será necesario destacar las condiciones de la inserción dependiente de El Salvador en la economía capitalista global. Con este fin, este primer apartado del capítulo tiene por objetivo un breve acercamiento al desarrollo capitalista dependiente de este país centroamericano.

El economista salvadoreño Raúl Moreno escribe que,

La historia económica de El Salvador, al igual que el conjunto de pequeñas economías centroamericanas, se caracteriza por la dependencia y la subordinación a la economía mundial. La estructura productiva salvadoreña ha estado secularmente determinada por y para el mercado internacional, reproduciendo en el tiempo un sistema económico volcado “hacia fuera”, frágil, altamente vulnerable e incapaz de resolver la profunda debilidad de su mercado interno (2004, p. 11).

Para periodizar esta historia, recurrimos al concepto de “patrón de reproducción del capital”. Según la definición de Osorio, “tenemos un patrón de reproducción de capital, cuando en espacios geoeconómicos y en periodos históricos determinados, el capital ha trazado (descubierto) un camino específico para reproducirse y valorizarse, el cual tiende a repetirse en sus procesos fundamentales” (2014b, p. 21). El patrón de reproducción dominante es establecido por los capitales “más poderosos, dinámicos, o ejes de la acumulación” (Osorio, 2014b, p. 21). Osorio identifica tres patrones de reproducción en la historia de Latinoamérica independiente: el patrón agro-minero-exportador del siglo XIX y parte del XX; el patrón industrial, que se impone entre los años cuarenta y setenta del siglo XX; y el patrón exportador de especialización productiva, que surge en la década de 1980 y sigue vigente hasta la actualidad.

Considerando válida dicha periodización para algunos países de América Latino y el Caribe, en nuestro caso de estudio, sus patrones de reproducción han tenido un comportamiento en tiempos diferentes a la propuesta de Osorio, ya que efectivamente, el período dominado por el patrón de la agro-exportación en El Salvador abarca desde mediados del siglo XIX hasta 1950, cuando el país vive un período de desarrollismo fracasado, con un intento de industrialización que se derrotó en 1969 en vísperas de la guerra civil (1980-1992). No sería hasta 1989 que el nuevo patrón de acumulación se logra imponer en El Salvador con la reestructuración neoliberal, proceso que implicará su nueva especialización exportadora. Este período de la posguerra neoliberal será el escenario principal de nuestro estudio y el objetivo del apartado siguiente.

### **2.1.1 Siglo XIX-1950: Patrón agroexportador**

El Salvador se independizó de España en 1821. Entre 1824-1839, formó parte de la Republica Federal Centroamericana, que colapsó después de una serie de guerras civiles. Fue entre 1841, cuando se escribió la primera constitución, y 1881, con las reformas liberales y la privatización de los ejidos y las tierras comunales, que el Estado salvadoreño independiente y capitalista se consolidó (Lindo-Fuentes, 2006, p. 137). El primer siglo de la historia salvadoreña es determinado por la agroexportación; a lo largo del período colonial y hasta mediados del siglo XIX, su economía dependía casi exclusivamente del añil (Browning, 1998). A diferencia de Honduras, donde los sectores principales de exportación quedaron en manos extranjeros desde el inicio, contó con una élite altamente concentrada y relativamente independiente en su dominio de la economía nacional; estas familias acaparaban la vasta mayoría de terrenos productivos para el cultivo del añil.

El nuevo Estado independiente buscaba liberarse de su dependencia exclusiva sobre este monocultivo y se introdujeron cultivos en menor escala de café, algodón, azúcar, azafrán y bálsamo (Browning, 1998). Con el desarrollo de tintas sintéticas, la demanda internacional del añil comenzó a bajar a mediados del siglo XIX. Poco a poco, la producción de café en El Salvador iba desplazando al añil hasta reemplazarlo como cultivo principal. En 1864, las exportaciones de añil representaron \$1,129,105 de dólares, frente \$80,105 del café; para 1891, el café representó \$4,806,428, y el añil \$892,092 (Browning, 1998, p. 271). Las pocas familias oligárquicas que ya contaban con el monopolio de la tierra cambiaron sus cultivos de añil al café.

El sociólogo guatemalteco Edelberto Torres-Rivas escribió que “la ruptura de la Federación [centroamericana] fue más una victoria de los intereses ingleses que de los conservadores centroamericanos” (2014, p. 16). Las exportaciones del añil salvadoreño fueron destinadas en su vasta mayoría a la producción textil inglesa. Después de la independencia centroamericana de la corona española, el imperio inglés asumió la hegemonía económica y política en la región. Inglaterra invirtió en grandes proyectos de infraestructura comercial y todos los países centroamericanos acumularon enormes deudas con ese país. El imperio británico ocupó el sector Miskito en la costa atlántica de Nicaragua hasta finales del siglo XIX y Belice hasta finales del siglo XX. Tras la transición del añil al café, Inglaterra todavía figuraba como receptor principal de las exportaciones salvadoreñas, junto con Alemania (LaFeber, 1993).

Sin embargo, después de la guerra civil norteamericana, Estados Unidos se perfiló como poder industrial y financiero emergente. La inversión productiva norteamericana en Centroamérica crecía a finales del siglo XIX y Estados Unidos comenzó a disputar la hegemonía inglesa en el territorio centroamericano. La conquista del territorio español en el Caribe y las Filipinas en 1898 consolidó aún más el control estadounidense en la región, seguida por la construcción del Canal de Panamá, así como por sucesivas intervenciones militares norteamericanas en Santo Domingo, Nicaragua y Honduras. La inversión inglesa en Centroamérica alcanzó su auge en 1913 con \$115 millones de dólares, pero la inversión norteamericana estaba creciendo y subió de \$41 millones en 1908 a \$93 millones en 1914. Entre 1913-1929, Estados Unidos cuadruplicó su mercado en El Salvador, desplazando a los ingleses y alemanes (LaFeber, 1993, p. 62). Para 1945, \$35 millones de los \$46 millones en exportaciones salvadoreñas fueron para Estados Unidos (LaFeber, 1993, p. 93). Así, se estableció el dominio del capital imperialista estadounidense en El Salvador que se sostiene hasta hoy en día.

El patrón agroexportador se sostenía con un alto grado de coerción violenta. Alexander Segovia escribe que la profunda concentración de la economía salvadoreña en el sector agroexportador estaba “relacionada con la extrema dependencia del aparato productivo local de las importaciones de bienes intermedios y de capital, que obliga a acumular divisas suficientes para satisfacer la demanda de importaciones” (1998, p. 492). Los ingresos provenientes del sector constituían la

fuerza central de acumulación de capital y del empleo; los impuestos a las exportaciones de productos primarios constituían la principal fuente de ingresos del Estado. Además de la profunda pobreza rural y extrema desigualdad generada por este modelo, Segovia afirma que “la economía agroexportadora contribuyó a la configuración de sistemas autoritarios y no participativos, debido en buena medida, a la necesidad del mismo modelo de utilizar métodos represivos para asegurar la disponibilidad de mano de obra requerida por los cultivos de agroexportación” (1998, p. 493).

Es precisamente la violencia necesaria para mantener este patrón de reproducción de capital la que caracterizó al siglo XX en El Salvador. “Sin la fuerza, el cafetalero terrateniente no podría mantener la obediencia, extraer renta y ganancia, y mantener los privilegios del monopolio de la tierra”, escribe Torres-Rivas (2014, p. 38). La privatización de los ejidos y las tierras comunales en 1881 impulsaron un proceso largo de desalojo y proletarización del campesinado. Las inequidades y miserias que este proceso de acumulación primitiva generó en el campo culminarían en la insurrección indígena, campesina y comunista de 1932, la cual fue recibida con represión genocida por parte del Estado militar. Entre 1900-1929, El Salvador vivió tres ciclos intensos de crecimiento impulsados por el auge, y posterior declive, de los precios del café. Las élites agroexportadoras aprovecharon de este crecimiento para diversificar sus cultivos, introduciendo productos como el azúcar y, en menor grado, el algodón, pero el café permaneció como el eje de la acumulación. Durante esa década, El Salvador duplicó su producción de café, sobrepasando aún a Guatemala en sus exportaciones; las tierras dedicadas a ese cultivo también se ampliaron, de 61,000 hectáreas en 1916 a 100,000 al inicio de los años treinta (Gould & Lauria-Santiago, 2008, p. 6). Para 1929, \$17 millones de los \$18 millones de dólares de exportaciones salvadoreña provinieron del café, lo demás, del azúcar (LaFeber, 1993, p. 63).

La privatización y concentración de las tierras para la expansión de la producción de monocultivos para la exportación, resultó en la conformación de un mercado laboral marcado por la sobreexplotación y grandes reservas laborales, características de las economías dependientes de la región. En este período, el campesinado salvadoreño fue dividido cada vez más entre semi-proletarios que vendían su fuerza de trabajo a las haciendas durante las temporadas de siembra y cosecha y colonos que ofrecían su fuerza de trabajo a cambio de pequeñas parcelas de terreno para la subsistencia dentro de las fincas de su patrón. Con todas las tierras productivas ocupadas en la

producción de alimentos para la exportación, para la década de 1920, El Salvador se había vuelto dependiente de Estados Unidos para la importación de comida (LaFeber, 1993). Cuando la crisis de 1929 derrumbó al precio de café y con ello, los salarios rurales, la situación de estos trabajadores agrarios y sus familias se volvió desesperada.

En las secuelas de la rebelión fracasada, la dictadura militar de Maximiliano Hernández Martínez masacró entre 10,000-30,000 personas campesinas, principalmente indígenas, en el evento conocido en la memoria histórica salvadoreña como “La Matanza” (Alvarenga, 2006; Gould & Lauria-Santiago, 2008). Estas mismas contradicciones, irresueltas y reprimidas, impulsaron al proceso revolucionario que llevaría al país finalmente a la guerra civil en 1980. La guerrilla que lideraría esa segunda insurrección asumió el nombre del líder comunista ejecutado por el gobierno de Martínez en 1932: Farabundo Martí. Como veremos, la transición eventual de la agroexportación hacia un nuevo patrón de acumulación no cambiará el carácter dependiente de la inserción de la economía salvadoreña en la economía mundial. Al contrario, los nuevos ejes de acumulación capitalista solo reproducirían la polarización interna y el desarrollo desigual internacional que caracterizan esta relación histórica de complementariedad subordinada.

### **2.1.2 1950-1969: Desarrollismo fracasado**

Durante las décadas de 1950 y 1960, el Estado salvadoreño buscó una salida del patrón agroexportador. La dictadura de Martínez fue derrocada por levantamiento popular con importante liderazgo universitario conocido como la “Huelga de brazos caídos” en 1944. El movimiento no alcanzó sus aspiraciones democráticas, pero provocó la renuncia del General y una transición militar. En diciembre de 1948, un golpe de Estado instaló al Consejo de Gobierno Revolucionario, junta cívico-militar de carácter renovador. El Consejo convocó a una asamblea constituyente, producto de la cual fue la Constitución Política de 1950, documento que, según el historiador Roberto Turcios, cambió el liberalismo individualista por un compromiso con derechos sociales y un Estado regulador (1993, p. 31). Según Turcios, “El ‘golpe de mayores’ cambió la situación nacional y propició la configuración gradual de una nueva estrategia de desarrollo que contaba con una buena coyuntura económica, reflejada en los buenos precios del café, y que repercutía en el fortalecimiento de un ambiente nacional favorable para el cambio” (1993, p. 29).

Fue en este contexto que El Salvador experimentó un proceso de industrialización e integración regional, con el fin de diversificar la producción, reducir la vulnerabilidad externa y ampliar el mercado interno. Moreno lo tilda como “un incipiente proceso de Industrialización por Sustitución de Importaciones (ISI) ‘tropicalizado’” (2004, p. 15). No obstante, el país nunca logró dar pie, plenamente, a un patrón industrial de acumulación. La iniciativa desarrollista tardía fue ejecutada por regímenes militares que identificaban tanto a las poderosas familias terratenientes como al espectro del comunismo como sus enemigos. Terminó frustrada por las mismas élites oligárquicas y las intervenciones estadounidenses en el marco de la Guerra Fría, así como las limitaciones estructurales propias de la dependencia.

Iniciado en la década de 1950, el proyecto de industrialización se consolidó durante un efímero y contradictorio período de apertura política que vivió el país en la década de 1960. El Partido Revolucionario de Unificación Democrático (PRUD), formado en 1945, sirvió como partido oficial durante los años 1950 como partido oficial, liderado por los golpistas militares de 1948. En un contexto de creciente inestabilidad política y organización disidente universitaria, obrera y campesina, y en las secuelas de la revolución cubana, un golpe militar progresista derrocó al PRUD en octubre de 1960; la nueva junta cívico-militar reconoció al Partido Comunista y auspició un auge de movilizaciones de la izquierda (Huezo Mixco, 2017). En enero de 1961, un contragolpe militar más conservador instaló al Directorio Cívico Militar, cuyas primeras acciones incluyeron la expulsión de militantes comunistas del país. No obstante, el Directorio afirmó un compromiso con una agenda de reformas socioeconómicas (Huezo Mixco, 2017). El nuevo Partido de Conciliación Nacional (PCN) reemplazó al PRUD como instrumento electoral oficial y se crearon partidos opositores, principalmente el Partido Demócrata Cristiano (PDC). En 1962, se redactó una nueva Constitución, estableciendo la representación proporcional en la Asamblea Legislativa. Según Ricardo Ribera, este documento “cambia el sistema político, pero se mantiene la dictadura militar” (2013, p. 193). El activismo sindical, estudiantil y catequista creció en este período, actividades que serían reprimidas con cada vez más fuerza a lo largo de la década de 1970, impulsando la formación de las organizaciones político-militares que conformarían la insurgencia.



El proyecto modernizador tuvo un impacto notable en la institucionalidad del Estado salvadoreño. Entre 1950-1955, se aprobó la Ley de Fomento de Industrias de Transformación, la ley del Seguro Social, de Sindicato de Trabajadores, de Contratación Colectiva, de Contratación Individual, de Jornadas de Trabajo, de Asuetos, de Aguinaldos y de Vacaciones; se crearon el Instituto Regulador de Abastecimientos y el Instituto de la Vivienda Urbana; se establecieron el Impuesto sobre el Azúcar, el Impuesto sobre la Renta y el Impuesto a las Exportaciones de Café. También se ejecutaron masivas obras públicas de electrificación y construcción de carreteras (Turcios, 1993). En la década de 1960, se modernizó al Puerto de Acajutla y se construyó la central hidroeléctrica del Río Lempa; se estableció la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, y se nacionalizó al Banco Central (Torres-Rivas, 2014). Estas transformaciones internas fueron acompañadas por el proyecto de integración regional, cuya expresión principal fue el Mercado Común Centroamericano (MCCA).

La propuesta del MCCA se iba formalizando a lo largo de la década de 1950, durante la cual El Salvador estableció tratados de libre comercio bilaterales con Nicaragua y Guatemala [1951], Costa Rica [1953] y Honduras [1954] (Turcios, 1993). La iniciativa buscaba reducir la dependencia de la región del comercio extranjero y reducir la polarización de ingresos, a través de la ampliación de los mercados, el fomento de la capacidad industrial y la atracción de nuevos capitales y tecnologías. En 1958, bajo el liderazgo de la CEPAL, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica firmaron dos acuerdos con vigencia de diez años: el Tratado Multilateral, que estableció el libre comercio o tratamiento preferencial para ciertos—y eventualmente, todos—productos centroamericanos y el Régimen de Industrias de Integración, que preveía la planificación y desarrollo de industrias con capitales nacionales protegidas de la competencia extranjera (Piedra Santa, 1981).

No obstante, Estados Unidos pronto intervino para dirigir el proceso a su favor. En 1960, el país imperialista, ofreciendo financiamiento, convocó a El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua a firmar un nuevo acuerdo, elaborado “a espaldas de la CEPAL”: el Tratado General de Integración Económica Centroamericano; Costa Rica se sumó a las nuevas reglas del juego en 1963 (Piedra Santa, 1981, p. 35). Con esta maniobra, se garantizó que el régimen ambicioso de integración industrial nunca se implementara: el gobierno estadounidense prohibió que el nuevo Banco

Centroamericano de Integración Económica (BCIE), establecido por el Tratado General, destinara sus fondos para avanzar en dicha iniciativa (Piedra Santa, 1981).

“Después de la firma del Tratado General (de Integración) de 1960, la influencia de la CEPAL [...] disminuyó gradualmente y fue reemplazada por el apoyo y el sostén norteamericano”, escribe Susan Jonas, citado por Dalton (2011, p. 88). La oficina de la Secretaría Permanente para la Integración Económica de Centroamérica (SIECA) se colocó adentro de las instalaciones de la Oficina Regional de la USAID para Centroamérica y Panamá (ROCAP), establecida en 1962 en la Ciudad de Guatemala. “Al desarrollo de la Integración y el Mercado Común,” escribe Dalton, “siguió muy de cerca la integración de los Ejércitos centroamericanos bajo un estado mayor conjunto y un organismo planificador y ejecutivo común, el CONDECA”, establecido con la firma de un tratado entre El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá en 1963, e integrado en el mando militar norteamericano (2011, pp. 111-112). Una vez subordinada la integración centroamericana a los objetivos contrainsurgentes de su Alianza para el Progreso, el gobierno de Kennedy aportó financiamiento significativo al proyecto.<sup>8</sup>

Bajo el MCCA, la inversión extranjera directa en la región subió de \$388.2 millones en 1959 hasta \$755.3 millones de dólares en 1969, con Estados Unidos proporcionando 90% y 80% de los capitales, respectivamente (Ribera, 2013, pp. 190-191). El MCCA logró estimular un enorme crecimiento del comercio regional, de \$32 millones en 1960 hasta \$260 en 1969 (LaFeber, 1993, p. 191). Según la CEPAL, entre 1950-1978, el PIB en Centroamérica creció a un ritmo de 5.3% anual; el sector manufacturero fue el más dinámico y la región pasó de un grado de industrialización de 12.3% en 1960 hasta 16.8% en 1978 (1985, p. 2). El Salvador experimentó tasas de crecimiento mayores que los promedios de la región, con 14.6% en 1960 hasta 18.9% en 1970 (Ribera, 2013, p. 189). En términos del crecimiento del PIB, el país registró 6.8% de 1960-65, 4.5% de 1965-70 y 5.2% de 1970-78 (Ribera, 2013, p. 226).

---

<sup>8</sup> La oligarquía salvadoreña, por su parte, vio con sospechas a la Alianza para el Progreso, y hasta pagaron campos publicitarios para denunciarla como iniciativa comunista; no obstante, el gobierno militar de El Salvador recibió más fondos de la Alianza para el Progreso que cualquier otro país centroamericano (LaFeber, 1993).

En este período, se logró diversificar la producción en El Salvador. Las exportaciones de azúcar crecieron por un factor de diez durante la década de 1960 (LaFeber, 1993, p. 176). El grado de industrialización del país subió de 13% en 1960 hasta 16.7% en 1970. No obstante, 66% de las industrias estaban ligadas al sector agropecuario. Para 1971, El Salvador contaba con tres ingenios azucareros, cuatro beneficios de algodón, 85 de café y 115 despulpadores: estos concentraron 39.8% del empleo industrial (Ribera, 2013, p. 190). La rama industrial principal de alimentos y bebidas aportaba 38.4% de la industria nacional; los vestidos y textiles seguían con 25%, y entre las actividades menores se encontraban el calzado, las farmacéuticas e insumos agrícolas, electrodomésticos, y al final, el tabaco. Solo 22.6% de las fábricas industriales contaban con más de 50 empleos; 60.9% eran de 5 - 24 trabajadores. En 1971, de una población de unos 3.3 millones, el total de los trabajadores industriales sumaron 40,445; el proletariado obrero urbano contaba con 26,931 trabajadores distribuidos en 1,003 empresas (Ribera, 2013, p. 194). En 1961 se emplearon 208,136 trabajadores en el campo, de una mano de obra disponible de 484,389 personas - menos de la mitad. El trabajo industrial nunca alcanzó para absorber estas masivas reservas de trabajadores rurales.

El proyecto de industrialización salvadoreña resultó limitado por las contradicciones estructurales del desarrollo dependiente que señaló Marini (1994). “En lugar de sustituir importaciones por producción propia, lo que ocurría en realidad era que se sustituían unas importaciones por otras,” observa Ribera, “La industria ligera que se había generado requería de maquinaria, repuestos e insumos, que lejos de debilitar reforzaban la dependencia” (2013, p. 191). Asimismo, nunca surgió una burguesía industrial que disputara con la oligarquía terrateniente, sino que eran los mismos terratenientes quienes incursionaron en la industria, así como en el sector bancario. Esta oligarquía resistió ferozmente a toda reforma redistributiva, por más modesta que fuera. En todo el periodo de “modernización”, no hubo modificación en las estructuras de tenencia de la tierra o tributaria (Segovia, 2004, p. 7).

Como resultado, la brecha entre las mayorías trabajadores y las élites oligárquicas se amplió en este período. De 1960-1979, el 20% más pobre percibía 2% del ingreso nacional, mientras que el 20% más rico se apropió de 66% (Arias Peñate, 2010). El esfuerzo de diversificar la pauta exportadora fue desastroso para la gran mayoría de la población, ya que sólo aumentó la

concentración de tierras e ingresos, desalojando la masa campesina de subsistencia y reduciendo aún más el cultivo de alimentos destinados al consumo interno. Al inicio de la década de los setenta, “el proletariado agrícola representaba 40% de la población rural, los campesinos arrendatarios con menos de dos hectáreas de tierra constituían 50%, y los pequeños campesinos que poseían entre dos y diez hectáreas representaban 8% de la población rural” (Pirker, 2017, p. 93). Entre 1971-1981, las familias campesinas sin tierra se duplicaron, al pasar de 29% a 65% (Rojas, 2018). Estos procesos de polarización y despojo tuvieron consecuencias importantes para la conformación de la clase obrera salvadoreña y por tanto las características que adquirió el mercado laboral en el país, como veremos a continuación.

A nivel regional, las condiciones en las cuales el proyecto de integración se emprendió, resultaron en el fomento de un desarrollo desigual entre las mismas economías centroamericanas. Sin la planificación e intervención estatal imaginada por la CEPAL, los capitales extranjeros - principalmente norteamericanos - terminaron favoreciendo a Guatemala y El Salvador, dejando a los países agrarios de Honduras y Nicaragua en desventaja (Piedra Santa, 1981).

La migración había emergido como respuesta importante frente al desplazamiento masivo del campesinado salvadoreño por la producción de monocultivos y la generación de un excedente masivo de fuerza de trabajo. A consecuencia del despojo progresivo, se emprendió un éxodo de población salvadoreña para Honduras en búsqueda de tierras y trabajo, fundamentalmente a nivel fronterizo. Para la década de 1930, la población salvadoreña en Honduras sumó aproximadamente 25,000 y alcanzó 40,000 en la década siguiente (Acevedo, 2019, p. 21). En el contexto de la modernización industrial, empero, las migraciones llegaron a nuevas alturas, y para finales de la década de 1960, 300,000 salvadoreños residían en ese país vecino, donde representaban la tercera parte de la fuerza laboral en las plantaciones bananeras y entre 15% - 20% de la fuerza laboral del país (Acevedo, 2019, p. 31).

En 1969, el Estado hondureño expulsó a la población salvadoreña migrante de sus asentamientos informales bajo el pretexto de una reforma agraria, impulsando el retorno forzado de decenas de miles de personas a El Salvador. Ese acto, en el contexto de las tensiones crecientes entre los capitales salvadoreños—más beneficiados por el MCCA—y hondureños, provocó el estallido de

una guerra de 100 horas entre los países vecinos, resuelta tras la intervención de la Organización de Estados Americanos (OEA). “De esta manera quedó limitada la integración del Mercado Común Centroamericano y cancelada la posibilidad de seguir avanzando en el proceso industrializador que integrara a los poderosos grupos económicos de Centroamérica”, concluye Crossa (2016, p. 130).

La década de 1970 vio la desintegración del proyecto desarrollista. La guerra con Honduras selló el colapso del proyecto de integración. El masivo fraude electoral de las elecciones presidenciales de 1972 confirmó el abandono del proyecto modernizador estatal en El Salvador y el cierre del espacio democrático (Huezo Mixco, 2017). El gobierno militar respondió con cada vez más fuerza represiva a los movimientos reivindicativos populares. Fue en este escenario de crisis que surgieron las primeras fuerzas insurgentes, que en 1980 se consolidarían en el ejército guerrillero que desafiaría a las Fuerzas Armadas salvadoreñas a lo largo de doce años de guerra.

LaFeber califica al MCCA como la “última esperanza” de la Alianza para el Progreso (1993, p. 194). Según ese autor,

El Mercado Común Centroamericano tuvo éxito hasta 1965 porque incrementó el comercio sin molestar ni a las élites políticas o la creencia estadounidense en la competencia del mercado. Después de 1965 los desequilibrios, contradicciones y el poder del capital extranjero que habían estado implícitos en el plan del Mercado Común se volvieron explícitos (LaFeber, 1993, p. 193).

Segovia (2018) coincide, afirmando que la iniciativa frustrada de industrialización fue obstaculizada por atender contra el patrón agroexportador y, por ende, contra los intereses de la oligarquía terrateniente. Al final, el proyecto solo consolidó las relaciones dependientes entre los países centroamericanos y los Estados Unidos, a la vez que afirmaba el poder de las oligarquías regionales como socios menores del imperialismo. Fue en este sentido que Dalton escribió en 1973 que “la Integración Económica Centroamericana es un gran canal yanqui que atraviesa de largo a largo el istmo” (2011, p. 5). Con el colapso de esta iniciativa de industrialización e integración regional, Centroamérica aceleró su marcha hacia la guerra.

### **2.1.3 1980-1992: La guerra**

La guerra civil salvadoreña proporcionaría el escenario final para su integración en el régimen de acumulación flexible. El conflicto terminó sin el triunfo del proyecto revolucionario, pero también había golpeado a las bases de acumulación de la oligarquía terrateniente, impulsando finalmente a que la clase capitalista gobernante abrazara a las reformas neoliberales estructurales abanderadas por Estados Unidos (Robinson, 2011).

Aún a inicios del conflicto armado, empero, mientras el resto de Latinoamérica se estaba sometiendo a los brutales ajustes estructurales del neoliberalismo ascendiente, en El Salvador elementos del Estado todavía soñaban con proyectos de desarrollo nacional. En 1979, un golpe de Estado desplazó al general Carlos Humberto Romero del poder y con él al PCN, que había gobernado al país por 18 años en alianza con las Fuerzas Armadas de El Salvador (FAES). A partir de ese momento, se configuró una nueva alianza entre el ejército y el Partido Demócrata Cristiano en la forma de una serie de Juntas cívico-militares del gobierno. Las juntas asumieron un carácter reformista y contrainsurgente; el PDC insistía en excluir a representantes del sector privado (Segovia, 2002, p. 11). Esta vocación reformista se mantuvo en menor grado tras el triunfo del candidato del PDC en las elecciones de 1984: José Napoleón Duarte, quien había sido privado de su victoria electoral en 1972 por el fraude. Pese al “triple poder de veto” de las exigencias de la guerra, la oposición feroz del sector privado oligárquico y las condiciones impuestas por Estados Unidos, el PDC intentó implementar reformas redistributivas que incrementaban la participación económica del Estado, con el fin de atacar las causas estructurales del conflicto y evitar una insurrección exitosa (Segovia, 2002, p. 49).

En octubre de 1980, cinco organizaciones político-militares de la izquierda insurgente se unieron para conformar el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN). Con el modelo del triunfo sandinista en Nicaragua en 1979, la guerrilla salvadoreña adoptó una estrategia insurreccional. Se conformó, paralelamente, el Frente Democrático Revolucionario (FDR), coalición política que constituía la representación diplomática civil del proyecto revolucionario. En este contexto, el compromiso norteamericano con el proyecto contrainsurgente “le permitió al PDC márgenes de autonomía y de negociación” para resistir las presiones de la USAID y postergar la implementación del ajuste estructural (Segovia, 2002, p. 13).

En 1980, se inició una reforma agraria, fortaleciendo de manera importante al sector cooperativista. El gobierno nacionalizó el sistema bancario, así como las exportaciones de café y azúcar. Sin embargo, los oligarcas afectados respondieron con el aumento de sus actividades paramilitares y amenazaron con hundir la economía nacional, instigando una fuga masiva de capitales. Las fases dos y tres de la esperada reforma agraria nunca se implementaron. En 1981, Reagan asumió la presidencia en Estados Unidos y el centro imperial se volvió menos tolerante con el reformismo del PDC. En ese mismo año, la junta cambió de su estrategia expansionista a favor de la austeridad—en cuanto a gastos no-militares, por supuesto—estrategia que se mantenía con acuerdos con el Fondo Monetario Internacional y apoyo estadounidense hasta la entrada del gobierno de Duarte en 1984 (Segovia, 1999a). En 1983, se revirtió parcialmente la reforma agraria ya implementada.

Duarte, al principio, todavía favorecía una política económica expansionista anti-cíclica. Frente a la resistencia del gobierno salvadoreño a sus presiones, Estados Unidos recurrió al fomento de incidencia externa. En 1983, la USAID constituyó la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), el tanque de pensamiento *laissez faire* y principal órgano intelectual de la derecha salvadoreña hasta hoy en día. Para 1986, frente a fuertes presiones presupuestarias e inflacionarias generadas, en parte, por el rechazo absoluto de las élites a cualquier reforma fiscal, Duarte cedió a un régimen de estabilización liderada por la AID. Según Pirker, “El gobierno que tomó posición en 1984, se caracterizó más bien por el paulatino abandono del proyecto estatizante y comunitarista y por la implementación de medidas estabilizadoras” (2017, p. 190). El llamado “paquetazo” de reformas anti-inflacionarias de 1986 marcó el fin del proyecto reformista social demócrata y el triunfo ideológico del neoliberalismo, aunque la plena implementación del nuevo patrón de acumulación no se realizaría hasta la finalización del conflicto armado.

La década de 1980 fue un período de enorme inestabilidad en El Salvador, tanto política y social como económica. A finales de la década de 1970, se inició el período de crisis, con la caída de precios de los productos de exportación y el alza del precio de petróleo. Entre 1975-1989, Segovia (1999a) documenta una marcada caída de los términos de intercambio. La economía salvadoreña experimentó una fuga masiva de capitales, en parte por la disminución del valor de las

exportaciones de café y en parte como reacción de las élites frente a la nacionalización de la exportación de dicho sector. Durante esa década, la cooperación norteamericana, junto con el creciente ingreso de remesas familiares, reemplazó al café como fuente central de divisas. El Salvador se volvió el receptor principal de cooperación estadounidense en la región: entre 1980-1993, sumó más de \$3.6 mil millones de dólares; esa cooperación anual alcanzó un promedio de 6.5% del PIB salvadoreño (Spalding, 2014).

Tras el fracaso de la insurrección popular en 1981, el FMLN modificó su estrategia y se preparó para la guerra popular prolongada. En noviembre de 1989, montó su segunda “Ofensiva Final”, ocupando un territorio importante en la capital de San Salvador antes de retirarse frente a una campaña masiva de bombardeo aéreo por parte del Estado en los bastiones de la guerrilla en los suburbios de la clase trabajadora. El evidente empate militar se desarrollaba en un escenario mundial caracterizado por la caída de la Unión Soviética. Ambos factores fueron importantes en llevar a los insurgentes y al gobierno de ARENA a la mesa de negociaciones para finalizar el conflicto.

En 1993, la Comisión de la Verdad de las Naciones Unidas calculó que la guerra civil en El Salvador había dejado más de 75,000 muertos y 10,000 desaparecidos; 85% de esa violencia se atribuyó a los cuerpos de seguridad del Estado y 5% a la guerrilla (1993). Según la PNUD, el PIB per cápita disminuyó 25% y la pobreza salvadoreña se incrementó en 10% entre 1979-1989 (2010, p. 241). La devastación de este período impulsó desplazamientos masivos, tanto internamente como hacia el exterior. Entre 1970-1980, 289,580 salvadoreños huyeron del país; de 1980-1990, fueron 541,560 (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2010, p. 242). Esta migración masiva, con destino principal para Estados Unidos, sirvió como base para lo que se identifica como el éxodo de la posguerra. Dicha migración masiva fue impulsada por la reestructuración económica en El Salvador y el proceso de desindustrialización en Estados Unidos, así conformando al patrón de migración neoliberal, caracterizado por la relación de complementariedad subordinada entre las dos economías.

#### **2.1.4 Patrón exportador de especialización productiva**



El proceso al centro de nuestro estudio – la inserción laboral de personas deportadas de Estados Unidos en la industria de los servicios transnacionales externalizados en El Salvador – se ubica en el período de la posguerra salvadoreña, asociado con la intensificación de los flujos migratorios, la externalización de los servicios de *call center* y la deportación masiva. Estos procesos son posibilitados, en parte, por la reestructuración neoliberal implementada a partir del año 1989 y que se sigue profundizando hasta el año 2009, cuando la elección del candidato del FMLN a la presidencia frenó, sin revertir, la profundización de las reformas, a la vez que el régimen de acumulación neoliberal del capital global enfrentó una recesión provocada por la crisis financiera.

Como afirmamos en el capítulo anterior, la reestructuración convirtió a El Salvador y sus vecinos centroamericanos en reserva de fuerza de trabajo barata para el capital estadounidense. De un exportador de café, el país se transformó en exportador directo e indirecto de fuerza de trabajo barata, a través de las manufacturas de maquila y la migración masiva, respectivamente. A partir del siglo XXI, los *call centers* emergieron como modalidad crecientemente favorecida para la exportación indirecta de trabajo del país, amparados en el mismo marco (des)regulatorio que incentiva la inversión extranjera privada en las maquilas. Para el pequeño país centroamericano, esta transición hacía el patrón de acumulación vigente, no hizo más que construir nuevos mecanismos de dependencia frente al centro imperial norteamericano y reforzar su histórica desigualdad interna.

El principal promotor del ajuste estructural en El Salvador fue el partido Alianza Republicana Nacionalista (ARENA). Después del colapso de la alianza entre el PCN y la FAES, ARENA, nacido en 1981, pronto se convirtió en el instrumento electoral principal de la burguesía oligárquica. El partido fue creado y dirigido por el mayor Roberto D’Abuisson, fundador de escuadrones de la muerte y autor intelectual del asesinato del arzobispo Óscar Arnulfo Romero. D’Abuisson disputó la presidencia con Duarte en 1984, sin éxito. No obstante, su partido alcanzó una mayoría legislativa en 1988 y logró conquistar la presidencia en 1989. “De esta manera”, escribe Segovia, “a mediados de 1989 se restableció la alianza gobierno-sector privado, que se había roto a principios de la década de 1980” (2002, p. 30). El tanque de pensamiento FUSADES suministró los funcionarios del primer gabinete económico de ARENA: fueron diecisiete tecnócratas provenientes de esa fundación que entraron al gobierno en 1989 (Segovia, 2002). Pero

como señala Pirker, “el proyecto económico de ARENA para su implementación necesitaba también la paz” (2017, p. 269).

A inicios de 1992, los Acuerdos de Paz formalizaron el fin del conflicto armado. Las negociaciones, firmadas en el Castillo de Chapultepec, México el 16 de enero, desmilitarizaron al Estado y sentaron las bases institucionales de una frágil democracia liberal. No obstante, dejaron las estructuras de la economía desigual y dependiente intactas en las manos de las mismas élites oligárquicas. Mientras la ex-guerrilla realizaba una larga transición de un ejército insurgente a un partido político, ARENA aprovechó cuatro períodos consecutivos en el gobierno (1989-2009) para implementar un proyecto de reformas neoliberales respaldado por Estados Unidos, impulsando la transición al patrón exportador de especialización productiva e integrando a El Salvador al nuevo régimen global de acumulación flexible.

Bajo los gobiernos de ARENA, a partir de 1989, se implementaron una serie de profundas reformas de ajuste estructural. Como establecimos en el capítulo anterior, las contrarreformas neoliberales contemplan medidas de privatización, liberalización y apertura externa, en condiciones y características similares a las que se dieron en el conjunto de América Latina y el Caribe. Estas medidas están orientadas a la desvalorización de la fuerza de trabajo, atacando tanto al salario directo como indirecto, con el fin de restaurar la rentabilidad tras el agotamiento del régimen de acumulación anterior a escala global. Justificado como programa de estabilización frente a la crisis económica que experimentaba el país durante el conflicto armado, sentó las bases para el nuevo patrón de acumulación del capital en El Salvador centrado en la exportación directa e indirecta de fuerza de trabajo barata. El resultado fue el reforzamiento de la relación de dependencia, así como la reproducción de las condiciones asociadas con el subdesarrollo.

Moreno (2004) identifica tres generaciones de reformas neoliberales en El Salvador. La primera inicia con el primer gobierno de ARENA (1989-1994) y representa el choque más dramático. Las reformas incluyeron la reprivatización de la banca y la privatización del Instituto Nacional del Café (INCAFE), el Instituto Nacional del Azúcar (INAZUCAR), los beneficios y la planta torrefactora de café, las importaciones del petróleo, el Hotel Presidente, la Escuela Nacional de Agricultura y el Instituto Tecnológico Centroamericano. Incluyeron, además, la liberalización del

tipo de cambio, la reducción de los aranceles y la implementación el Impuesto al Valor Agregado (IVA). La Ley Temporal de Compensación Económica por Servicios Prestados en el Sector Público suprimió 14,000 plazas públicas en este período (Moreno, 2004). La Ley de Reactivación de las Exportaciones de 1990 avanzó en la apertura externa. Entre 1990-1995, se firmaron tres acuerdos con el Fondo Monetario internacional (FMI), seis con el Banco Mundial y 14 con el BID (Segovia, 1999b, p. 79).

La segunda generación de reformas inició en 1995 con la privatización de los ingenios azucareros, plantas de alcohol, distribución de energía eléctrica, telecomunicaciones, pensiones, sistema de placas y licencias, y servicios de limpieza y seguridad en algunos hospitales públicos, entre otros servicios auxiliares públicos (Moreno, 2004, p. 21). Asimismo, en este período se implementaron la Ley de Promoción y Garantía de Inversiones y la Ley de Zonas Francas Industriales y Comerciales de 1998, seguido por la Ley de Inversiones de 1999. Finalmente, la tercera generación de reformas comienza con la privatización de servicios de seguridad y alimentación del Seguro Social en el año 2000. Incluyó la concesión del Puerto de Acajutla y la dolarización de la economía el 1 de enero de 2001, así como la negociación del Tratado de Libre Comercio entre El Salvador, Honduras, Guatemala, Nicaragua, la República Dominicana y Estados Unidos (CAFTA-DR) en 2003 y su implementación en 2006 (Moreno, 2004, p. 21).

Spalding califica al TLC como “un monumento duradero a la reforma del mercado” (2014, p. 3). El Salvador fue el primer país en ratificar al CAFTA-DR en una votación legislativa de madrugada el 17 de diciembre de 2004, tras una larga jornada de protestas afuera de la Asamblea y a pesar de la oposición de la fracción legislativa del FMLN (Spalding, 2014). El Tratado profundizó la liberalización y apertura externa de la economía salvadoreña. Estableció una progresiva reducción y eliminación de tarifas, incluso para las importaciones de productos alimenticios básicos. En cuanto a productos “sensibles”, el TLC ordenó que las tarifas para la importación de frijoles se eliminarían en los primeros cinco años de su vigencia; las tarifas sobre el maíz blanco y el cerdo se descartarían después de quince años; el arroz, los lácteos y el pollo quedarían sin tarifas después de veinte años de vigencia del tratado (Morley & Pineiro, 2008, p. 10). La mayoría de las importaciones perdió sus tarifas después de diez años, incluyendo textiles, ropa, y maquinaria, así como productos químicos, plásticos, metálicos, minerales, y productos de cuero, madera y papel.

El azúcar, alimentos procesados, bebidas y productos de tabaco pierden sus tarifas después de quince años (Morley & Pineiro, 2008, p. 11). El mayor acceso a productos agrícolas norteamericanos subsidiados no resultó en una reducción de sus precios para los consumidores salvadoreños. Al contrario, de 2006-2007, el costo de granos básicos se incrementó: el precio de maíz casi se duplicó; el precio de frijoles aumentó 52% y el precio del arroz lo hizo 45% (Sanción, 2008, p. 5). Según PNUD, en 2006 El Salvador ya estaba importando 92.8% de su arroz, 39.7% de su maíz y 9.2% de sus frijoles (2010, p. 114).

La implementación del TLC también requirió la imposición de nuevas medidas de protección de propiedad intelectual, incluyendo la modificación de la normativa penal. Los principales beneficiarios de este nuevo marco fueron las empresas norteamericanas de medios y entretenimiento, tecnología y farmacéuticas. La limitación del uso de medicamentos genéricos, por una parte, resultó en el incremento de los precios de medicamentos en El Salvador; por otra parte, la nueva normativa resultó en la criminalización de vendedores informales de productos “pirateados” (Centro de Estudios Internacionales, 2008).

Además de las medidas mencionadas, el ajuste implicó una serie de reformas fiscales. Se eliminaron los impuestos a las exportaciones y sobre el patrimonio, y se redujeron los impuestos sobre las importaciones. A partir de 1996, por ejemplo, las importaciones de bienes de capital y materias primas fueron exentas de impuestos. Asimismo, el IVA se incrementó hasta 13% y, en 2000, se eliminaron las exenciones del IVA para bienes de consumo básico y medicamentos. El efecto de estas reformas, resume Moreno, fue el de fortalecer “una estructura tributaria más regresiva que limita una distribución equitativa del ingreso entre la población” (2004, p. 29).

A consecuencia de la reestructuración, el Estado experimentó una reducción significativa de tamaño y retirada de actividades productivas. Elaine Freedman (2012) calcula que, a través de las privatizaciones, el Estado salvadoreño quedó con \$334 millones de dólares al vender activos valorados en \$5 mil 714 millones, dejando a 10,000 empleados públicos sin trabajo. Para 2002, los ingresos tributarios representaron 91.4% de sus ingresos, 53% de los cuales fueron generados por el IVA, 28.6% del impuesto sobre la renta y 8.7% de aranceles (Moreno, 2004, p. 54). A la vez, el Estado dedicaba cada vez más recursos al pago de la deuda pública: en 1994, el servicio de

la deuda ya representó el rubro más grande del gasto público, con 18.6%; para 2002, alcanzó 23.2% (Moreno, 2004, p. 56),

La exportación indirecta de fuerza de trabajo barata a través de las manufacturas de maquiladoras emergió como eje del nuevo patrón de acumulación en El Salvador gracias a estas reformas neoliberales. La entrada de inversión extranjera en el sector maquilador fue incentivada a través de la creación de zonas francas o *Export Processing Zones* (EPZ, por sus siglas en inglés). Antes de la década de 1990, menos de 2% de los trabajadores de manufactura trabajaban en zonas francas; para 2004, representaron 28%. En 2001, 86,000 salvadoreños trabajaban en 339 empresas en zonas francas (Spalding, 2014, p. 46).

En este contexto, las exportaciones de manufacturas de maquiladora—principalmente de confección y textiles—pronto desplazaron a las exportaciones tradicionales como eje de la acumulación. El sector tradicional agroexportador, compuesto por el café, algodón, y azúcar, constituía 64% de las exportaciones en 1979; para 1999, representó 11.7%. Ese sector, que en 1978 aportó 80% de divisas del país, para 2002 apenas alcanzó 6% (Moreno, 2004, p. 52). De aportar 49% de las exportaciones en 1979, el café, centro de la economía a lo largo de un siglo, fue reducido a 9.9% en 1999 (Segovia, 2002, p. 63). La maquila, en cambio, que representaba apenas 5.2% de las exportaciones en 1979, constituía 53% para 1999 (Segovia, 2002, p. 72).

En términos del mercado laboral, la reestructuración generó un proceso notable de urbanización, así como de inserción laboral de mujeres, especialmente en la nueva industria maquiladora y en el comercio. La tasa de participación en la fuerza laboral de mujeres subió de 35% en 1991 al 39.1% en 1999, mientras la participación de hombres bajó de 70.6% a 68.1% en ese período (Segovia, 2002, p. 139). El impacto en el sector agropecuario, por su parte, fue notorio: del 54.2% de la población económicamente activa ocupada en el sector en 1971, se redujo al 36.1% en 1992 (Segovia, 1998, p. 494). La falta de oportunidades laborales para trabajadores hombres, especialmente en zonas rurales, fue factor importante de la migración masiva masculina irregular hacia Estados Unidos, característica del patrón migratorio neoliberal, como veremos en el siguiente apartado.

La restricción de los salarios fue esencial para el funcionamiento de la nueva estrategia exportadora, ya que, en las maquilas, la remuneración de mano de obra representa aproximadamente el 80% de los costos (Anner, 2011, p. 20). Se estableció un salario mínimo especial para esta fuerza de trabajo, menor que el salario mínimo en el resto de la industria, servicios y comercio. Entre 1993-2002, la productividad por empleado en ese sector se incrementó en 134.03%, mientras el salario mínimo solo aumentó 35.64% (Anner, 2011, p. 30). La represión de la organización sindical fue un instrumento importante para la contención de los salarios. Mark Anner calcula que la tasa de sindicalización promedio en las zonas francas salvadoreñas entre 1980-2004 era de 0.46%, frente el 9.83% en el resto del sector manufacturero (2011, p. 31).

No obstante, los salarios bajos no eran exclusivos de las personas trabajadoras de maquila. Al contrario, la restricción de la remuneración de la fuerza de trabajo fue generalizada. En 2003, el salario mínimo urbano representó 55.1% de la canasta alimentaria y apenas 23.6% de la canasta de mercado (Moreno, 2004, p. 66). En el campo, el salario mínimo rural representaba la mitad del salario urbano y alcanzó 12.3% de la canasta de mercado (Moreno, 2004, p. 70). A lo largo del período de la reestructuración, los pequeños incrementos de los salarios nunca alcanzaron el incremento en el costo de la reproducción de la fuerza de trabajo salvadoreña. En el año 2000, el salario mínimo en la maquila, la industria, el comercio y los servicios era de \$144 dólares mensuales; el salario mínimo en el sector agrícola era de \$74; para 2008, los trabajadores de industria, servicios, y comercio ganaron un mínimo de \$183, de maquila \$162 y de agricultura \$85.8 (Arias Peñate, 2010, p. 89). En este mismo período, la canasta básica alimentaria urbana se incrementó en \$49.41, un monto mayor que los incrementos salariales en los principales sectores urbanos del empleo de la maquila, el comercio y los servicios. Para los trabajadores agrícolas, resultó más grave aún: el precio de la canasta básica alimentaria rural alcanzó \$131.35 en el año 2008, \$45.75 más que el salario mínimo rural (Arias Peñate, 2010, p. 90).

En este sentido, Arias observa:

La política salarial seguida por el modelo neoliberal desde principios de los años noventa, ha consistido en mantener un proceso constante de deterioro de los salarios en cuanto a su capacidad adquisitiva, como uno de los mecanismos fundamentales para mantener una creciente tasa de ganancia y un proceso pujante de acumulación y concentración del capital

en la burguesía oligárquica y su socio, el capital transnacional. Esta lógica se profundiza en el período de la dolarización, debido a que la dolarización ha generado un proceso de equiparación de los precios que paga el consumidor en el mercado salvadoreño y en el mercado norteamericano, en muchos de los bienes y servicios básicos más importantes que demandan los hogares (2010, p. 88).

Junto con la aplicación del IVA y las privatizaciones, la dolarización encareció de manera importante el costo de los bienes y servicios básicos. En 1992, el pago por agua, electricidad y telefonía representaba 4.7% del salario mínimo nominal; para 2003, representó 42.6% del salario mínimo urbano (Moreno, 2004, p. 68). Arias demuestra que, a pesar de los leves incrementos del salario mínimo, los salarios reales se redujeron en el período de aplicación de las reformas neoliberales: en la maquila, por ejemplo, el salario mínimo aumentó de \$144 de dólares a \$162 de 1998-2008, pero en términos reales disminuyó de \$92.9 a \$81.4; en la agricultura, el salario mínimo aumentó de \$74.1 a \$85.8 en el mismo período, pero en términos reales cayó de \$47.8 a \$39 mensuales (2010, pp. 92-94).

En términos macroeconómicos, la reestructuración no logró los resultados prometidos en cuanto a una estabilidad en el crecimiento. La economía salvadoreña entró al período de la paz con una alta tasa de crecimiento: de 5.9% entre 1990-1994. Pero esa tasa pronto resultó insostenible: de 1995-1999, la economía creció en 3.8% y 2.1% entre 2000-2004; tras una breve recuperación entre 2005-2008, marcó un crecimiento negativo de -3.3% en 2009, en el marco de la recesión global (PNUD, 2010, p. 244). En términos del PIB, de 1990-1999 marcó un crecimiento de 4.9%; de 2000-2009, creció en 2.1% (PNUD, 2010, p. 244). Este contexto económico desfavorable, junto con la expansión del mercado laboral en sectores como los servicios y la construcción en Estados Unidos, impulsó la migración masiva de salvadoreños hacia Estados Unidos en búsqueda de mayores y mejores oportunidades.

El ajuste estructural inauguró un nuevo patrón de acumulación de capital en El Salvador, pero la relación histórica de la dependencia y subordinación frente a la economía estadounidense no se alteró en lo fundamental. La apertura externa, liberalización y privatizaciones generaron nuevos mecanismos de transferencias de valor entre el país centroamericano y el centro imperial. Arias calcula que entre 1997-2008, las empresas transnacionales inversoras en El Salvador se apropiaron

de \$6,112.4 millones de dólares en concepto de utilidades y \$1,209.4 millones por repatriación, lo cual constituye 116% de la IED invertido en el país en ese período (2010, p. 110). La industria externalizada de servicios de *call center*, que emerge a partir del año 1999 en el país, se inserta precisamente en esta dinámica.

Según Arias, las reformas neoliberales posibilitaron una “recomposición de la lógica de la acumulación y centralización” del capital que reconfiguró la clase dominante salvadoreña (2010, p. 4)(2010, 4). La privatización del sistema financiero nacional, incluyendo los bancos y el sistema de pensiones, fue clave en este proceso. El economista salvadoreño señala que, para la tradicional oligarquía terrateniente, el sistema financiero “pasa a convertirse en su principal fuente e instrumento para lograr los niveles de acumulación y centralización del capital que ahora sustenta. A partir de esta expropiación, este nuevo grupo dominante, priorizará el control y el desarrollo del sector financiero y comercial, restándole prioridad al capital productivo” (Arias Peñate, 2010, p. 2). De las famosas “catorce familias” terratenientes y agroexportadoras, cuyo poder político se ejercía a través del poder militar y el Partido de Conciliación Nacional (PCN), se consolidó una “burguesía oligárquica” cuyo instrumento político principal era ARENA. Arias identifica a solo ocho grupos empresariales en los que se concentra el poder económico principal de esta clase.

Esa fase inicial de consolidación nacional de la burguesía oligárquica fue seguida por una de expansión regional y transnacionalización, incluyendo alianzas con el capital transnacional europeo y estadounidense. El poder del capital transnacional fue aumentado por la dolarización y eventualmente ese capital financiero transnacional se empoderó con el sistema financiero nacional, el sector energético y el de las telecomunicaciones, entre otros sectores claves. Escribiendo en 2010, Arias encontró que “por cada activo del sector productivo industrial, se tienen 5.3 activos en el sistema financiero” (p. 36). Según el economista, la destrucción del aparato productivo del país fue posibilitado a través de “la expulsión sistemática y estructural de fuerza de trabajo, principalmente hacia Estados Unidos” (Arias Peñate, 2010, p. 3). Este proceso migratorio es el objeto del siguiente apartado.

## **2.2 El patrón migratorio neoliberal y su crisis**



La migración laboral, tanto interna como al exterior, tiene una larga historia en El Salvador. Además del masivo proceso de desposesión de tierras y urbanización que experimentó el país durante el período de modernización y que dio lugar a intensos procesos migratorios internos, cientos de miles migraron para Honduras en búsqueda de trabajo y tierras para cultivar. Durante la guerra civil, cada vez más se refugiaron en Estados Unidos. No obstante, la migración laboral tras la implementación de la reestructuración neoliberal alcanzó niveles sin precedentes: se estima que la cantidad de personas migrantes que salieron del país entre 1998-2005 fue igual al total de las emigraciones en todo el período de 1951-1998 (Villalona, 2006, p. 17). En este apartado, analizamos a la migración masiva en el marco de la reestructuración productiva y sus impactos tanto en la economía salvadoreña como la estadounidense. Luego, examinamos a la deportación masiva norteamericana en el marco de la crisis global del régimen de acumulación flexible. Finalmente, establecemos las características de la población salvadoreña deportada y los procesos de recepción en el país de su nacimiento.

### **2.2.1 Exportación de la fuerza de trabajo directa: la migración masiva**

La incorporación de El Salvador al régimen de acumulación flexible y su transición al patrón de acumulación exportador de especialización productiva tuvo como elemento central la exportación masiva de fuerza de trabajo migrante barata hacia Estados Unidos. El patrón de migración neoliberal que emergió en la región a partir de la reestructuración productiva global convirtió a El Salvador y sus vecinos en reservas de fuerza de trabajo para el capital norteamericano e hizo de las remesas familiares un sostén fundamental de las economías reestructuradas.

Las reformas neoliberales hicieron que la migración salvadoreña se volviera estructural como otro eje del nuevo patrón de acumulación de capital en el país y de su nueva inserción en la división internacional de trabajo. Arias resume:

La expulsión de salvadoreños ha sido una política deliberada del modelo neoliberal, para lo cual, la burguesía salvadoreña, por medio de la manipulación del aparato de Estado, desarticuló la producción agrícola y eliminó la política sectorial industrial, el sector gubernamental despidió a más de 45,000 trabajadores y ha mantenido una política salarial de deterioro constante de los salarios reales de los trabajadores y las trabajadoras,

generando las condiciones de desempleo, subempleo, y pobreza (Arias Peñate, 2010, p. 100).

Las migraciones del período de la guerra fueron motivadas principalmente por la inseguridad provocada por el conflicto (Ruíz, 2011, p. 39). En las décadas de 1990 y 2000—el período de la reestructuración neoliberal—, la razón predominante de las migraciones fue, en cambio, económica. Una encuesta de personas deportadas a El Salvador en 2009 encontró que el 35.93% habían migrado por “falta de trabajo”, 16.76% por “mejor aspiración salarial”, 8.9% por el “alto costo de la vida” y 3.9% para “contribuir a la economía familiar” (Ruíz, 2011, p. 40). Es decir, 65.49% de las personas migrantes encuestadas se habían ido del país por motivos económicos. El otro factor significativo señalado por el 19.95% de los participantes fue la “reunificación familiar”.

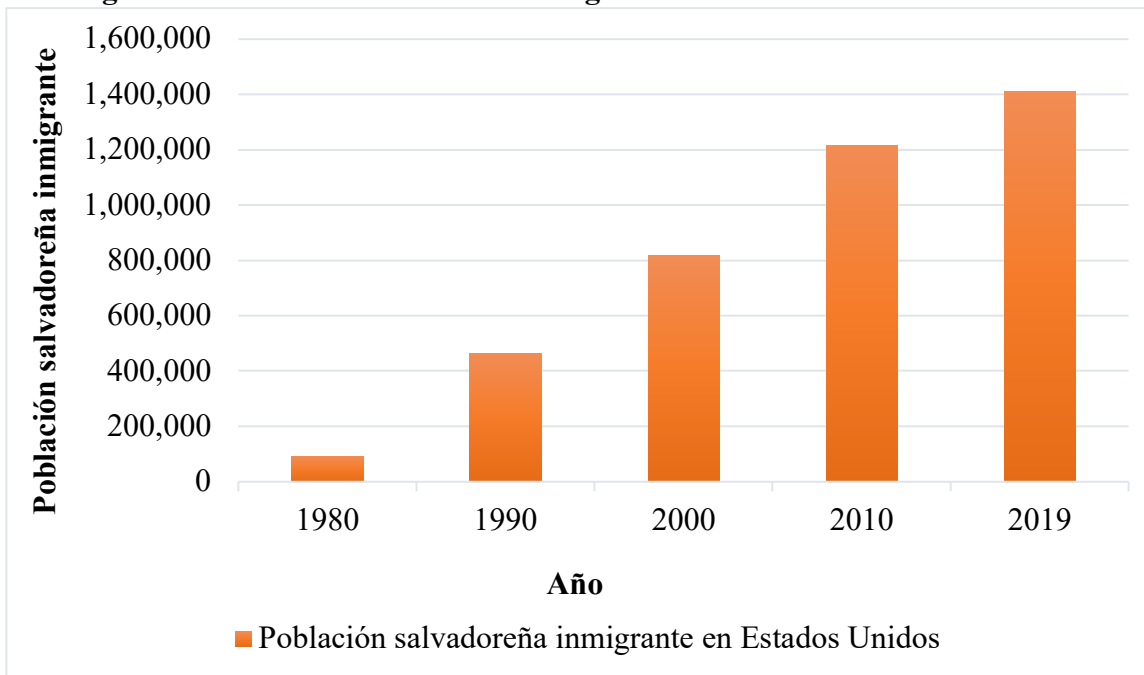
Las migraciones económicas masivas bajo el neoliberalismo superaron a los refugiados de la guerra civil. Según el PNUD, entre 1980-1990, los años principales de la violencia del conflicto armado, un promedio de 54,156 personas huyó del país cada año; entre 1990-2000, esa cifra subió a 63,305 y todavía alcanzaba 61,942 de 2000-2010 (2010, p. 242). En 2007, se estimaba que 740 personas salvadoreñas migraron hacia Estados Unidos todos los días (Arias Peñate, 2010, p. 3).

Los datos exactos sobre la cantidad de personas salvadoreñas residentes en Estados Unidos, así como las cifras precisas de las emigraciones diarias o anuales, son imposibles de identificar, debido a la condición irregular de mucha de la migración. Por ejemplo, en el año 2000, el censo de Estados Unidos reportó una población de 655,165 personas de origen salvadoreña, el equivalente a 10.4% de la población total de El Salvador en ese momento; ese mismo año, el censo ajustado realizado por el Munford Institute calculó que la población total de personas salvadoreñas en Estados Unidos era de 1,117,960, o 17.8% de la población de El Salvador. En cambio, el gobierno salvadoreño estimaba que habían 2,510,000 residiendo en Estados Unidos en 2000, lo cual representaba 39.9% de la población del país centroamericano, ya que su dato incluyó a las personas nacidas en el exterior con padres salvadoreños (Andrade-Eekhoff, 2003, p. 9).

El Migration Policy Institute (2022) ofrece sus propios datos (véase Figuras 1 y 2), evidenciando el marcado crecimiento de la población salvadoreña en Estados Unidos entre 1980 y 2010. En la

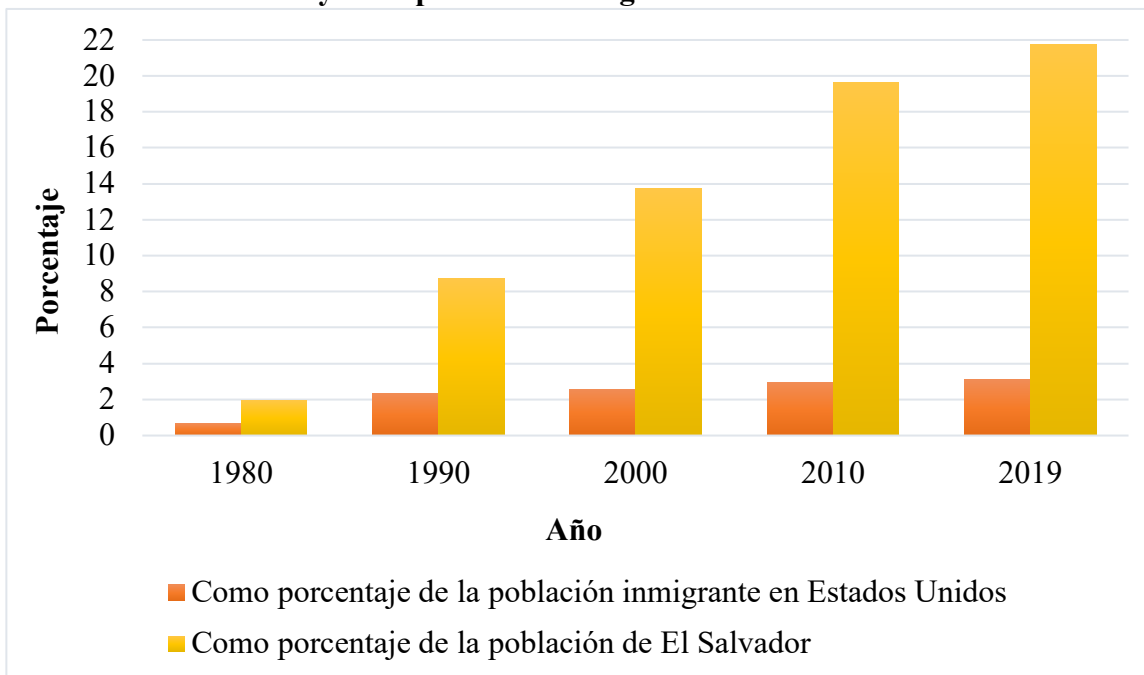
década posterior a la crisis financiera, esa población inmigrante creció con un ritmo menor, reducción relativa que corresponde con la crisis del patrón migratorio neoliberal.

**Figura 1. Población salvadoreña inmigrante en Estados Unidos: 1980-2019**



Fuente: Elaboración propia con datos del Migration Policy Institute (2022)

**Figura 2. Población salvadoreña inmigrante en Estados Unidos como porcentaje de la población de El Salvador y de la población inmigrante total en Estados Unidos: 1980-2019**



Fuente: Elaboración propia con datos del Migration Policy Institute (2022) y Banco Mundial (2022)

Las figuras jurídicas de estatus migratorio a las cuales las personas migrantes salvadoreñas en Estados Unidos han tenido acceso han variado a través del tiempo. La definición de cuáles personas sean deportables no es estática, sino que corresponde a una jurisprudencia en constante evolución, sujeta a las coyunturas políticas y económicas en un momento histórico determinado.

La década de 1980 fue marcada por la lucha liderada por la comunidad salvadoreña refugiada, grupos religiosos y organizaciones políticas solidarias con los movimientos de liberación nacional centroamericanas, por la regularización migratoria y el fin de las intervenciones militares norteamericanas en la región. Durante la guerra civil, el Estado norteamericano les negaba el estatus de refugiado o asilado político a las personas que huyeron de El Salvador, ya que reconocer las violaciones sistemáticas de derechos humanos por parte de ese gobierno militar implicaría repudiar a un aliado estratégico en su cruzada anti-comunista en la región. En los primeros años de la década de 1980, se rechazaron en 97% las solicitudes de asilo realizadas por personas provenientes de El Salvador, así como 99% de las solicitudes de personas provenientes de Guatemala (Coutin, 2007, p. 48). La aprobación del *Immigration Reform and Control Act* (IRCA) en 1986 permitió a ciertas personas que habían entrado al país sin documentos antes de 1982 regularizar su estatus, pero no benefició a la mayoría de la población migrante salvadoreña; al contrario, la legislación aplicó castigos para quienes contrataran a personas indocumentadas, contribuyendo a la segmentación del mercado laboral estadounidense e incentivando a la contratación de personas migrantes en sectores más flexibilizados y menos seguros o formales (Coutin, 2000).

La extensión de *Temporary Protected Status* (TPS) en 1990 fue conquista de la lucha librada por las personas refugiadas y organizaciones solidarias; el estatus protegía a las personas beneficiadas de la deportación por períodos de 18 meses, sujeta a una renovación por parte del gobierno. Esta victoria fue seguida por la resolución del caso *American Baptist Churches (ABC) v. Thornburgh* en 1991, que permitió a las personas salvadoreñas y guatemaltecas a las que habían negado el estatus de asilo, acceder a nuevas audiencias (Coutin, 2000). En 1997, la ley *Nicaraguan Adjustment and Central American Relief Act* (NACARA) autorizó a personas beneficiarias de TPS

provenientes de El Salvador aplicar a la residencia legal permanente y en 2001, el TPS se abrió nuevamente a la población salvadoreña, llegando a amparar a 195,000 personas (Southern California Deferred Action (DACA, DACA+, DAPA) Project, 2018).

Los atentados del 11 de septiembre de 2001 representaron un retroceso fuerte para el movimiento a favor de los derechos de la población migrante en Estados Unidos, ya que inauguraron un período de xenofobia, nacionalismo y nativismo que resultó en una creciente combinación de los discursos anti-migrantes y anti-terroristas y materializó en el reforzamiento del aparato de control fronterizo (Coutin, 2007). Las marchas multitudinarias del primero de mayo de 2006 marcaron un momento importante de la renovación de la lucha nacional por la justicia migratoria y la regularización de la población migrante indocumentada en el país (Santamaría Gómez, 2007). Aún así, no fue hasta 2012 que se dispusieron nuevas figuras excepcionales para sectores de la población indocumentada, concesión del gobierno de Obama para este movimiento que mostraba una creciente militancia frente el auge de las detenciones y deportaciones durante su mandato (véase apartado 2.3.1). En junio de 2012, el presidente norteamericano anunció la implementación de *Deferred Action for Childhood Arrivals* (DACA), estatus que otorgaba un permiso de trabajo de dos años para personas migrantes estudiantes, graduadas, o veteranas menores de 31 años que habían ingresado a Estados Unidos antes de los 16 años, que tenían un mínimo de cinco años de residencia en el país, y que no tenían antecedentes penales graves. En noviembre de 2014, Obama anunció una expansión de DACA para incluir a personas mayores de 31 años. Para el año 2019, 25,130 personas de origen salvadoreño se habían beneficiado de este programa (Migration Policy Institute, 2022).

A lo largo de las últimas dos décadas, la población indocumentada ha constituido aproximadamente 50% de la población inmigrante salvadoreña total en Estados Unidos, hecho que respalda nuestra afirmación de la importancia de la deportabilidad de la mano de obra migrante para disciplinarla y reprimir los salarios bajo el patrón migratorio neoliberal. En el año 2000, se estimaba que la población salvadoreña indocumentada había alcanzado unas 430,000 personas; para 2008, esa figura se había incrementado hasta 570,000 (Ruíz, 2011, p. 50). El Migration Policy Institute estimaba que, en el período de 2012-2016, sumaba 655,000 (2022). La mayoría de estas personas indocumentadas son hombres, hecho que corresponde a la composición

mayoritariamente masculina de esa población inmigrante. Los datos varían, pero en el año 2000 se estimaba que 56% de la población salvadoreña migrante en Estados Unidos estaba compuesta por hombres y 44% por mujeres (Villalona, 2006, p. 20). En el año 2007, los hombres representaban 52.65% (Ruíz, 2011, p. 42).

De las 424,613 personas salvadoreñas con estatus migratorio regular permanente en Estados Unidos en el año 2008, 59.64% contaban con residencia permanente legal; otro 39.6% se habían naturalizado y 0.76% se habían beneficiado del asilo político (Ruíz, 2011, p. 43). En adición, 229,000 fueron beneficiarias del TPS en ese momento (Ruíz, 2011, p. 47). Es notable que, a pesar de la mayor presencia de hombres en esta población inmigrante, las mujeres están sobre-representadas entre la población documentada (Ruíz, 2011, p. 46).

En cuanto a su distribución geográfica, históricamente, la población salvadoreña inmigrante en Estados Unidos se concentraba en California, Texas y la zona metropolitana de Washington, D.C. En el año 2000, el principal estado receptor fue California, seguido por Texas, Nueva York y Virginia (Andrade-Eekhoff, 2003, p. 12). De forma correspondiente, la ciudad de Los Ángeles albergaba la parte más grande de esta población, seguida en mucha menor medida por Houston, Nueva York y la zona metropolitana de la capital estadounidense. (Andrade-Eekhoff, 2003, p. 13). Para 2014-2018, California todavía contaba con la mayor proporción, seguido por Texas, Nueva York, Maryland y Virginia. En cuanto a ciudades, Los Ángeles se mantenía como principal ciudad receptora de esta migración, pero la zona metropolitana de Washington, D.C. ahora competía con Houston por el segundo lugar (Migration Policy Institute, 2022).

Con respecto a sus ocupaciones laborales, en 2007, 71% contaba con empleo, tasa mayor que el de la población estadounidense en general (61%) y de la población hispana en dicho país (63%) (Ruíz, 2011, p. 65). Estas personas estaban ocupadas sobre todo en el sector de servicios, donde laboraban 51%, frente a 14% de la población estadounidense total y 22% de la población hispana. Otro 19% laboraba en comercio y transporte, 17% en la construcción y agricultura y 13% en la industria manufacturera (Ruíz, 2011, p. 66). Lo anterior se corresponde con el proceso de reconversión de la economía estadounidense; la terciarización de la economía norteamericana requirió de esta fuerza de trabajo migrante desvalorizada racializada y cada vez más criminalizada.

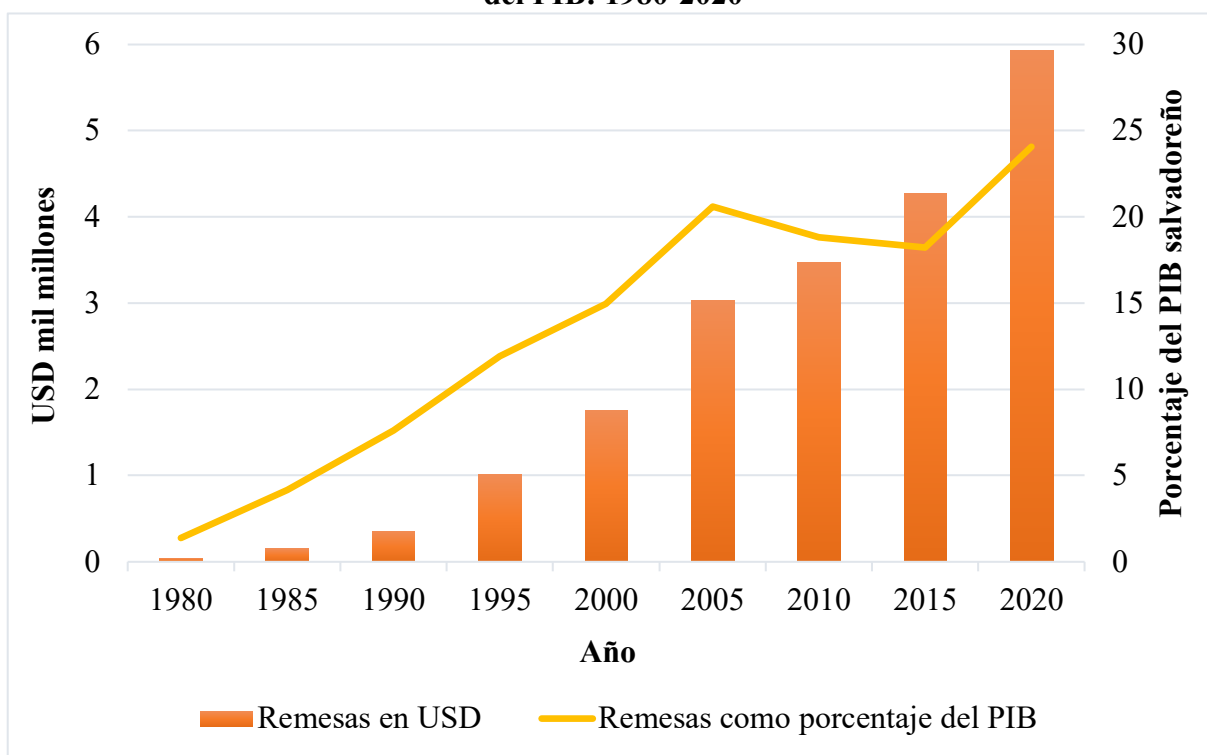
La relación migratoria que se consolidó bajo la figura del patrón migratorio neoliberal se formalizó en el marco de la relación histórica de la dependencia entre el centro imperial y economías dependientes como la salvadoreña. Esta relación se caracteriza como una de complementariedad subordinada, es decir, una relación recíproca pero desigual. En este contexto, la fuerza de trabajo inmigrante barata ha ejercido un papel importante en la reestructuración productiva en Estados Unidos, contribuyendo al proceso de desindustrialización y a la desvalorización de la fuerza de trabajo. Para las economías dependientes exportadoras de esta fuerza de trabajo barata como El Salvador, las remesas familiares se volvieron un soporte vital después de la reestructuración neoliberal.

Las remesas familiares se convirtieron en una fuente cada vez más importante de divisas y sostén de la demanda nacional salvadoreña a partir de las migraciones durante la guerra. De \$11 millones de dólares en 1980, el flujo de remesas se incrementó a \$126 millones en 1985 y hasta \$237 millones para 1989 (Villalona, 2006, p. 8). No obstante, no adquirieron un papel esencial hasta el período de la paz. La migración masiva de la posguerra resultó en el incremento correspondiente en el flujo de remesas familiares. De 1991-1999, el porcentaje de hogares receptores de remesas familiares se incrementó de 13.6% a 19.2%, con el mayor aumento en las zonas rurales del país (Segovia, 2002, p. 208). Si consideramos un período más amplio, de 1992 hasta 2007, la cantidad de hogares receptores de remesas se duplicó, de 148,425 hasta 381,729, o de 13.76% a 26.68% (Arias, 2010, p. 100). Estos hogares recibieron un promedio mensual de \$97.75 en 1995, \$120.75 en 2000, \$158.58 en 2005 y \$159.92 en 2007 (Arias, 2010, p. 101).

Las remesas pronto llegaron a constituir la fuente principal de ingresos de divisas del país, casi duplicando el valor de las exportaciones por maquiladora para 2005 (véase Figura 4, abajo). De menos de 2% del PIB en 1980, para 2010 las remesas alcanzaron casi 19% (véase Figura 3, abajo). Tras una reducción relativa durante la recesión posterior a la crisis financiera, alcanzaron un papel aún más fundamental en la economía salvadoreña, representando hasta 24.1% del PIB en 2020 con \$5,929.94 millones de dólares, superando incluso el total de las exportaciones nacionales, las cuales sumaron \$5,044.01 millones ese año (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2021a). Aunque la cantidad de población en el exterior y suma absoluta de las remesas familiares varía

entre los países de la región, la dependencia de las remesas de las economías centroamericanas es generalizada, especialmente en los países del norte de Centroamérica de El Salvador, Honduras y Guatemala. Entre 2019-2020, por ejemplo, los ingresos de divisas por remesas familiares representaban casi el 15% del PIB guatemalteco, 24% del PIB salvadoreño y 24% del PIB hondureño (Banco Centroamericano de Integración Económica, 2021). México, en cambio, tiene un nivel de dependencia menor en términos macroeconómicos, ya que las remesas recibidas en 2019 representaron 2.9% del PIB (Ortíz, 2019).

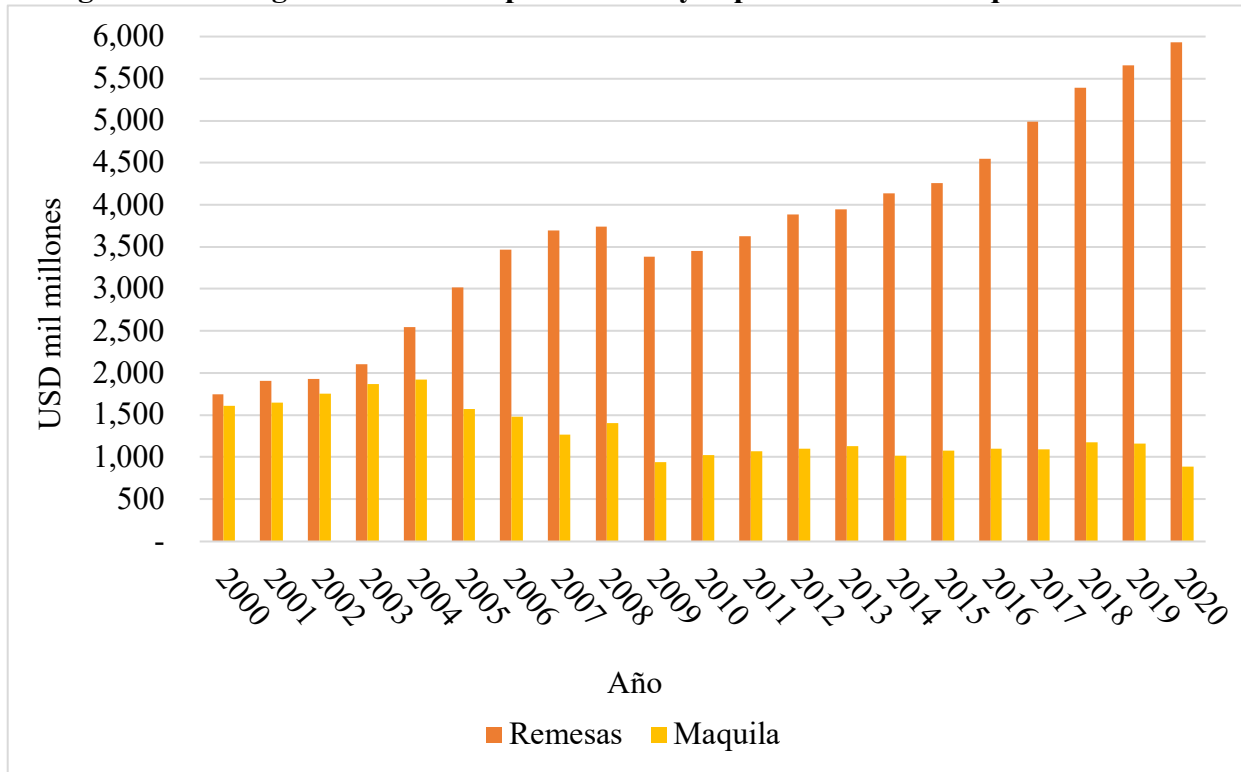
**Figura 3. Ingresos por remesas familiares en El Salvador en USD y como porcentaje del PIB: 1980-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Mundial (Banco Mundial, 2022) y Banco Central de Reserva (2021a)



**Figura 4. Ingresos de divisas por remesas y exportaciones de maquila: 2000-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva (2021a)

### 2.2.2 La deportación masiva

La deportación tiene como punto de partida la criminalización de la migración, proceso que se ha utilizado históricamente en Estados Unidos para regular la sobrepoblación relativa, o el ejército industrial de reserva, con una aplicación profundamente racializada. Kanstroom observa que, “la deportación históricamente ha servido como una herramienta poderosa y eficiente del gobierno para el control social discrecional, y como un componente clave del Estado de seguridad nacional” (2012, p. 29). Como afirmamos en el Capítulo I, bajo el patrón migratorio neoliberal, el control migratorio estadounidense se caracteriza por la lógica de la deportabilidad – racionalidad que no es inédita, sino que ha regido en patrones migratorios anteriores para facilitar la inserción desigual de la fuerza de trabajo inmigrante en el mercado laboral norteamericano. En el período del neoliberalismo, la expansión de la “ilegalidad”—es decir, el endurecimiento de las leyes anti-migrantes y la expansión de la detención y deportación de migrantes en Estados Unidos en este período—no tenía ni el fin ni el efecto de expulsar a toda esta fuerza de trabajo del país. Al contrario, el proceso de criminalización de las personas migrantes racializadas—principalmente

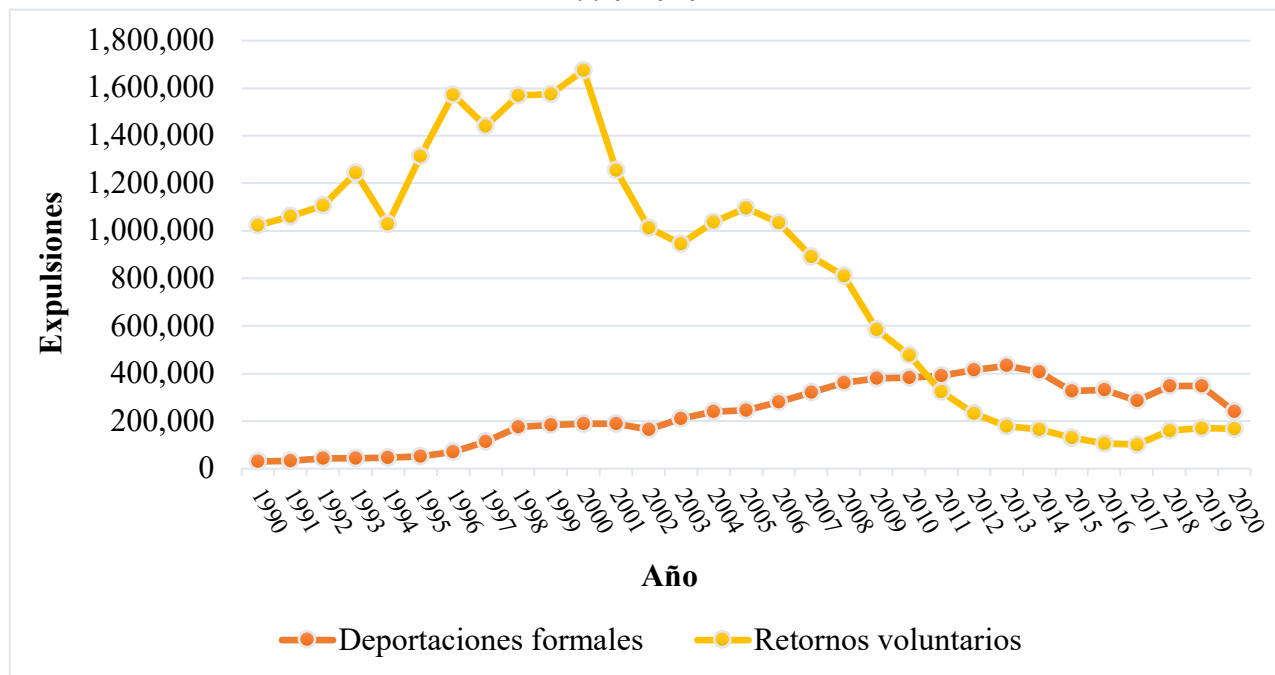
latinoamericanas y caribeñas—operaba como mecanismo de control social y disciplina laboral, con el objetivo de mantener una fuerza de trabajo migrante barata y dócil, facilitando así su explotación desigual por el capital norteamericano. No obstante, a partir de la crisis financiera de 2008, la lógica de la deportabilidad se desplazó cada vez más por la deportación masiva, así como por estrategias expansivas de exclusión. En la década posterior a la crisis, las deportaciones formales alcanzaron niveles sin precedentes y las personas migrantes centroamericanas enfrentaron cada vez más obstáculos para entrar a Estados Unidos.

La deportación implica un proceso formal de expulsión de personas no-ciudadanas que pasa por el sistema judicial estadounidense. La jurisprudencia norteamericana establece que la deportación no es un castigo penal, sino un proceso civil administrativo, por lo cual las personas en proceso de deportación no cuentan con las garantías constitucionales del debido proceso que amparan a otros procesos judiciales (*Font Yue Ting vs. United States*, 1893). A partir de las reformas de 1996, discutidas a continuación, toda persona no-ciudadana puede ser sujeto a la deportación: tanto las personas indocumentadas como las que cuentan con un estatus migratorio formal como la residencia legal permanente (Goodman, 2020). A lo largo de la historia norteamericana, la deportación ha operado como un instrumento de control social y regulación laboral, implementada de manera selectiva y desproporcional contra poblaciones migrantes racializadas y pobres (Kanstroom, 2012; Golash-Boza, 2015; Goodman, 2020).

Como instrumento del gobierno federal norteamericano, la deportación cobra protagonismo en la historia estadounidense a finales del siglo XIX. Las autoridades recurrieron a este mecanismo sobre todo en el marco de la política de exclusión de migración proveniente de China en este período. A partir del siglo XX, se aplicó cada vez más a supuestos subversivos políticos, así como a personas consideradas improductivas. Entre 1892-1907, Estados Unidos formalmente expulsó a menos de 800 migrantes cada año, 300 de ellos en el marco de la exclusión china (Goodman, 2020, p. 29). Para 1919, esa cifra alcanzó 3,000. Entre 1918-1921, por ejemplo, el gobierno federal norteamericano deportó a un total 11,858 migrantes: 3,652 por su probabilidad de “llegar a ser una carga pública”, 1,032 por analfabetos, 799 por anarquistas, 777 por criminalidad y 262 por enfermedades (Goodman, 2020, p. 34).

Muchas más expulsiones ocurrieron bajo la figura ambigua del “retorno voluntario” (véase Figura 5), en la cual una persona migrante detenida por las autoridades norteamericanas accede a ser repatriada a su país de nacimiento. El proceso de retorno no pasa por el sistema judicial norteamericano e históricamente se ha aplicado en su vasta mayoría en el caso de personas provenientes de México detenidas en las zonas fronterizas del sur de Estados Unidos. Durante la Gran Depresión, cientos de miles de personas mexicanas fueron repatriadas de manera coercitiva bajo esa figura (Goodman, 2020). Las redadas masivas ejecutadas en el marco del notorio “Operation Wetback” de 1954 constituyen otro antecedente notable; ese año, las autoridades documentaron 30,264 deportaciones formales y 1,074,277 retornos—un incremento de 21% comparado con las expulsiones registradas el año anterior y 341% más que el año posterior (Office of Immigration Statistics, 2022).

**Figura 5. Deportaciones formales y retornos voluntarios desde Estados Unidos: 1990-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Office of Immigration Statistics (2022)

Investigadores como Goodman (2020) identifican a la legislación IRCA de 1986 como el origen del régimen de la deportación masiva contemporánea, iniciando un proceso de reforzamiento del control fronterizo y endurecimiento de las leyes migratorias que alcanzaría su auge hasta el siglo XXI. No obstante, las intervenciones del año 1996 marcan un parteaguas. El impresionante auge

en deportaciones entre 1996, cuando apenas llegaron a 70,000, y 1997, cuando superaron 114,000 (véase Figura 5), se debe principalmente a dos importantes iniciativas de ley aprobada en 1996: el *Illegal Immigration Reform and Immigrant Responsibility Act* (IIRIRA) y el *Antiterrorism and Effective Death Penalty Act*. Con esta nueva legislación, se amplió el conjunto de delitos sujetos a la deportación, se restringió la discreción de los jueces en esos casos, se multiplicaron las formas de colusión entre autoridades locales y las autoridades migratorias, se expandió el uso de la detención obligatoria durante procesos de deportación y se aceleraron dichos procesos; asimismo, se establecieron prohibiciones de reingreso al país para personas deportadas por un período de entre cinco años hasta la perpetuidad (Coutin, 2007). “Como resultado directo de estas leyes”, escribe Kanstroom, “cientos de miles de personas han sido excluidas y deportadas de Estados Unidos quienes hubieran sido permitidas hacerse residentes y (probablemente) ciudadanos naturalizados bajo las leyes anteriores” (2012, p. 12).

Esta expansión de la criminalización de la población migrante fue, en parte, una reacción política ante el aumento de migración indocumentada proveniente de México hacia Estados Unidos, así como la progresiva externalización de industrias estadounidenses hacia su vecino del sur en este período tras la implementación del tratado de libre comercio entre Estados Unidos, Canadá, y México en el año 1994. El 13 de octubre de 1995, el asesor presidencial Rahm Emanuel advirtió al mandatario Clinton que, “para el resto de [norte]américa parece como que le entregáramos [a México] \$12 mil millones [de dólares] y nuestros empleos, y ellos nos dieran narcóticos y migrantes” (Emanuel, 1995, p. 12). Aunque el supuesto objetivo de las leyes de 1996 era la exclusión y expulsión de migrantes “criminales”, el impacto mayor se registró para personas sin antecedentes penales: de 1995-2000, la cantidad de deportaciones con antecedentes penales se incrementó de 33,832 a 72,523, o 214%; en cambio, la cantidad de deportaciones sin antecedentes penales en este mismo período se incrementó de 17,083 hasta 113,868, 667% (Coutin, 2007, p. 22).

Los atentados del 11 de septiembre de 2001 constituyeron otro determinante central en la consolidación del sistema de deportación masiva en el país norteamericano. En las secuelas de los atentados, coincidiendo con la crisis económica provocada por el estallido de la burbuja “punto.com”, se fusionaron los discursos anti-terrorista y anti-migrante, inaugurando lo que se

denomina la securitización de la migración en la política pública y el discurso oficial. En esta coyuntura bélica, nacionalista y xenofóbica, se aprobó el *USA PATRIOT Act*, legislación que incrementó en 300% el uso de patrullas fronterizas; el año posterior - en 2002 - el *Homeland Security Act* desarticuló al *Immigration and Naturalization Service* y trasladó los procesos de deportación al nuevo *Department of Homeland Security*. La misión del Border Patrol también fue modificada para proteger a Estados Unidos de “terroristas” (Miller, 2014).

La progresiva criminalización de la migración no resultó en una reducción de la población migrante indocumentada en Estados Unidos, sino todo lo contrario: la población migrante indocumentada se multiplicó en este período. De un estimado de 5 millones de personas migrantes indocumentadas en el año 1996, para 2006 se estimaba que 11.6 millones vivían sin autorización en el país, 4.2 millones de las cuales habían ingresado al país después del año 2000. La mayoría de esta población indocumentada provenía de México—57%; El Salvador fue el segundo país de origen más importante, con 4%, seguido por Guatemala—también 4%—, Honduras y las Filipinas, estos últimos representaban 2% (Office of Immigration Statistics, 2019).

A partir de la crisis financiera de 2008, ocurre un cambio cualitativo en el patrón migratorio neoliberal imperante. A lo largo de los dos gobiernos consecutivos del presidente Obama, la lógica de la deportabilidad—es decir, la amenaza de la deportación como estrategia para asegurar la inserción desigual de los trabajadores migrantes en el mercado laboral norteamericano y enfrentar el problema del desempleo—se fue desplazando por la deportación y la exclusión masiva de las personas migrantes latinoamericanas, tendencias que se agudizaron bajo el gobierno posterior de Trump y que se sostienen bajo el gobierno de Biden. Esta crisis del patrón neoliberal no representó una ruptura total, sino que en muchos casos fue resultado de la agudización de procesos que se venían gestionando desde finales de la década de 1980, pero con consecuencias importantes para las personas migrantes y sus familias.

En la década después de la crisis, no solo se mantuvo el incremento de las expulsiones, sino que se implementaron y ampliaron políticas para identificar, detener y deportar a la población de inmigrantes indocumentados o con órdenes de deportación en Estados Unidos. Tal fue el caso de programas federales como “Secure Communities”, que facilita la revisión del estatus migratorio

de personas detenidas por autoridades locales y “E-Verify”, luego denominado el *Priority Enforcement Program*, que permite a que los empleadores revisaran al estatus migratorio de sus trabajadores a través de una plataforma digital (Cházaro, 2015). De 359,795 deportaciones en 2008, las deportaciones desde Estados Unidos alcanzaron su cima en 2013 con 432,448 (véase la Figura 5).

En este contexto, la criminalización de la migración se convirtió en un negocio importante. Empresas carcelarias privadas como Core Civic (anteriormente Corrections Corporation of America) y Geo Group constituyeron las fuerzas de cabildeo principales detrás de muchas iniciativas anti-migrantes locales. Entre estas, destaca SB 1070, aprobada en 2010 en el estado de Arizona, que requiere que la policía verifique el estatus migratorio de cualquier persona detenida, siempre y cuando el agente tenga una “sospecha razonable” de que la persona no cuenta con documentación; leyes idénticas fueron posteriormente adoptadas en Alabama, Georgia, Indiana, Carolina del Sur, Utah y Texas. El capital carcelario privado logró construir una industria altamente rentable, valorada en \$4 mil millones de dólares en el año 2018 (Haberman, 2018). Entre 2009-2017, el Congreso implementó una cuota mínima nacional de 34,000 personas migrantes detenidas diarias (Detention Watch Network, 2020). De un promedio de 5,000 personas en detención migratoria diaria en el año 1995 y 19,000 en el año 2000, para 2017 el promedio diario superó 39,000 (Detention Watch Network, 2020). Con la expansión del uso de la detención migratoria, se desarrolló su privatización: en el año 2009, 49% de personas migrantes detenidas se encontraban en cárceles privadas; diez años después, las empresas carcelarias privadas controlaron 73% de la población migrante detenida en Estados Unidos (Detention Watch Network, 2020).

La detención migratoria no sólo se trata de un negocio para el gran capital carcelario. Tal como señala Wilson Gilmore (2007) con respecto a las prisiones en California, los centros de detención migratoria también se volvieron fuentes claves de empleos en pueblos rurales abandonados tras la reestructuración productiva en Estados Unidos. Para funcionarios locales, esta infraestructura carcelaria implica contratos para la construcción, la contratación de vendedores de alimentos y proveedores de servicios, así como el empleo del personal, todo subsidiado por el gobierno federal. César Cuauhtémoc García Hernández escribe que, “para estos políticos, las prisiones migratorias solo son otro tipo de desarrollo económico” (2019, p. 124).

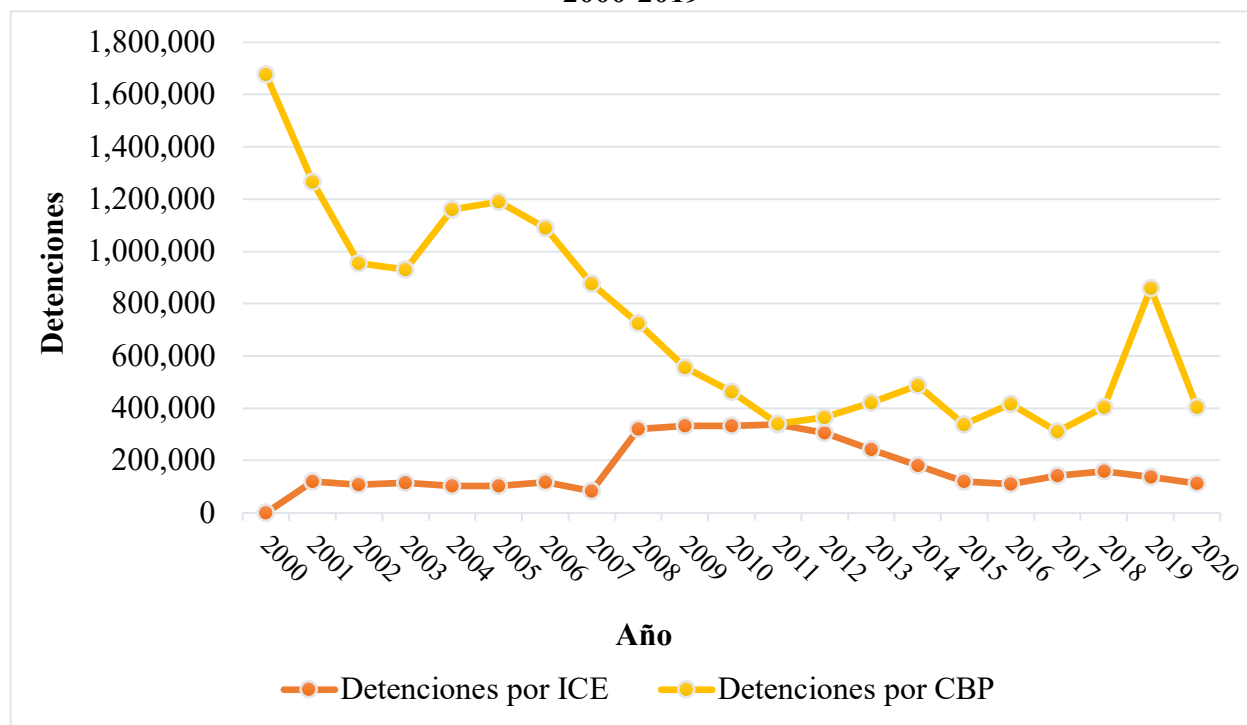
Junto con la expansión de la detención migratoria, se observa una creciente preferencia por el proceso formal de la deportación dentro de la totalidad de las expulsiones registradas en este período. En el año 2011, las deportaciones formales superaron los retornos voluntarios por primera vez desde el año 1941 (véase Figura 5). En el año 2000, se realizaron casi 1.7 millones de retornos; en el año 2017, apenas se realizaron 100,000. Las personas migrantes mexicanas históricamente representaban la vasta mayoría de la población de personas retornadas, tanto por la cercanía de su país de origen como por su predominio dentro de la población migrante total. Todavía, en 2010, constituyeron 74% de los retornos realizados (Office of Immigration Statistics, 2020). Pero en 2015, aunque las personas mexicanas siempre representaron el grupo más importante dentro del total de personas retornadas desde Estados Unidos, su participación se había reducido a 31% y 38% en 2018 (Office of Immigration Statistics, 2020). El segundo grupo más importante, proveniente de Canadá, cobró mayor participación en este período, de 6% en 2010 hasta 16% en 2018 (Office of Immigration Statistics, 2020).

Estas cifras son indicadores de la reducción precipitada de migración indocumentada proveniente de México en el período pos-crisis y de la crisis correspondiente del patrón migratorio. Por otra parte, las autoridades históricamente recurrían al retorno voluntario en el caso de la migración mexicana porque la deportación es un proceso administrativo más complejo y costoso, con períodos de detención más largos (Goodman, 2020, p. 4). En este sentido, la progresiva concentración de las repatriaciones en la forma de deportaciones, con consecuencias muchas más severas para la persona migrante, es una expresión de lo que Goodman (2020) denomina el “giro punitivo” del sistema migratorio estadounidense.

El incremento de las deportaciones no ha sido uniforme, sino que se ha enfocado de manera particular en la zona territorial de la frontera sur de Estados Unidos. Las deportaciones “interiores”—es decir, las personas migrantes detenidas en el interior del país, población que frecuentemente incluye personas de larga residencia en Estados Unidos—disminuyeron a favor de una creciente concentración de las acciones de detención y deportación en la zona fronteriza (véase Figura 6). En el año 2008, las autoridades migratorias efectuaron 234,770 deportaciones interiores; en 2016, efectuaron 65,223 (U.S. Immigration and Customs Enforcement, 2020). La reducción en

el año extraordinario de 2020 representa una excepción por las circunstancias de la pandemia de COVID-19: en 2021, CBP reportó un incremento de 30% en personas migrantes “encontradas”—léase: aprehendidas—frente al año pre-pandémico de 2019 (U.S. Customs and Border Protection, 2022).

**Figura 6. Detenciones migratorias en Estados Unidos por agencia de gobierno: 2000-2019**



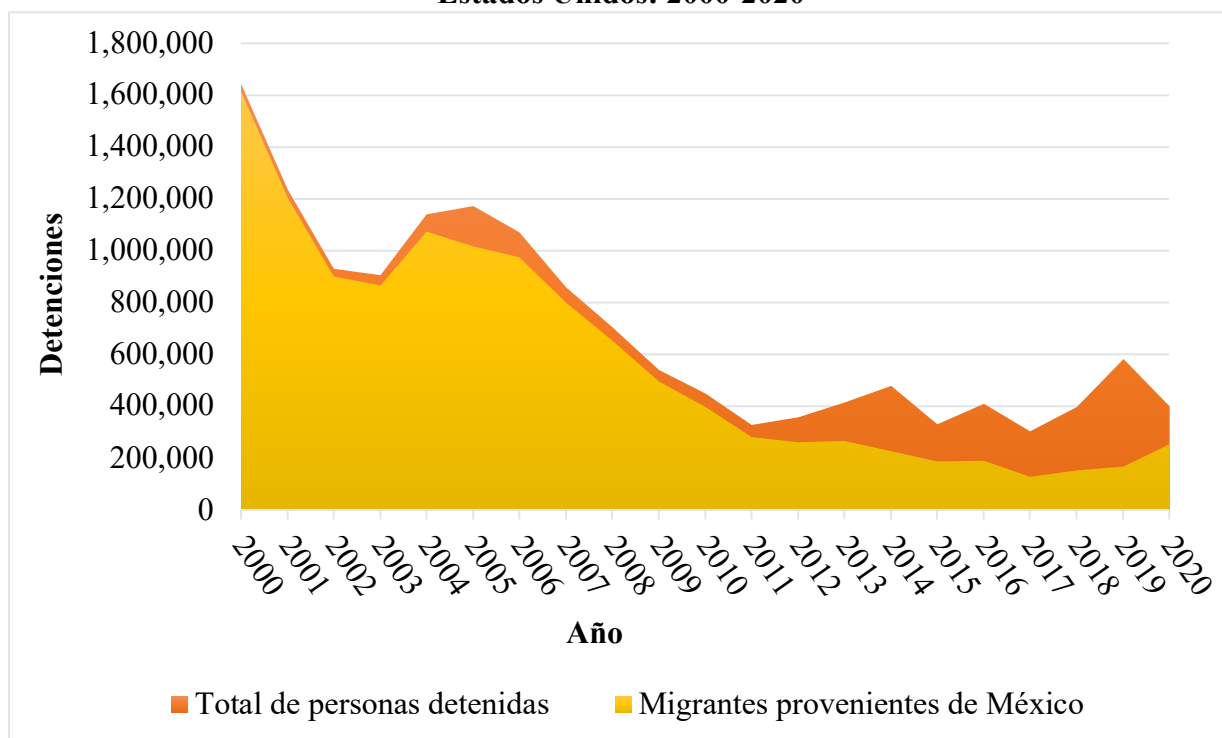
Fuente: Elaboración propia con datos de U.S. Department of Homeland Security (2020), U.S. Customs and Border Protection (2020b) y Office of Immigration Statistics (2022)

La reducción de la migración indocumentada mexicana ha sido acompañada por un incremento en la migración centroamericana, cambios que se reflejan en la población de personas detenidas por las autoridades migratorias estadounidenses. Las deportaciones hacia México todavía constituyen una mayoría, aunque su participación disminuyó: las personas mexicanas representaron 72% de deportaciones en 2010, 71.7% en 2015 y 65% en 2018 (Office of Immigration Statistics, 2022). En 2014, las personas migrantes mexicanas representaron menos de la mitad de las detenciones en la zona fronteriza por primera vez (U.S. Customs and Border Protection, 2020). A partir de 2017, las detenciones de personas provenientes de los tres países del norte de Centroamérica llegaron a superar las detenciones de personas mexicanas por primera vez: ese año, 261,452 personas



provenientes de Guatemala, Honduras y El Salvador fueron detenidas y 220,138 personas mexicanas; en 2018, se detuvieron a 267,218 personas del norte centroamericano y 252,267 mexicanas (Office of Immigration Statistics, 2022); para 2019, las población mexicana representó apenas 29% de las detenciones totales (U.S. Customs and Border Protection, 2020). La reducción de la migración irregular mexicana y el incremento de la centroamericana, así como el cambio de su composición, que abordamos a continuación, son indicadores de la crisis del patrón migratorio neoliberal. El año 2020 constituye una excepción a esta tendencia, con un incremento de la migración mexicana irregular hacia Estados Unidos y una reducción de la migración centroamericana en el marco de la pandemia (véase Figura 7). En 2021, las personas mexicanas representaron 28% de las detenciones y las centroamericanas, 44% (U.S. Customs and Border Protection, 2022).

**Figura 7. Personas migrantes detenidas por CBP en la zona de la frontera sur de Estados Unidos: 2000-2020**



Elaboración propia con datos de U.S. Customs and Border Protection (2021)

La población detenida por las autoridades migratorias estadounidenses en la zona fronteriza con México está compuesta cada vez más por niñez, mujeres y unidades familiares centroamericanas, reflejo del cambiante perfil de la población migrante con destino a Estados Unidos. En 2011, U.S.

Customs and Border Protection (CBP) detuvo a 15,949 menores de edad no-acompañados en la región fronteriza; esa cifra subió a 59,692 en 2016—78% provenientes del norte centroamericano—y alcanzó 76,020 en 2019, con 83% provenientes de Centroamérica (U.S. Customs and Border Protection, 2020). Asimismo, CBP (2020) documentó la detención en la región fronteriza de 77,674 unidades familiares en 2016, y 473,682 en 2019—91% originarias del norte centroamericano. Las mujeres representaron 13% de las detenciones fronterizas en 2011, 25% en 2016 y 63% en 2019 (U.S. Customs and Border Protection, 2020). A diferencia de la predominancia de la migración irregular y clandestina que protagonizaba el patrón migratorio neoliberal, estas personas se presentan a las autoridades migratorias norteamericanas para solicitar asilo. En 2021, las mujeres y niñas detenidas representaron un incremento de 18% frente a 2019 (U.S. Customs and Border Protection, 2022).

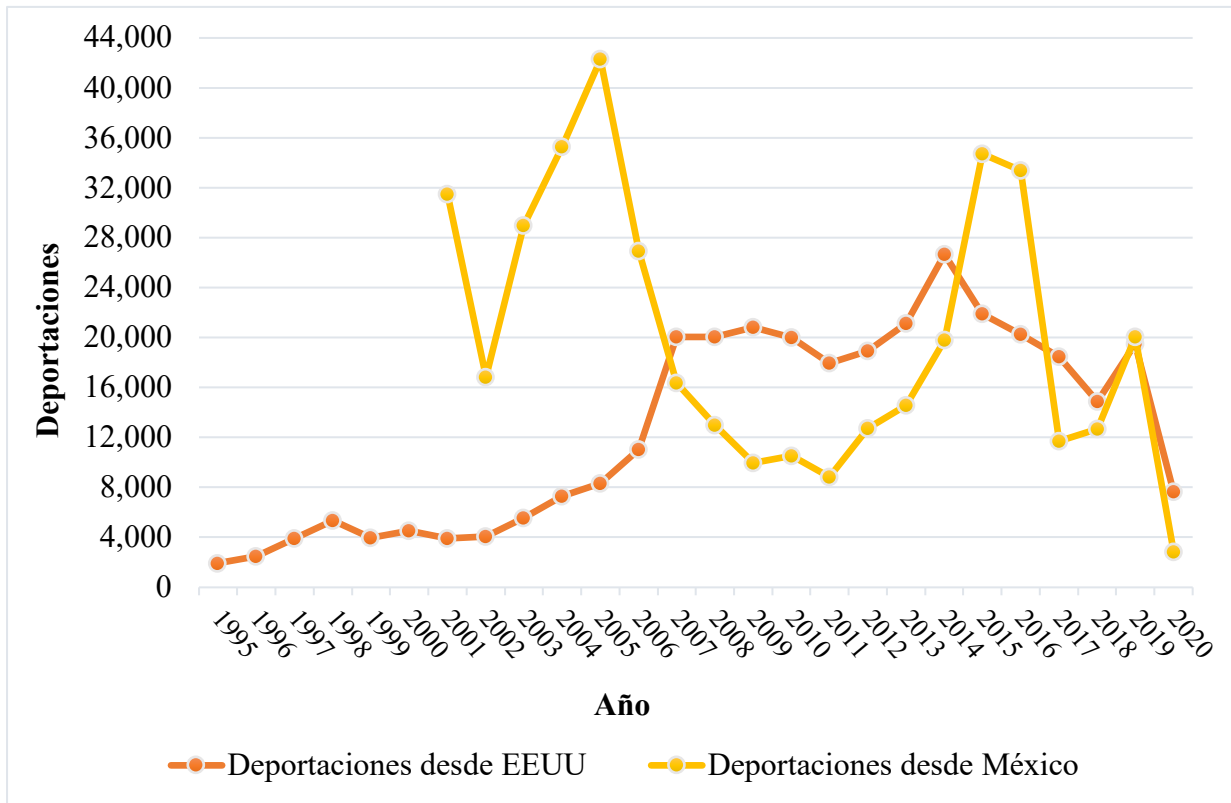
Además de la expansión de la detención migratoria y la deportación en Estados Unidos, se inició un proceso de externalización masiva de los controles migratorios hacia el Sur en este período. La política de contención migratoria en México se venía gestando desde por lo menos la década de 1980, cuando las autoridades estadounidenses buscaron obstaculizar la entrada de centroamericanos buscando refugio de las guerras contrarrevolucionarias emprendidas por el gobierno de Reagan en la región (Goodman, 2020, p. 183). Anguiano Téllez y Lucero Vargas (2020) marcan la formalización de una política mexicana de contención migratoria en el año 1993, con la fundación del Instituto Nacional de Migración (INM). El Plan Sur de 2001 dejó un antecedente importante en esta materia; fue a partir de ese año que las autoridades salvadoreñas comenzaron a registrar los datos sobre deportaciones de sus ciudadanos desde México: el disparo de “devoluciones” desde México de personas migrantes salvadoreñas entre 2001-2005 deja en evidencia el impacto de esa política y la cantidad de deportaciones en 2005 – 42,282 – representa una cumbre aún no superada (véase Figura 8).

El progresivo endurecimiento y externalización de los controles fronterizos en la década posterior a la crisis financiera global coincide con la militarización del corredor migratorio en el marco de la Guerra contra las drogas proclamada en 2006 y la Iniciativa Mérida de 2008. En este contexto bélico, el crimen organizado se vio obligado a diversificar sus ingresos, convirtiendo a las personas migrantes en mercancía y al tránsito irregular de la población migrante en una estrategia de

acumulación (Izcara Palacios & Andrade Rubio, 2020). Las organizaciones delictivas comenzaron a cobrar cuotas y extorsiones cada vez más elevadas a los “coyotes” o “polleros” que guían a las personas migrantes por el territorio mexicano. También se han dedicado al secuestro de la población migrante centroamericana, tanto para pedir rescate como para el reclutamiento forzoso. La incursión del crimen organizado, en colusión con las autoridades, en el negocio de la migración criminalizada, junto con el incremento de los controles migratorios oficiales, han hecho de este tránsito irregular cada vez más difícil y costoso. Izcara y Andrade observan: “En el siglo XX cruzar la frontera con éxito dependía de la destreza de los polleros, ahora depende de que las autoridades les dejen pasar” (2020, p. 102).

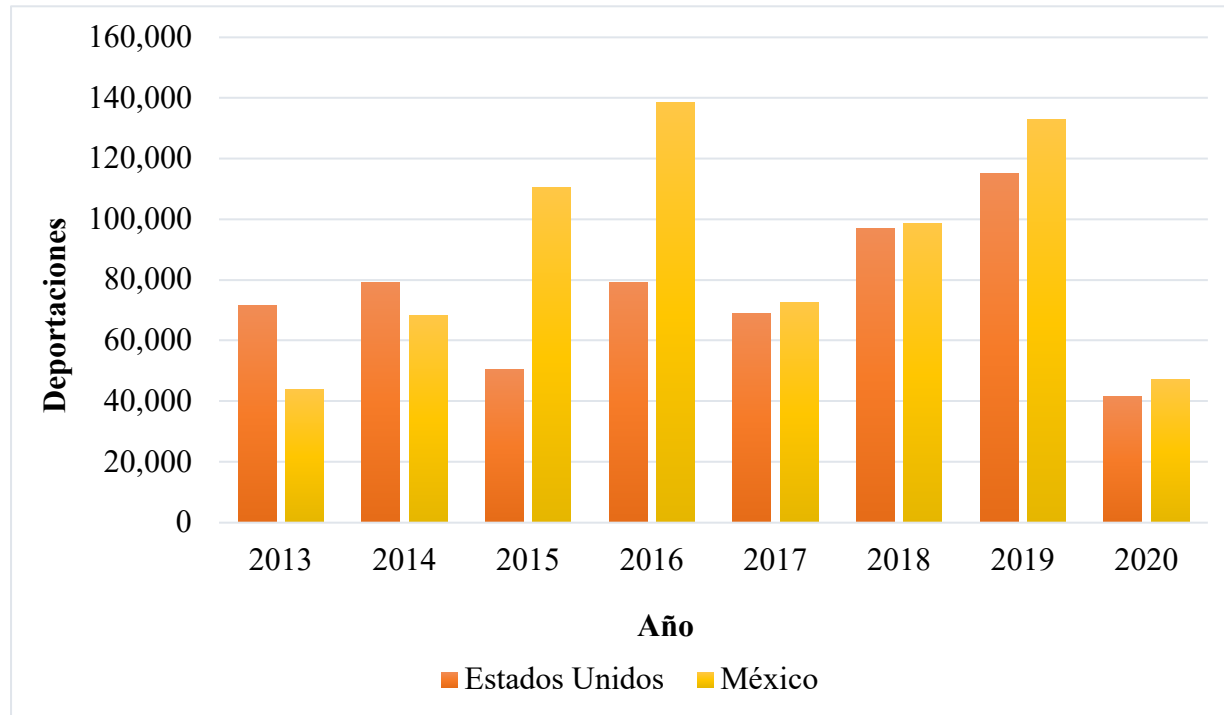
Después de una fuerte y constante disminución de las deportaciones mexicanas a El Salvador entre 2005-2009, a partir de 2011 hay una marcada recuperación, con un salto notable entre el año 2014, con 19,800 y 2015, con 34,716. Dicho salto corresponde a la llamada “crisis de niñez migrante centroamericana no-acompañada” en la frontera sur de Estados Unidos de 2014—crisis que Gonzales reformula como una “crisis del régimen de los derechos de refugiados”, pues la vasta mayoría de las solicitudes de asilo presentada por esta población son negadas por las autoridades (2020, 336). Esta crisis sirvió como impulso para la implementación del Programa Frontera Sur en México, el cual promovió una mayor militarización de la frontera entre México y Guatemala y la creciente detención y deportación de personas migrantes centroamericanas por parte del Estado mexicano (Anguiano Téllez & Lucero Vargas, 2020). En este contexto, las deportaciones totales desde Estados Unidos exhibieron una reducción, mientras que México superó a Estados Unidos en términos de la cantidad de personas migrantes deportadas a los países del Norte de Centroamérica—Guatemala, Honduras, y El Salvador. En el año 2013, Estados Unidos fue responsable por 61.7% de las deportaciones de migrantes provenientes del Triángulo Norte; en el año 2015, fue responsable por 31.4% (véase Figura 8). México, en cambio, fue responsable por 38.1% de las deportaciones al Triángulo Norte en 2013, cifra que alcanzó 68.5% en 2015. Aún en el año extraordinario de la pandemia de COVID-19, en 2020, esta tendencia se mantuvo para la población migrante centroamericana en general, aunque no en el caso salvadoreño (véase Figuras 8 y 9).

**Figura 8. Deportaciones a El Salvador desde México y Estados Unidos: 1995-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Office of Immigration Statistics (2022) y la Unidad de Política Migratoria (2020)

**Figura 9. Deportaciones al norte de Centroamérica desde Estados Unidos y México: 2013-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos de la Iniciativa de Gestión de Información de Movilidad Humana en el Triángulo Norte (2021b).

La agenda migratoria del gobierno de Donald Trump (2016-2020) reforzó estas tendencias de exclusión y deportación masiva, con algunos cambios notables. En particular, se destaca el renovado interés en deportar a personas migrantes de larga residencia dentro de Estados Unidos. En este sentido, el cuadragésimo-quinto presidente de Estados Unidos ordenó la suspensión—decretos que no prosperaron frente a las cortes—de programas que amparaban cientos de miles de migrantes, muchos de los cuales llevaban más de dos décadas en ese país: DACA, programa que amparaban alrededor de 800,000 personas y TPS, que protegía a más de 300,000 personas de la deportación (Ibe, 2019). También se volvieron a incrementar las deportaciones interiores: de 65,332 en 2016, se realizaron 95,360 deportaciones interiores en 2018 y 85,958 en 2019 (U.S. Immigration and Customs Enforcement, 2020). Por otra parte, la imposición del Protocolo de Protección a Migrantes o “Quédate en México” en 2019 obligó a que solicitantes de asilo en Estados Unidos esperaran sus citas con las autoridades estadounidenses desde México; ese mismo año, Estados Unidos firmó acuerdos con Guatemala, Honduras y El Salvador autorizándolos para recibir a solicitantes de asilo provenientes de Centroamérica: “Así, al cierre del año 2019 la región del norte de Centroamérica y México prácticamente están por convertirse ya no solo en ‘tercer país

seguro' *de facto*, sino en un espacio internacional de gestión migratoria para el gobierno norteamericano" (Hernández López, 2020, p. 178). Aún tras la salida de Trump de la Casa Blanca y la revocación de los acuerdos de Tercer País Seguro, la externalización de los controles migratorios se fortaleció. En 2020, las autoridades guatemaltecas deportaron a 5,190 migrantes a Honduras, representando casi 12% de todas las deportaciones a Honduras ese año (EFE, 2021).

Las personas migrantes provenientes del norte centroamericano son impactadas de manera desproporcionada por las deportaciones en Estados Unidos. Juntas, la población de origen mexicano, guatemalteco, hondureño, y salvadoreño representan más de 90% de las deportaciones desde Estados Unidos, aunque constituyen menos de 80% de la población indocumentada en ese país y apenas 31% de la población extranjera (Migration Policy Institute, 2022). En el año 2010, 73% de las deportaciones desde Estados Unidos fueron hacia México, el 8% hacia Guatemala, 6% Honduras y 5% El Salvador; en 2015, las personas mexicanas representaban 72% de las deportaciones, guatemaltecas 10%, salvadoreñas 7% y hondureñas 6% (Office of Immigration Statistics, 2022). En ese período, se estima que las personas mexicanas representaban 71% de la población indocumentada en el país; la población salvadoreña constituía 3%, guatemalteca 2% y hondureña 1% (Migration Policy Institute, 2022).

La crisis financiera de 2008 manifestó la crisis del régimen de acumulación flexible y el orden político neoliberal a nivel global. En este contexto de crisis económica, política y social, la deportación masiva emergió como estrategia cada vez más importante para el Estado norteamericano, para trasladar a la sobrepoblación relativa migrante racializada hacia la periferia (Golash-Boza, 2015). Después de varias décadas de favorecer la migración de fuerza de trabajo mexicana y centroamericana irregular y barata hacia Estados Unidos, el patrón migratorio neoliberal se desestabilizó. De una población indocumentada total de 11.6 millones en Estados Unidos en 2006, para 2016 se redujo a 11.3 millones (Migration Policy Institute, 2022). La población inmigrante mexicana se contrajo: de 9.2 millones en el año 2000 y 11.7 millones en el año 2010, se redujo a 11.3 millones para el año 2017 (Selee, Gioguli-Saucedo, Ruiz Soto, & Masferrer, 2019). La población centroamericana inmigrante, por su parte, es cada vez más objeto de expulsión en vez de la regularización: En el año 2000, 4-5 personas centroamericanas consiguieron el estatus de residente permanente legal por cada persona centroamericana deportada;

a partir de 2008, esta tendencia se invirtió y 1-2 personas centroamericanas fueron deportadas por cada una que obtuviera la residencia (Rocha, 2010). En 2019, Estados Unidos deportó a más de 115,000 personas migrantes del norte centroamericano; concedió residencia legal permanente a 57,010 (Office of Immigration Statistics, 2022). En el sub-apartado siguiente, examinamos en mayor detalle el impacto de las deportaciones sobre las personas migrantes salvadoreñas.

### **2.2.3 Características de la población salvadoreña deportada**

El empleo de la fuerza de trabajo deportada desde Estados Unidos en la industria externalizada de los *call centers* en El Salvador depende de la expulsión forzosa y masiva de personas inmigrantes salvadoreñas del país norteamericano. La deportación masiva, como respuesta oficial a la crisis económica iniciada a finales de 2007, proporciona fuerza de trabajo para esta industria de servicios transnacionales, pero como hemos señalado, las personas que reúnen un perfil necesario para ese empleo representan una minoría dentro de la creciente población deportada hacia El Salvador.

En el decenio de 1990-2000, se deportaron un promedio anual de, aproximadamente, 3,000 personas desde Estados Unidos hacia El Salvador; para la década de 2010, ese promedio alcanzó 20,000 (véase Figura 7). Al revisar los datos de manera más detenida, vemos que el primer incremento importante de deportaciones se observa tras la implementación de las reformas migratorias de 1996: entre 1996-1998, las deportaciones hacia El Salvador se incrementaron por más de 114% (véase Figura 7). Asimismo, fue a partir de 1997—con la excepción del año 1999—que las personas sin antecedentes penales llegaron a constituir la mayoría de las deportaciones a El Salvador desde Estados Unidos.

El siguiente auge se exhibe en 2007, vinculado a la implementación del programa “Secure Communities”, lo cual resultó en un fuerte incremento de detenciones migratorias en el interior del país (Goodman, 2020). De 2006-2007, la cantidad de personas migrantes salvadoreñas deportadas casi se duplicó, de 11,050 a 20,045 (véase Figura 8). Aunque las personas migrantes salvadoreñas apenas superaban 3% de la población migrante en Estados Unidos, su proporción dentro del total de las deportaciones casi se duplica, de 3.93% en 2006 hasta 6.27% en 2007 (véase Figura 10). Con este incremento, la proporción de deportaciones sin antecedentes penales se

duplicó, de 7,200 en 2006 hasta 15,096 en 2007, lo cual corresponde a 65% y 75%, respectivamente, del total (véase Figura 10).

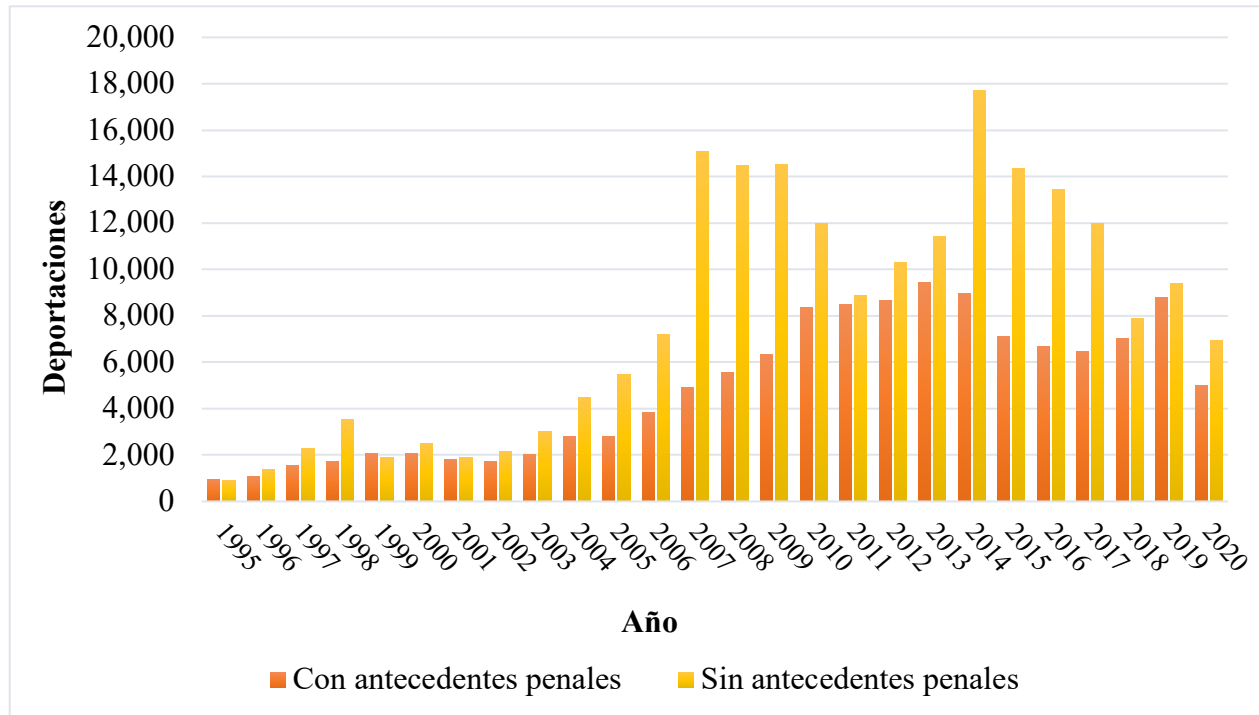
**Figura 10. Deportaciones a El Salvador como porcentaje del total de las deportaciones desde Estados Unidos: 1995-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Office of Immigration Statistics (2022)



**Figura 11. Deportaciones a El Salvador desde Estados Unidos por antecedentes penales: 1995-2020**

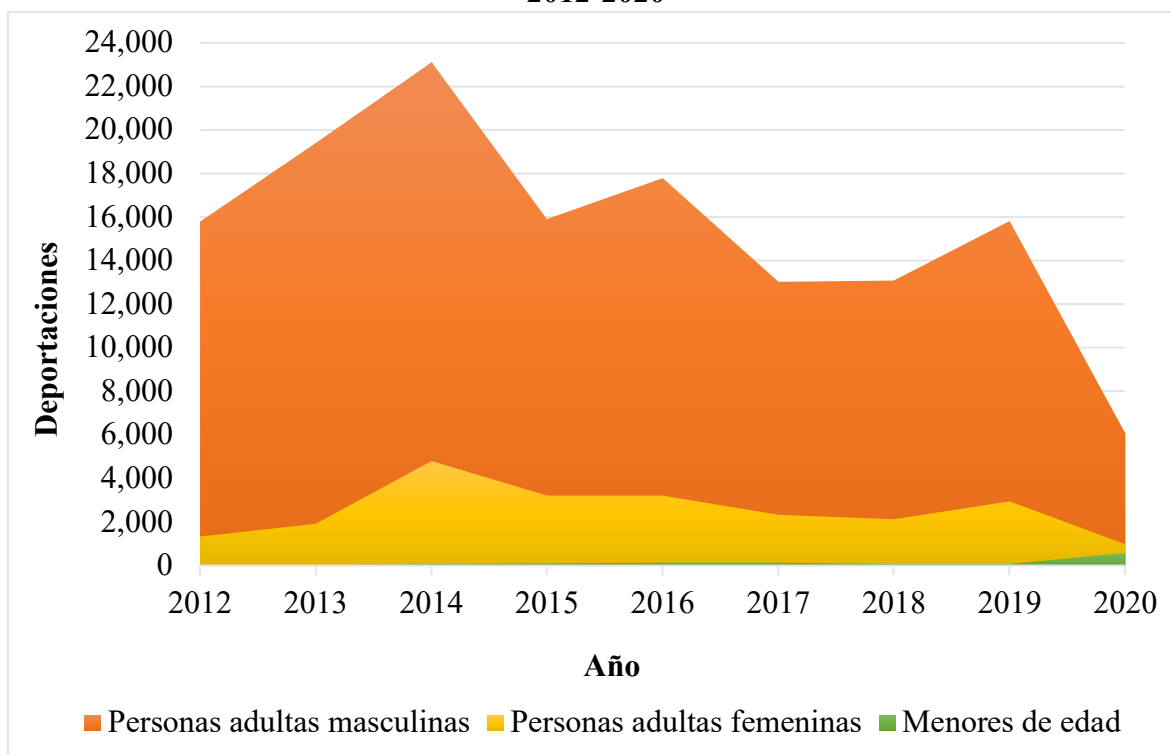


Fuente: Elaboración propia con datos del Office of Immigration Statistics (2022)

Históricamente, la población salvadoreña deportada desde Estados Unidos se caracteriza por ser mayoritariamente masculina y joven. Los hombres, como mayoría de la población salvadoreña inmigrante total en Estados Unidos y una mayoría de la población indocumentada, están sobre-representados en la población deportada. Un estudio del Equipo Multidisciplinario de Migraciones de la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” señala que de las 85,000 personas migrantes salvadoreñas deportadas desde Estados Unidos entre 2011-2014, la mayoría eran hombres jóvenes, solteros, en edad laboral y reproductiva. Nueve de cada diez personas deportadas desde Estados Unidos a El Salvador en ese período fueron identificados como masculinas y 86% tenían entre 18-41 años (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Otro estudio de la población deportada entre 2012-2019 afirmó que se trata de una población mayoritariamente masculina, de edad productiva y con bajo nivel educativo: se divide entre 77.16% masculina y 22.84% femenina; un poco menos de la mitad se encontraba entre 18-29 años al momento de su retorno y 70% solo contaba con el nivel de educación básica; 56% fue deportada desde EEUU y 44% desde México (Avelar Castro, 2019).

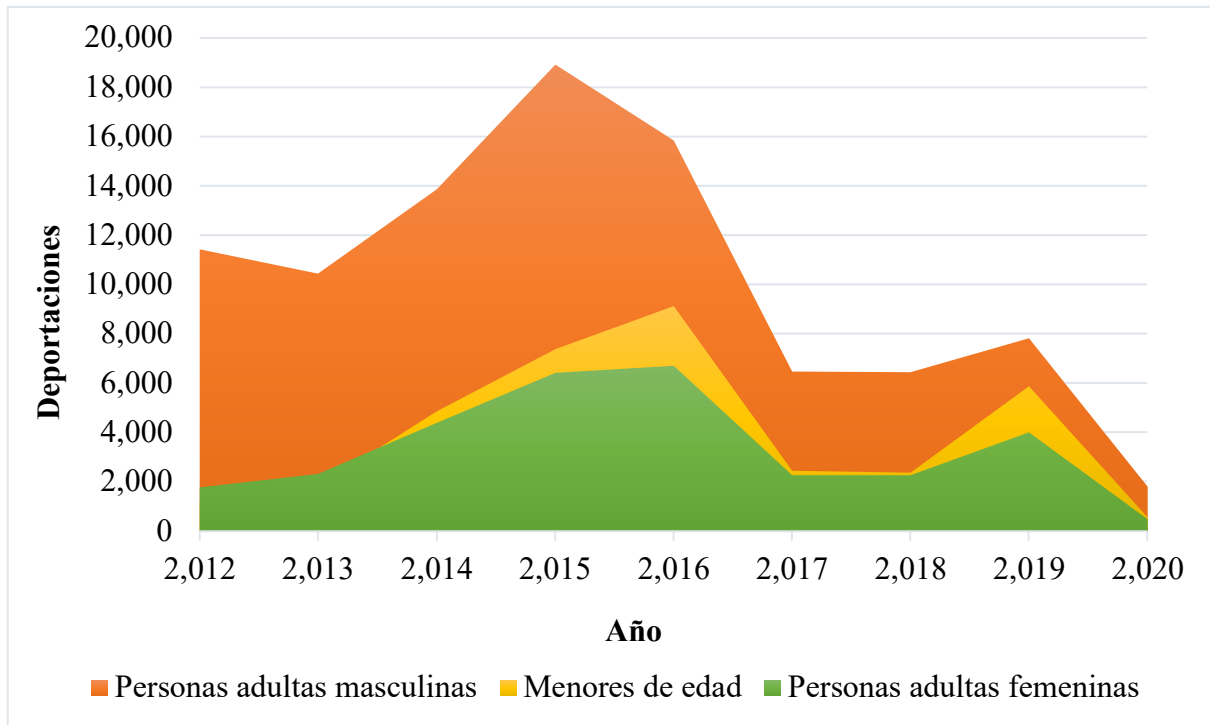
No obstante, esta población está compuesta cada vez más por mujeres y menores de edad. De 8% de las personas migrantes deportadas desde Estados Unidos a El Salvador en 2013, las mujeres constituyeron 17% para el año 2019 (véase Figura 12). La proporción de mujeres deportadas desde México ha sido aún más significativa: constituyó 18% en 2013 y 37% en 2019 (véase Figura 12). Los datos también evidencian la creciente deportación de niñez migrante salvadoreña; las personas menores de edad representaron 0.08% de las deportaciones de Estados Unidos a El Salvador en 2013 y 3.64% en 2019. En el año extraordinario de 2020, las deportaciones de migrantes salvadoreños se redujeron en el marco de la pandemia, con la excepción de las deportaciones de niñez migrante salvadoreña, las cuales se incrementaron de 70, en 2019, hasta 589 en 2020, o 7.69%. Asimismo, la niñez migrante constituye una proporción mayor de las deportaciones desde México: 14% en 2013 y 33% en 2019.

**Figura 12. Deportaciones a El Salvador desde Estados Unidos por edad y por género: 2012-2020**



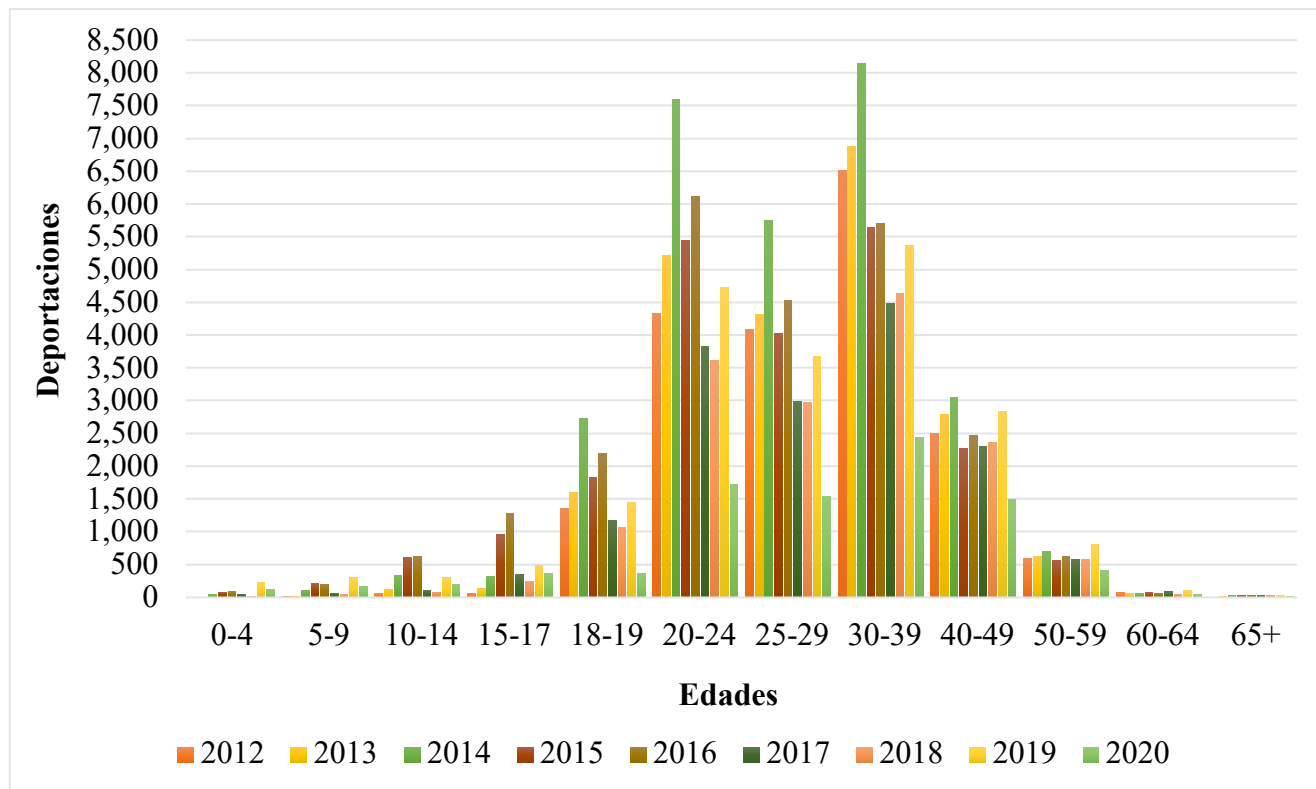
Fuente: Elaboración propia con datos de la Iniciativa de Gestión de Información de Movilidad Humana en el Triángulo Norte (2021a)

**Figura 13. Deportaciones a El Salvador desde México: 2012-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos de la Iniciativa de Gestión de Información de Movilidad Humana en el Triángulo Norte (2021a)

**Figura 14. Población salvadoreña deportada de Estados Unidos por rangos de edad: 2012-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos de DGME (2021)

El perfil demográfico de población deportada no puede ser equivalente exacto a la población migrante en tránsito. No obstante, los datos nos permiten aproximarnos al cambiante perfil de la migración proveniente de El Salvador, ya que, cada vez más, las personas deportadas aún no habían llegado a su lugar de destino. Esto tiene que ver, en parte, con el alza de detenciones y deportaciones desde México. También, el hecho de que las deportaciones desde Estados Unidos cada vez más son de personas detenidas en la zona fronteriza; de 38% en 2011, pasaron a 70% en 2013 y 80% en 2014 (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Entre 2011-2014, 65% de personas deportadas de Estados Unidos a El Salvador fueron detenidas en el acto de ingresar al país; el segundo grupo más importante, 19%, contaban con 1-8 años de residencia en ese país y 9% entre 9 y 16 años de residencia; 3% había vivido allí entre 17 y 24 años y 1.8% contaban con más de 25 años de residencia en el país norteamericano (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Para 78%, fue la primera vez que habían sido deportados; para 9%, segunda ocasión (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Los datos brindados por el Instituto Salvadoreño de Migrante (INSAMI) indican

lo mismo: en 2009, las personas con más de cinco años de residencia en Estados Unidos constituyeron 41.43% de las deportaciones; para 2014, representaron 8.55% (Ríos, 2018). Las personas de larga residencia en Estados Unidos, como la generación 1.5—con mayor probabilidad de conseguir empleo en la industria de *call centers*—representan una minoría dentro de la población deportada, cada vez más dominada por personas migrantes en tránsito y frustradas en cuanto a la posibilidad de ingresar en territorio estadounidense.

Las personas deportadas que reúnen un perfil para ser contratadas en la industria de *call centers* generalmente son contempladas en la población de deportaciones interiores desde Estados Unidos, ya que estas suelen dirigirse a la población inmigrante ya establecida en el país norteamericano. En este sentido, el estudio de Rivas et al. muestra que 86% de las deportaciones interiores entre 2011-2014 se trataban de personas que estaban empleadas en el momento de su detención. El sector de servicios se destaca como la principal fuente de empleo para esta población: 31.43% laboraban en el sector de la construcción; 6% en la cocina, 6% en la pintura, 6% en jardinería y 7% en restaurantes (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Aunque la mayoría afirmaba contar con empleo, al desglosar los datos por año, se observa un progresivo incremento en la deportación de personas desempleadas: estas representaron 4.57% en 2011, 9.3% en 2012, 23.14% en 2013 y el 43.68% en 2014 (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Estos datos refuerzan nuestra caracterización de la deportación masiva como un mecanismo cada vez más importante de expulsión de sobrepoblación relativa, es decir, del ejército laboral de reserva, en el marco de la crisis económica.

En el año 2019, la Alianza de Salvadoreños Retornados (ALSARE) publicó una investigación sobre las condiciones socioeconómicas y habilidades laborales de 165 personas migrantes deportadas en seis departamentos del país. El estudio encuentra que la habilidad laboral adquirida en el exterior más común es la de construcción, señalado por 20%; el segundo más importante es el inglés, identificado en 13.3% de las entrevistas, seguido por la jardinería y la pintura—ambos 10%—la carpintería y cocina—5%—limpieza y restaurantes—4%—y remodelación y albañilería—2%. (Gutiérrez Ayala, López de Hernández, & Pérez Batres, 2019). Los autores destacan la marcada “discrepancia entre lo que aprendieron a hacer en el exterior y las oportunidades que hoy existen en sus comunidades”, pues las actividades productivas principales

de los participantes al retornar a su país natal fueron la agricultura y el comercio informal (Gutiérrez Ayala, López de Hernández, & Pérez Batres, 2019). Esta discrepancia se debe sobre todo a la incapacidad estructural del mercado laboral salvadoreño de absorber esta población migrante, pero también a la discriminación laboral que enfrentan las personas deportadas de Estados Unidos, especialmente las que vivieron por períodos extensos en el exterior, a causa del estigma de la deportación y signos culturales como los tatuajes, elementos que Golash Boza (2016c) tipifica como “credenciales negativas” en los mercados laborales centroamericanos.

Si bien la mayoría de personas deportadas a El Salvador desde Estados Unidos en los últimos treinta años no contaban con antecedentes penales, las que vivieron por largos períodos en Estados Unidos y que fueron socializadas en las prácticas y expresiones culturales de la comunidad latina norteamericana enfrentan un alto grado de estigmatización, discriminación y criminalización al ser recibidas en su país natal, tal como comentamos en el capítulo anterior (Coutin, 2016; Rivas et al, 2015; Rivas, 2014; Zilberg, 2011). Esta situación se debe a la asociación en el imaginario popular y el discurso oficial de las personas deportadas de Estados Unidos con las pandillas criminales que han florecido en el país desde la década de 1990. Aunque contaban con antecedentes nacionales, las principales pandillas activas en El Salvador—la Mara Salvatrucha 13, el Barrio 18 Revolucionarios y el Barrio 18 Sureños—tienen sus orígenes en Estados Unidos y su difusión en El Salvador fue facilitada por la deportación de personas migrantes jóvenes que habían participado en estas estructuras incipientes en los barrios obreros y cárceles del sur de California en la década de 1980 y 1990 (Amaya & Martínez, 2014). El fundador de INSAMI resume:

uno de los mayores problemas que se identifican con las personas migrantes retornadas al país es cuanto intentan su inserción laboral y productiva debido a la estigmatización existente de estas personas, generalmente se cree que todos criminales o delincuentes, este factor perjudica la gestión laboral y obliga al retornado a buscar formas para una nueva migración (Ríos, 2018, p. 5).

A pesar de que enfrentan mayores barreras en su integración social, existe investigación que sugiere que esta población de personas deportadas angloparlantes, que se identifican con la cultura estadounidense—esa nueva diáspora norteamericana, en las palabras de Kanstroom (2012)—cuentan con mejores posibilidades de inserción laboral que las personas no asimiladas a la sociedad

norteamericana (Dingeman-Cerda, 2017). Y es porque las primeras tienen la opción de vender su fuerza de trabajo a los *call centers* salvadoreños.

#### **2.2.4 Recepción de la población salvadoreña deportada**

El proceso de deportación es frecuentemente una experiencia traumática, dolorosa y desorientadora. Como señala Lauren Heidbrink, la deportación no es “un hecho singular que afecta a un individuo, sino un proceso con efectos en cascada y duraderos en los jóvenes, las familias y las comunidades” (Heidbrink, 2021, p. 165). Rivas et al observan que, en un inicio, “la migración era considerada causa de desintegración familiar y, con el paso de los años, se ha convertido en la alternativa para la reunificación. Actualmente, la deportación es uno de los principales obstáculos para que las familias de migrantes se encuentren unidas” (2015, p. 75). Para la población deportada con arraigo familiar, laboral, comunitario, o cultural en Estados Unidos, el proceso de retorno es particularmente complicado. Coutin (2016) escribe que la deportación de personas de larga residencia en ese país, como la migración, es una “forma de desmembramiento violento” (2016, p. 131). La deportación desestabiliza la noción de origen e identidad, imponiendo una pertenencia oficial que no necesariamente corresponde con la experiencia vivida de la persona (Coutin, 2016; Zilberg, 2011; Goodfriend, 2018). El regreso al país de su nacimiento se experimenta como un exilio o una condena, una prolongación de la detención (Coutin, 2016). Este retorno también se vive como un proceso de abandono y rechazo (Coutin, 2007). Independientemente de sus afiliaciones o antecedentes, esta diáspora norteamericana es vista como elemento criminal y por lo tanto enfrenta discriminación laboral, estigmatización social y abusos por parte de las autoridades de seguridad pública en El Salvador (Kanstroom, 2012; Rivas, 2014; Dingeman-Cerda & Rumbaut, 2015).

Históricamente, el acompañamiento y los recursos ofrecidos por parte del Estado salvadoreño para la población deportada han sido mínimos. La principal legislación que actualmente rige para la recepción de personas deportadas a El Salvador fue proyecto del primer gobierno del FMLN (2009-2014). La Ley Especial para la Protección y Desarrollo de la persona Migrante y su Familia fue aprobada en 2011; dicha legislación estableció el Consejo Nacional para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante y su Familia (Conmigrantes), entidad compuesta por representantes del Estado y de organizaciones no-gubernamentales que cuenta entre sus

responsabilidades el fortalecimiento de programas y políticas de recepción y reinserción de personas deportadas (Argueta, 2016, p. xxi). Anterior a la implementación de esa ley, no existía un marco jurídico nacional para el tratamiento de esta población, ya que la Ley de Migración de 1958 no contempla la repatriación, retorno o deportación de personas salvadoreñas (Argueta, 2016, p. xxi).

En este sentido, la recepción institucional de la población deportada es relativamente reciente. No fue hasta el auge de deportaciones resultado de las reformas migratorias estadounidenses de 1996 que se formalizó un programa de esta naturaleza: “Bienvenido a Casa”, financiado por la cooperación estadounidense (Coutin, 2007, p. 36). De 1999-2007, el programa no estuvo a cargo del Estado, sino de organizaciones sociales: entre 1999-2004, fue administrado por Catholic Relief Services y de 2004-2006 se encargó la Fundación para el Desarrollo Integral (Argueta, 2016, p. 23). El proceso de recepción contemplaba una breve orientación y registro por parte de la policía, atención médica y transporte y algunas oportunidades de educación e inserción laboral gestionadas por organizaciones no-gubernamentales (Coutin, 2007).

En 2006, la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) creó la Unidad de Repatriaciones, para coordinar la recepción e inserción de personas retornadas con otras instituciones del Estado (Avelar Castro, 2019). “Bienvenido a Casa” pasó a ser responsabilidad de la DGME el año siguiente (Rivas Castillo, Chévez, & Gómez, 2015). Bajo el cargo del gobierno de ARENA, la recepción de la población deportada fue un proceso altamente securitizado. Las personas deportadas eran recibidas en las instalaciones del aeropuerto por agentes de la Policía Nacional Civil (PNC). Después de recibir un refrigerio, pasaban a una orientación por parte de las autoridades y eran sometidas a dos entrevistas, una por parte de las autoridades migratorias y otra por las autoridades de seguridad. Posteriormente, se les entregaban cintas para sus zapatos—objetos prohibidos por las autoridades estadounidenses—y se les ofrecían transporte hacia las principales terminales de autobuses de la capital. Al observar estos procedimientos, Rivas et al concluyeron que,

todo el proceso de recepción institucional refuerza el estigma social sobre la figura de la persona deportada. La distribución de espacios, la ubicación del programa “Bienvenido a



Casa”, que está aislado de la zona de los vuelos comerciales provocan una segregación espacial que, como se ha dicho, abona al estigma (2015, p. 10).

Con el primer gobierno del FMLN (2009-2014), el programa de recepción fue ampliado y modificado con el objetivo de atender a los crecientes flujos de deportaciones con un enfoque más integral e inclusivo. A partir de 2011, “Bienvenido a Casa” comenzó a atender a personas deportadas por vía terrestre, provenientes de México en autobús, en la Dirección de Atención al Migrante ubicada en el centro de San Salvador (Argueta, 2016). Ese mismo año, la DGME comenzó a registrar los perfiles sociodemográficos de las personas deportadas por vía aérea a través del el Sistema Informático Integrado de Gestión Migratoria incorporando a la población deportada por vía terrestre en 2012 (Connigrantes, 2016). Tras el incremento de deportaciones de menores de edad que sucedió a partir del 2014, “Bienvenido a Casa” se expandió de nuevo para incluir a instituciones dedicadas a la niñez y adolescencia. En este marco, la recepción fue liderada por la DGME, con la participación del Ministerio de Salud (MINSAL), el Instituto Nacional para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (ISNA), el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (Conna), la Procuraduría General de la República (PGR) y la PNC; también se contaba con apoyos de organismos internacionales como la OIM, UNICEF y ACNUR (Argueta, 2016).

A partir de 2016, se unificó la recepción de las deportaciones terrestres y aéreas en el Centro de Atención Integral al Migrante (CAIM), ubicada en la Dirección de Atención al Migrante que fue remodelada y ampliada por la OIM a través del programa “Asistencia integral a familias retornadas y niños no acompañados en el Triángulo Norte de Centroamérica” de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), que destinó \$900,000 al proyecto (Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2015). Bajo el nuevo proceso de recepción, el DGME brinda la primera orientación a la población deportada y registra su perfil socioeconómico y migratorio a través de una entrevista; después de un video “motivacional e informativo”, pasan con el MINSAL por si requieren atención médica; las personas deportadas mayores de edad pasan con la PNC para un control de antecedentes penales y representantes del ISNA y CONNA registran a la niñez y adolescencia y gestiona el contacto con familiares en el caso de personas no acompañadas (Connigrantes, 2016, p. 17). Asimismo, se les entrega un kit de

alimentación e higiene personal y material informativo sobre servicios a nivel territorial según su dirección de hospedaje; se les brinda acceso a un teléfono o internet para comunicarse con sus familiares y se les ofrece transporte hasta las terminales de bus o, en el caso de personas que no se pueden desplazar en ese momento o no cuentan con apoyo de familiares en el país, se les brinda alojamiento temporal en dormitorios dentro de las mismas instalaciones (Conmigrantes, 2016).

Con el gobierno de Nayib Bukele (2019-2024), se dificultó el acceso a información sobre los procesos de recepción de personas deportadas. El DGME dejó de compartir las cifras de retornos mensuales en su página digital y se ha negado el acceso de investigadores y organizaciones a las instalaciones de recepción.

### **2.2.5 Procesos de inserción laboral de la población deportada en El Salvador**

En el marco del régimen de acumulación neoliberal y la incorporación de economías como la salvadoreña en el patrón migratorio neoliberal, la agenda internacional oficial de desarrollo para la región se enfocó en las remesas como catalizador de crecimiento (Castles & Delgado Wise, 2007). Tras la crisis del régimen de acumulación y la desestabilización correspondiente del patrón migratorio, organismos como OIM y USAID comenzaron a fomentar mayor apoyo institucional para la inserción productiva de la creciente población migrante deportada en los países de su nacimiento. En este contexto, organizaciones como INSAMI en El Salvador han presentado un discurso de la población retornada como impulsadora del desarrollo, afirmando que la persona deportada tras una larga residencia en Estados Unidos

es un AGENTE DE CAMBIO que debemos insertarlo con la mayor atención posible, principalmente con un acompañamiento para las etapas tempranas de su emprendimiento, esto implica que su inserción no debe depender de productos estrictamente crediticios, más bien su inserción debe depender de oportunidades empresariales que ofrece el mercado y de una visión dinamizadora de las economías locales (Ríos, 2018, p. 8).

Según esta visión, la deportación masiva puede convertirse en una oportunidad para la economía salvadoreña subdesarrollada, ya que la población deportada de Estados Unidos trae conocimientos y habilidades que pueden ser aprovechadas de manera productiva con las condiciones adecuadas.

Fue en este contexto que la inserción laboral de la población salvadoreña deportada llegó a ser de interés del Estado hasta el gobierno del FMLN, sobre todo durante su segundo período (2014-2019). En 2015, fue creada la Dirección de Seguimiento y Reinserción de Personas Retornadas y el año posterior, se implementó el Programa Integral de Reinserción a Personas Retornadas en El Salvador para complementar el programa “Bienvenida a Casa” (Connigrantes, 2016).<sup>9</sup> En este período, se establecieron seis “Ventanillas de atención a personas retornadas” territoriales, una en el aeropuerto y una para cada zona del país: occidental, central, paracentral, oriental y norte (Connigrantes, 2016, 9). Según Connigrantes, las ventanillas ofrecen información “respecto a los recursos de asistencia social, legal, educativa y de inserción laboral, del sector público y privado”, así como vínculos con instituciones especializadas para poblaciones vulnerables como las personas con discapacidades, población LGBTI, adultos mayores, mujeres y menores de edad (2016, p. 9). Asimismo, se inició el proyecto piloto de Reinserción Económica y Psicosocial de Personas Retornadas con una selección de la población deportada entre 24-40 años. El proyecto dispuso servicios económicos, que incluyeron apoyos técnicos y materiales para productores agrícolas, créditos para emprendimientos, certificaciones de competencias y elaboración de CVs, así como atención psicosocial en la forma de atención psicológica para poblaciones vulnerables; también contempló servicios educativos como becas para la educación superior, modalidades para completar o validar estudios básicos o secundarios y capacitaciones laborales (Connigrantes, 2016). En 2017, se creó la Política Nacional para la Protección de la Persona Migrante y su Familia, y se estableció el programa “El Salvador es tu casa”, unificando los proyectos en el marco del Sistema de Servicios Integrales para Población Salvadoreña Retornada (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2018a).

Los programas y proyectos de inserción productiva, económica o laboral se agrupan en tres sentidos: la formación técnica o certificación de competencias; los “emprendimientos” o el establecimiento de pequeña y microempresas por parte de población deportada; y el empleo, o la

---

<sup>9</sup> El discurso oficial, reproducida por parte de los organismos multilaterales, instituciones del Estado y organizaciones no-gubernamentales, utiliza el término “retornado” y “retorno” para con el afán de desestigmatizar a la deportación y la persona deportada. Nosotros, en cambio, preferimos utilizar la palabra “deportación” y “persona deportada” por dos motivos: el primero, porque consideramos que el término de “retorno” relativiza la condición de regreso e invisibiliza la dimensión violenta de la deportación, la cual se realiza en contra de la voluntad de la persona migrante; el segundo, porque fuera de los espacios oficiales, la misma población deportada emplea esa palabra para referirse a su propia condición y experiencia, como veremos en las entrevistas citadas en el Capítulo III.

contratación de población deportada en empresas existentes. Las iniciativas de emprendimiento, al parecer, son las más cotizadas entre los servicios de inserción ofrecidos por parte del Estado: un estudio de 2019 informó que 49.35% de las personas deportadas expresaron interés en los proyectos de emprendimientos, mientras a 32.09% les interesaba buscar empleo (Avelar Castro, 2019).

Los programas y proyectos del Estado en materia de inserción económica, productiva, o laboral de la población deportada se formalizaron hasta el segundo período del gobierno del FMLN (2014-2019). En 2012, por ejemplo, el MRREE informó de la inserción laboral exitosa de 22 personas retornadas, sin especificar el proceso (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2013). Fue hasta 2015 que las Memorias de Labores institucionales del Ministerio dedicaron un apartado al tema de la inserción de personas retornadas, para informar sobre la creación de un Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FosoFamilia) en 2014 para disponer de crédito y asesoría a personas retornadas (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2015).

En 2015, el MRREE lanzó el Proyecto Piloto de Reinserción Económica y Psicosocial de Personas Retornadas, atendiendo a 111 personas en la fase inicial de capacitaciones y talleres con CONAMYPE y el Ministerio de Economía (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2016). El Ministerio reportó que 9,142 personas fueron atendidas por las Ventanillas de Atención a personas Retornadas. El año siguiente, en el marco del Proyecto Piloto, se lanzó la “primera empresa de retornados emprendedores” llamada “Café Global” (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2016, p. 167).

Para 2016, el Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior, dependencia del MRREE, operaba el Programa Integral de Inserción para Población Salvadoreña Retornada. Ese año, el Viceministerio reportó que, a través de la Bolsa de Empleo especializada del Ministerio de Trabajo y Prevención Social, 955 personas retornadas fueron atendidas para encontrar empleos en comercio, ventas, construcción y seguridad (Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior, 2016). El Ministerio de Trabajo y Prevención Social (MTPS) firmó un convenio con el Comité Estadounidense para Refugiados e Inmigrantes (USCRI, por sus siglas en inglés) para iniciar el programa “Empleo y capacitación juvenil a salvadoreños retornados”, para brindar formación

profesional a la juventud deportada (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, 2017a, p. 81). El Insaforp reportó haber atendido a 267 personas retornadas en sus programas de capacitación y certificación laboral ese año; el MREE, con CONAMYPE, el FIDSL y alcaldías locales también ejecutaron un programa de emprendimientos, beneficiando a 881 personas; el Ministerio de Agricultura benefició a 80 personas deportadas con un programa de emprendimientos agrícolas; y 201 personas recibieron créditos productivos a través de FosoFamilia y BANDESAL (Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior, 2016). Ese año, la cooperación estadounidense (USAID) aportó \$97,550.5 USD para el Proyecto Piloto de Reinserción Económica y Psicosocial de personas retornadas (Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior, 2016).

También en 2016, el Proyecto “Intervención Piloto de Inserción Productiva de Migrantes Retornados a El Salvador”, desarrollado en los municipios Ozatlán, Santa Elena, Usulután y Jiquilisco del departamento de Usulután con el FIDSL y el MRREE benefició a 212 personas con formación emprendedora, atención psicosocial y la posterior entrega de capital semilla (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2017, p. 22). En 2017, se inició la segunda fase del Proyecto Piloto de Reinserción Económica y Psicosocial de personas a El Salvador con la formación de 126 personas. Ese año, la Asamblea Legislativa aprobó el Fondo de Actividades Especiales para la Atención a los Salvadoreños y Salvadoreñas en el Exterior y para las Personas Retornadas (FOSALEX); un programa con CONAMYPE benefició con capital semillas a 80 personas deportadas más y 126 personas participaron en un proceso de formación con CONAMYPE y la Universidad Tecnológica (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2017).

En 2017, el MTPS instaló talleres para trabajadores informales y población retornada en fontanería, carpintería, albañilería y “obra de banco” en el Centro Recreativo de Coatepeque, con posibilidad de acreditar sus conocimientos con INSAFORP y el MINED (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, 2017, p. 35). En 2018, el MRREE reportó una segunda entrega de capital semilla a 83 “emprendedores” participantes en una Feria de Logros de Emprendedores Retornados, así como la entrega de capital semilla a otras 150 personas retornadas y capital semilla de \$1,500 USD a 66 iniciativas de personas retornadas en el marco de Proyecto de Reintegración

Productiva con Atención Psicosocial a Personas Migrantes Retornadas, parte del Programa Conjunto de Paz para la Generación Post-Conflicto con la ONU y OIM (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2018b; 2019) A finales del año, se lanzó el programa conjunto con la ONU “Paz y reintegración de las personas migrantes en su regreso a casa”, por un monto de \$3,941,837.40 USD, para el período 2019-2020, tercer proyecto que se ha ejecutado en el marco del Fondo para la Consolidación de la Paz (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2019). También en 2018, el Proyecto Piloto de Reinserción Económica y Psicosocial para Personas Retornadas a El Salvador pasó a una nueva fase como Programa de Reinserción Económica y Psicosocial para Personas Retornadas a El Salvador, y se les entregó capital semilla de entre \$1,500-\$3,000 USD a los 144 participantes. Diez jóvenes retornados se graduaron del programa Gastromotivo con apoyo del Programa Mundial de Alimentos y otros diez jóvenes recibieron equipos de cocina para trabajo en restaurantes en 2019. Diecisiete personas fueron certificadas en áreas profesionales de la construcción y cocina, con el apoyo de Swisscontact, el INSAFORP, la Cámara Salvadoreña de Turismo y el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2019).

El INSAFORP reportó un total sorprendente de 308,862 personas retornadas beneficiadas de la “prestación de servicios de certificación de competencias para personas retornadas de El Salvador”; no obstante, sus datos sobre certificaciones de proyectos concretos son mucho más modestos: en el año 2018, el programa “Empleo y capacitación juvenil a salvadoreños retornados” benefició a 79 jóvenes (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), s/f). El proyecto “Nuevas oportunidades” de certificación de competencias en la construcción y el turismo, con financiamiento de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, fue ejecutado por Insaforp con el Instituto Salvadoreño de Migrantes (INSAMI), la fundación SWISSCONTACT, y la Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO); este proyecto contaba con 500 participantes entre 2016-2020 (Swisscontact, 2020).

El saldo de todos estos proyectos es relativamente mínimo. Para el año 2018, el MTPS reportó haber atendido a un total de 1,074 personas retornadas (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, 2018a). También para 2018, 147 personas habían recibido capital semilla y atención psicosocial y 208 se beneficiaron de asesoría técnica empresarial como parte del proyecto

Piloto de Reinserción Económica y Psicosocial de Personas Retornadas iniciado en 2015 (Flores A. J., 2018). En total, entre noviembre de 2015 y julio de 2018, el Ministerio de Relaciones Exteriores informó que 2,007 personas deportadas habían sido “vinculadas” a servicios de emprendimientos, 1,721 a servicios de búsqueda de empleo, 616 a certificación y capacitaciones y 192 a programas educativos (Flores A. J., 2018). Estas 4,536 personas beneficiadas representan aproximadamente 4.3% del total de la población deportada en ese período. El alcance menor de esta estrategia de inserción productiva para la población deportada no debería de sorprender, pues la falta de oportunidades laborales y la reproducción de un amplio ejército laboral de reserva—características históricas de la economía salvadoreña dependiente—son los factores que han impulsado la misma migración masiva que hoy retorna en la forma de deportaciones.

En el primer año del gobierno de Bukele, 2019, el gobierno informó sobre los siguientes proyectos, todos en el marco del programa “El Salvador es tu casa” del MRREE: el “Proyecto de reinserción económica y psicosocial de personas retornadas a El Salvador”, ejecutado con CONAMYPE, benefició a 147 personas con capital semilla y apoyo psicosocial, y el “Proyecto piloto de inserción productiva para migrantes retornados a El Salvador”, ejecutado con FISDL y Programa Mundial de Alimentos, benefició a 208 personas en Usulután. También se mencionó a los siguientes proyectos, sin especificar sus alcances: Proyecto de educación culinaria “Gastromotiva”, con el Programa mundial de Alimentos; Proyecto de cooperación agrícola, con la Agencia de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura; Proyecto de cooperación educativa, con universidades no especificadas; Proyecto nuevas oportunidades, con la Cámara salvadoreña de la Industria de Construcción, la embajada Suiza e INSAFORP; Proyecto de formación, certificación y reinserción como Marineros Mercantes, con la Autoridad Marítima Portuaria; Proyecto Livelihood para migrantes jóvenes retornados, con USCRI; y Proyecto de servicios financieros, con la banca nacional y privada, no especificada (Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior, 2019).

Si bien el proceso de recepción y seguimiento de la población deportada salvadoreña se amplió de manera notable durante la gestión del FMLN, las realidades sociales y económicas del país dependiente no presentan las condiciones necesarias para la integración y desarrollo adecuado de las decenas de miles de personas que son deportadas cada año al país. En este contexto, el trabajo

en la creciente industria de los *call centers* se mantiene la opción más atractiva en términos económicos para esta población minoritaria de la “generación 1.5” o de larga residencia en Estados Unidos dentro de las amplias filas de personas deportadas a El Salvador.

Una investigación de Dingeman-Cerda (2017) de las trayectorias pos-deportación de 96 hombres salvadoreños entre 2008-2013 afirma la importancia de la industria para esta población. La autora divide a la población deportada desde Estados Unidos en dos grupos. Por un lado, están las personas “salvadoreñas”: estas migraron como mayores de edad por motivos económicos y no pasaron tanto tiempo fuera del país; conservaban una fuerte conexión con su país y por ende contaban con redes de apoyo tras su retorno. No portaban signos evidentes de sus residencias en el exterior, entonces su estatus como deportado no era visible, protegiéndoles del estigma y la discriminación. Por otro lado, están las personas “estadounidenses”, donde encontramos la diáspora norteamericana: estos mantenían una fuerte identificación con Estados Unidos y enfrentaron estereotipos negativos y alienación tras su retorno forzado; habían pasado más tiempo fuera de El Salvador y por lo tanto habían perdido mucha de su conexión al país. La mayoría de las personas deportadas “estadounidenses” habían contado con alguna forma de estatus migratorio documentado, a diferencia de las personas “salvadoreñas”, quienes solían haber sido indocumentadas; por lo general, las personas “estadounidenses” contaban con antecedentes penales en Estados Unidos, mientras las deportadas “salvadoreños” solían haber cometido infracciones migratorias menores. Según esa investigación, las personas deportadas “salvadoreñas” logran mayor re/integración sociocultural que las “estadounidenses”, quienes enfrentan discriminación y exclusión en sus entornos cotidianos y vulnerabilidad a la violencia, tanto por parte de las pandillas como de las autoridades. Las personas “estadounidenses”, en cambio, logran mayor re/integración económica. El relativo éxito económico de la población “estadounidense” se debe casi exclusivamente a la industria de los *call centers*, donde 38% de las personas entrevistadas por Dingeman-Cerda habían encontrado trabajo (2017).

## **Conclusiones**

En este capítulo, hemos identificado los antecedentes históricos que condicionaron la inserción laboral de personas deportadas de Estados Unidos en la industria externalizada de *call centers* en El Salvador. Revisamos la inserción dependiente de ese país centroamericano en la economía



capitalista global y describimos cómo la reestructuración neoliberal convirtió a El Salvador y sus vecinos en reservas laborales para el capital estadounidense. Estas economías dependientes comenzaron a exportar mano de obra barata de manera directa, a través de la migración masiva e indirecta, a través de las manufacturas externalizadas de las maquiladoras. En este contexto, la consolidación del patrón migratorio neoliberal hizo de las remesas familiares un pilar fundamental de la economía salvadoreña reestructurada, reforzando la relación histórica de dependencia entre ese país y la economía imperialista, mientras a la economía norteamericana se le aseguraba la disponibilidad de una fuerza de trabajo migrante vulnerable, disciplinada y desvalorizada en el creciente sector terciario. Finalmente, vimos como la maquinaria de la deportación y la exclusión masiva se redobla tras la crisis económica de 2008, generando cambios cualitativos en el patrón migratorio y resultando en la detención, deportación y exclusión de cada vez más personas migrantes salvadoreñas que buscaban hacer su vida en Estados Unidos. Es en este contexto que cierto sector de las personas deportadas a El Salvador—la población diaspórica, de larga residencia en Estados Unidos—se inserte en el mercado laboral de *call center*.

## CAPÍTULO III:

### La inserción de personas salvadoreñas deportadas en el mercado laboral de *call center*

#### Introducción

En este capítulo, se sistematiza la información recolectada a través de la investigación documental y de campo sobre la industria salvadoreña de *call center* y la participación de personas deportadas de Estados Unidos en ese mercado laboral, diseñada y realizada para la presente tesis doctoral. Proponemos pensar la industria de *call center* como una nueva frontera de acumulación imperialista en El Salvador en el contexto de la crisis del régimen de acumulación flexible y la desestabilización correspondiente del patrón migratorio neoliberal. Como veremos, los servicios externalizados de los *call center* se han destacado como un elemento especialmente dinámico dentro de las crecientes exportaciones de servicios y como generador importante de empleo dentro de la economía salvadoreña dependiente en la década posterior a la crisis financiera global. Argumentamos que, en el mercado laboral de *call center*, la población deportada ejerce una función muy particular: por una parte, como una fuerza de trabajo fundacional, originaria de la industria de *call center* en El Salvador y empleada todavía para la apertura y consolidación de empresas y cuentas nuevas; por otra parte, como una fuerza de trabajo de reserva estigmatizada y discriminada, que se ha concentrado progresivamente en los márgenes más precarios e informales de la industria. De esta manera, después de laborar en condiciones desiguales en el mercado laboral norteamericano segmentado como una reserva racializada y criminalizada, la población migrante salvadoreña deportada angloparlante se inserta en un mercado laboral de *call center* cada vez más segmentado, en condiciones desiguales, volviendo a servir al capital norteamericano, ahora desde su país de nacimiento, desde una posición de vulnerabilidad y explotación mayor.

Los datos presentados provienen, por una parte, de la revisión de fuentes oficiales y solicitudes de acceso a información pública, comentadas en la Introducción General de esta Tesis. Por otra parte, fueron brindados por la población deportada consultada a través de un cuestionario digital bilingüe y, finalmente, de las entrevistas realizadas. Ambos instrumentos se encuentran en el Anexo, juntos con los resultados completos del cuestionario. Un total de 40 personas respondieron al cuestionario. La muestra, que no tiene pretensiones de representatividad estadística, tiene las siguientes características: 90% (36 personas) de los participantes se identificaron como hombres,

10% (4) como mujeres; tenían un rango de edad de entre 21 y 55 años, con un promedio de 36.1 años y una mediana de 37.5; todos habían iniciado sus estudios de bachillerato, 62.5% (25) no superó ese nivel educativo, 22.5% (9) contaban con un título técnico, 10% (4) llegaron a estudios de licenciatura, 2.5% (1) contaba con un *Associate's Degree* y otro 2.5% (1) con estudios de posgrado. Los participantes migraron de El Salvador entre 1977-2018, pero se destacan dos períodos principales: 37.5% (15) salieron entre 1977 - 1989, los principales años de conflictividad armada y 45% (18) entre 1993-2007, período de la posguerra y la implementación de la reestructuración neoliberal; en total, 62.5% (25) migraron en el período de posguerra. Sus estancias en Estados Unidos variaron entre 1-33 años, con un promedio de 17.4 años y una media de 18.5 años; 72.5% (29) contaban con 10 años o más de residencia en Estados Unidos. Sus destinos eran diversos, con 18 estados señalados, pero el destino principal era California, donde vivía 30% (12), seguido por Texas y Nueva York, con 15% (6) cada uno. En cuanto a su experiencia laboral, el sector de servicios fue identificado como el principal ámbito de empleo en Estados Unidos, con 42% (19), seguido por la construcción, con 20% (9). Estos datos coinciden con nuestra afirmación del papel importante de la fuerza de trabajo migrante en los procesos de terciarización y desindustrialización en la economía estadounidense tras la reestructuración productiva iniciada en la década de 1970.

En cuanto al retorno, todos los participantes fueron deportados a partir del año 2006, salvo uno que regresó en 1999; 54% (21) retornó entre 2008-2013. Tales cifras concuerdan con nuestro argumento de la consolidación de la deportación masiva como respuesta oficial norteamericana frente la crisis financiera y posterior recesión. Con respecto a sus trayectorias en la industria de *call center*, contaban con entre seis meses y 12 años de experiencia en ella, con un promedio de 5.4 años y una media de 4 años; 49% (19) tenía 7 años o más en la industria. Habían trabajado en entre 1-10 distintas empresas, con un promedio de 3. Identificaron un total de 26 empresas empleadoras, pero el principal empleador era Teleperformance, donde había trabajado 44.7% (17), seguido por Sykes, con 28.9% (11), Atento, con 15.7% (6) y Focus, con 13.1% (5). Con respecto a los puestos ocupados, 77.5% (31) se habían desempeñado como operadores, 25% (10) supervisores y 7.5% (3) analistas de calidad; otros puestos señalados fueron "*Team manager*", entrenador, especialista de recursos humanos y dueño. En cuanto a sus actividades, 52.5% (21) habían brindado servicio al cliente, 35% (14) se dedicaron a ventas, 12.5% (5) apoyo técnico y 5%

(2) interpretación. Todos los participantes indicaron que la mayoría de los consumidores atendidos estaban ubicados en Estados Unidos. Identificaron a 54 diferentes empresas clientes en cuyas cuentas habían trabajado, de las cuales se destacan los sectores de los seguros y finanzas, con 30% (12 empresas); las telecomunicaciones, con 30% (12) y transporte y turismo, con 18.5% (10). Como veremos, estos datos coinciden en gran parte con las dimensiones de la industria de *call center* en El Salvador, tanto en cuanto a los empleadores principales como las actividades realizadas y las empresas clientes que contratan los servicios de los *call centers* del país.

En el primer apartado, detallamos la historia de esta industria en El Salvador y sus dimensiones en la economía de ese país a lo largo del período de estudio (2000-2020). Además de exponer las cifras relevantes, revisamos la solitaria y fracasada experiencia de organización sindical que la industria ha vivido en el país hasta la fecha, identificando de esta manera las formas en que los *call centers* contribuyen a la reproducción de la dependencia salvadoreña. El segundo apartado se centra en la inserción laboral de la población migrante deportada en la industria de *call center*, destacando su carácter desigual. Primero, se identifican los principales mecanismos de inserción laboral de esta población, los referidos por las iniciativas públicas, privadas y de la sociedad civil, así como por los mecanismos más identificados por la población deportada consultada: sus propias redes sociales. En el siguiente subapartado, abordamos la discriminación laboral que enfrentan las personas deportadas en las grandes empresas transnacionales de *call center*, resultando en su inserción laboral desigual; posteriormente, nos enfocamos en la creciente precarización de sus condiciones laborales a raíz de esta progresiva exclusión; finalmente, caracterizamos a la fuerza de trabajo deportada en la industria como una fuerza de trabajo de reserva, revisando las dimensiones y evolución de la representación de la población deportada en la industria a lo largo del período de estudio. El tercer apartado se dedica a una revisión de las publicaciones relacionadas a la población deportada en el grupo privado de Facebook de *Call Center Community El Salvador*, donde se confirman las tendencias señaladas en las entrevistas con respecto al papel de esta población en la industria y sus cambios a lo largo del tiempo, visibilizando las estrategias utilizadas para navegar en una sociedad hostil y ajena. En el apartado siguiente, exploramos al mercado laboral de las academias privadas de enseñanza de inglés, sector emergente integrado a la industria de *call center* hacia el cual muchas personas deportadas trabajadoras de *call center* se han

trasladado para dedicarse a la formación de nueva fuerza de trabajo para esta industria creciente. El apartado final se dedica a resumir las conclusiones derivadas de la investigación presentada.

### **3.1 La industria de *call center* en la reproducción de la dependencia en El Salvador**

La inserción de El Salvador en el régimen de acumulación flexible o neoliberal global implicó su incorporación en el patrón migratorio neoliberal, caracterizado por una relación de complementariedad subordinada frente a la economía imperialista norteamericana. Este proceso hizo del pequeño país centroamericano cafetalero un exportador de fuerza de trabajo barata para Estados Unidos y receptor de remesas familiares. La exportación de fuerza de trabajo fue directa, en la forma de las migraciones masivas de posguerra e indirecta, en la forma de las exportaciones de manufacturas de maquiladora, empleadoras de la fuerza de trabajo barata salvadoreña. A partir del año 1999, la exportación directa de fuerza de trabajo barata adquirió nuevas dimensiones. Además de las maquilas, cada vez más la fuerza de trabajo salvadoreña se encontraba laborando en el creciente sector de los servicios empresariales a distancia (*business process outsourcing*, o BPO por sus siglas en inglés): los *call centers*.

Los *call centers* son producto de la globalización desigual del régimen capitalista de acumulación flexible. Como industria externalizada y flexibilizada, intensiva en mano de obra, la exportación de servicios empresariales a distancia reproduce muchas de las formas de explotación y de apropiación imperialista del valor que se da en la industria maquiladora. Pero a diferencia de las maquilas, la industria de *call center*, en particular en cuanto a los servicios bilingües, exige una mano de obra con ciertas capacidades técnicas y lingüísticas, razón por la cual las personas deportadas de Estados Unidos angloparlantes—la “nueva diáspora norteamericana”—encontraron un nicho especial en este mercado laboral salvadoreño.

Los servicios transnacionales externalizados que brindan los *call centers* representan una fuente de crecimiento a nivel global. Entre 2005-2010, los servicios de BPO registraron un crecimiento mundial de 25%; en ese período, el valor de las exportaciones globales de servicios externalizados se estimaba entre \$100-300 mil millones de dólares (Durán Lima, 2012). El índice principal de competitividad de BPO es el Kearney Global Services Location Index, que evalúa los países según los costos de operaciones, la formación y disponibilidad de la fuerza de trabajo y factores como la

infraestructura, la ciberseguridad y la estabilidad política y jurídica nacional. En 2010, India, China, Malasia, Tailandia e Indonesia encabezaron esa lista; para 2015, Brasil había desplazado a Tailandia para entrar en los primeros cinco países, con México, Costa Rica y Colombia entre los primeros 20 (Outsourcing Advisors, 2015). En 2019, Brasil, México, Colombia y Perú se encontraban entre los primeros 20 países, con Argentina, Panamá, Uruguay, Costa Rica, y Trinidad y Tobago entre los *top 50* (Kearney, 2019). En este sentido, la pequeña economía salvadoreña no se compara con la presencia de esta industria en otras economías latinoamericanas.

No obstante, las exportaciones de servicios se han convertido en una palanca vital para la economía salvadoreña en la década posterior a la crisis financiera global, años en que los *call centers* representaron una fuente importante de crecimiento y empleo. En Latinoamérica, Centroamérica y el Caribe se han destacado como economías exportadoras de servicios: entre 2005 y 2008, dichas exportaciones representaban 17% del PIB y 46% de las exportaciones totales de los países caribeños; para los países centroamericanos, representaban 10.4% del PIB y 24.5% de las exportaciones (Durán Lima, 2012). En ese momento, El Salvador se encontraba por debajo del promedio centroamericano en cuanto a la proporción del PIB de los servicios exportados con 7.2%, pero arriba del promedio con respecto al porcentaje de sus exportaciones, con 26.4% (Durán Lima, 2012). A lo largo de la siguiente década, empero, las exportaciones salvadoreñas de servicios entraron en auge, mientras las exportaciones de bienes se estancaron.

Para 2018, el sector de servicios exportados fue de los pocos que no presentaba déficit; el BCR informó que “las exportaciones de servicios en 2018 registraron un valor de US\$2,797.8 millones contra US\$1,997.4 millones de importaciones”, o lo que equivalía 10.7% del PIB y 37.6% de las exportaciones totales (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2019a). Entre 2011-2019, las exportaciones de bienes demostraron nulo crecimiento (FUSADES, 2019). En cambio, las exportaciones de servicios representaron una proporción cada vez mayor de las totales, alcanzando 38% para 2019 (FUSADES, 2019). El crecimiento de las exportaciones de servicios fue señalado por la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) en 2019 como “uno de los factores que contribuyó a mantener bajo el déficit de la cuenta corriente” (2019, p. 14). FUSADES aseveró que el superávit de los servicios fue impulsado principalmente por ingresos de servicios de viajes; mantenimiento y reparación; y telecomunicación, informática e información,

notando además que sectores menores como transporte y servicios financieros también crecieron (2019).

En este sentido, un reportaje periodístico de 2016 destacó que, “Contrario a lo que se podría pensar, los sectores que más han crecido en exportación no usan contenedores ni pasan por fronteras. Son las compañías que venden servicios a clientes ubicados en el extranjero [sic]”. Continúa: “Desde 2008 han crecido las exportaciones de servicios que venden call centers, aerolíneas y Aeroman” (Ortiz, 2016). En su informe de 2019, FUSADES también señaló el crecimiento notable de los *call centers*:

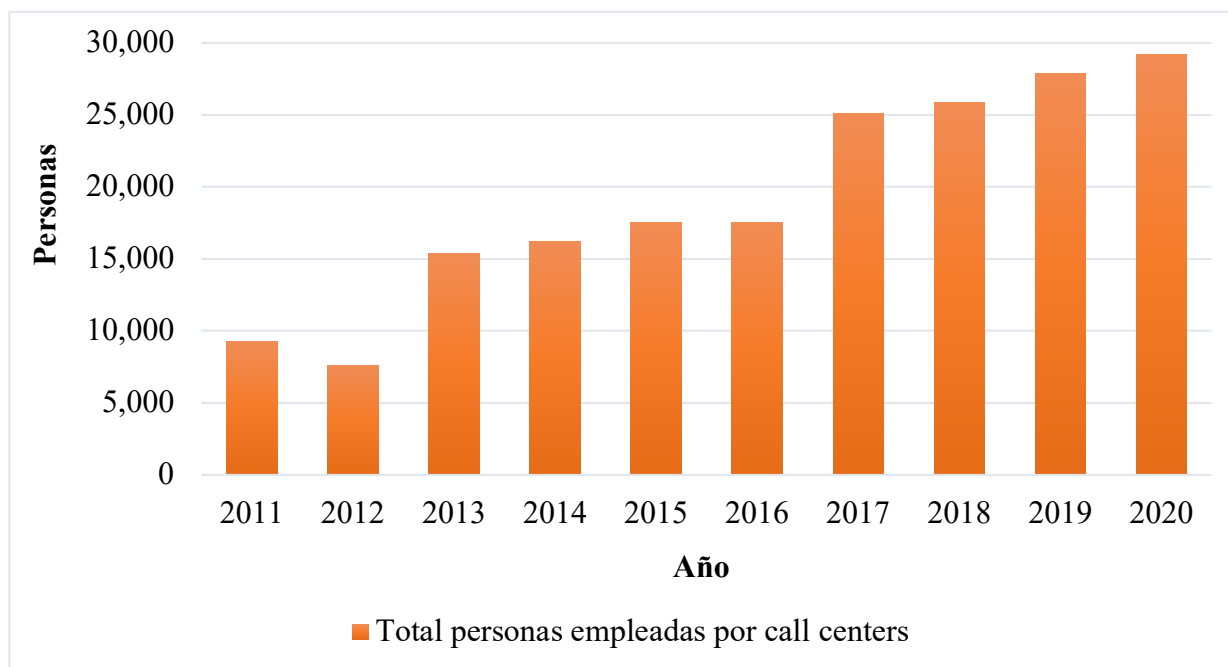
Es importante destacar el comportamiento de las exportaciones de servicios de *call center*, de acuerdo con datos del Banco Central de Reserva, el monto total presentó un crecimiento de 11.3% respecto a 2018, alcanzando los US\$187.6 millones; destacan los servicios prestados a empresas en actividades de comunicaciones, soporte técnico y ventas, aportando US\$117.5 millones equivalentes al 62.7% del total, registrando una tasa de crecimiento de 13.3% respecto a 2018 (2019, pp. 14-15).

El dinamismo de las exportaciones de *call center* se contrasta con las celebradas exportaciones de maquila, que han sido consideradas por los gobiernos neoliberales como una gran palanca de crecimiento. Aunque estas aportan más divisas en términos absolutos, alcanzaron su pico en valor exportado en el año 2004 y mostraron una tasa negativa de crecimiento en los años 2005, 2006, 2007, 2009, 2014, 2017, 2019 y 2020 (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2021a).

El primer *call center* nació en El Salvador en el año 1999, gracias a la gestión de FUSADES, que realizó un estudio sobre la factibilidad de la industria en el país en 1998 y al apoyo del Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA) (Alfaro Romero et al., 2019). No obstante, durante los primeros años de las actividades de *call center* en el país, el aporte de la industria era mínimo. Según la Dirección de Promoción de Inversiones de PROESA, la industria inició con *call centers* en español, como las empresas Atento, Atlas y Tracfone que todavía empleaban a menos de mil personas en el país para 2004 (2020). Posteriormente, se establecieron los primeros *call centers* en inglés, como Sykes, que inició operaciones en 2003, Teleperformance, en 2004 y Dell, en 2005, duplicando el tamaño de la industria.

La industria no terminó de consolidarse hasta la segunda década del siglo XXI, después de la crisis financiera global. En 2008, AmCham El Salvador<sup>10</sup> estableció un Comité de Trabajo dedicado al negocio de *call center*. Entre 2010-2020, la cantidad de personas empleadas en la industria se triplicó: para 2011, operaban 30 empresas de *call center* en el país, empleando a más de 9,000 personas; en 2020, 91 *call centers* empleaban a más de 29,000 personas (véase Figuras 15 y 16). Un reportaje de ese año aseveró que ya trabajaban aproximadamente 22,000 agentes bilingües de BPO en El Salvador, cifra que representaría 79% de la fuerza laboral formal de *call center* (Di Salvo, 2019). Como referencia, se estimaba que el mercado laboral de maquila en El Salvador ofrecía unos 80,000 empleos directos a inicios de 2020 (Pastrán, 2020).

**Figura 15. Personas empleadas por *call centers* en El Salvador: 2011-2020**

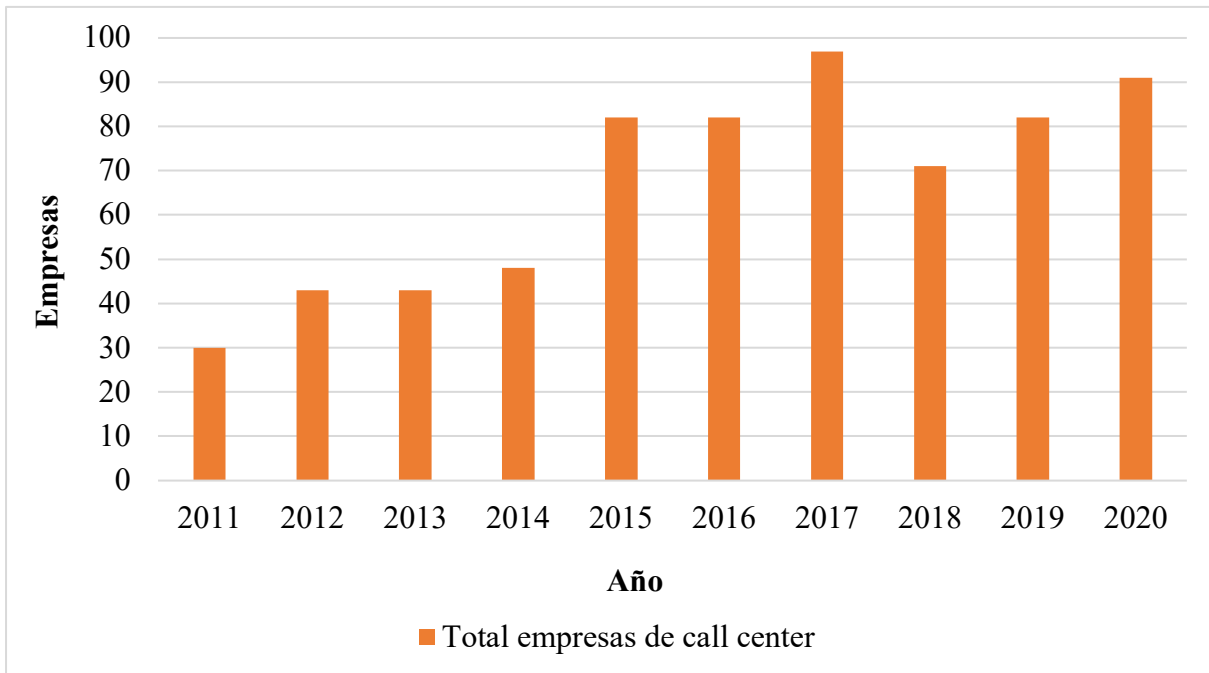


Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Economía de El Salvador (2020; 2021b)

<sup>10</sup> *American Chamber of Commerce of El Salvador*, o la Cámara Americana de Comercio de El Salvador



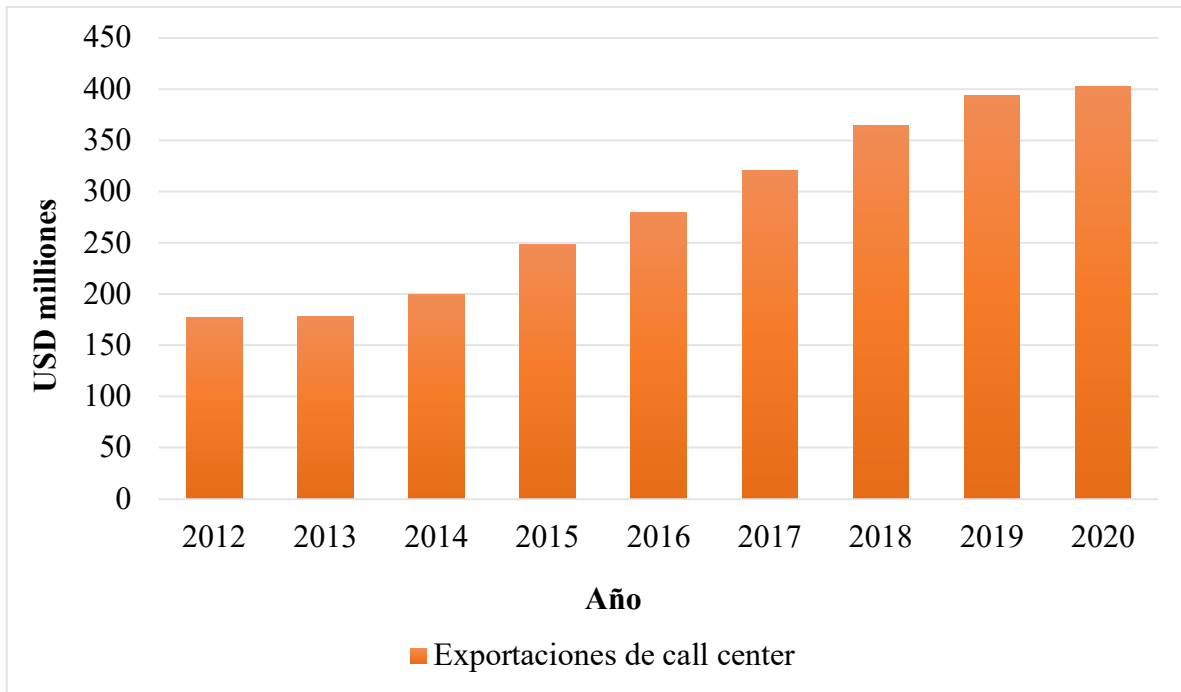
**Figura 16. Total de empresas de *call center* activas en El Salvador: 2011-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Economía de El Salvador (2020; 2021b)

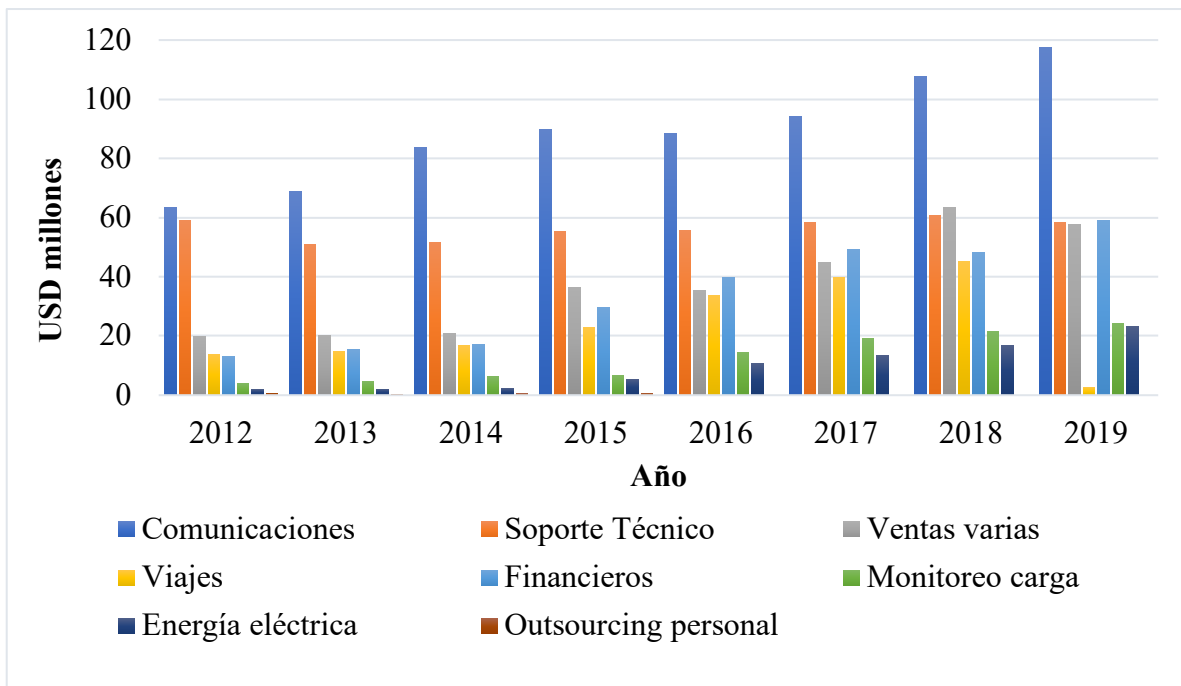
El aporte absoluto de la industria de *call centers* a la economía salvadoreña sigue siendo relativamente pequeño. Sus exportaciones alcanzaron \$177.36 millones de dólares en 2012, 0.8% del PIB; para 2015, representaron \$248.6 millones, 1% del PIB, y \$402.6 millones en 2020, 1.6% del PIB (Banco Central de Reserva, 2021a; Banco Central de Reserva, 2021b; véase Figura 17). No obstante, representan una parte cada vez mayor de las exportaciones nacionales: en 2012, alcanzaron 3.32% de las exportaciones totales y el equivalente de 16.04% del valor exportado por las maquiladoras; para 2020, los *call center* representaron 7.98% de las exportaciones totales y 45.28% del valor de las exportaciones de maquila (Banco Central de Reserva 2020; 2021<sup>a</sup>; 2021b). El sector de comunicaciones se destaca con las mayores exportaciones de *call center*, seguido por soporte técnico y ventas; el sector financiero también ha adquirido dimensiones cada vez más importantes, seguido por viajes (véase Figura 18).

**Figura 17. Exportaciones de *call center* de El Salvador: 2012-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva de El Salvador (2021b; Banco Central de Reserva de El Salvador, 2020b)

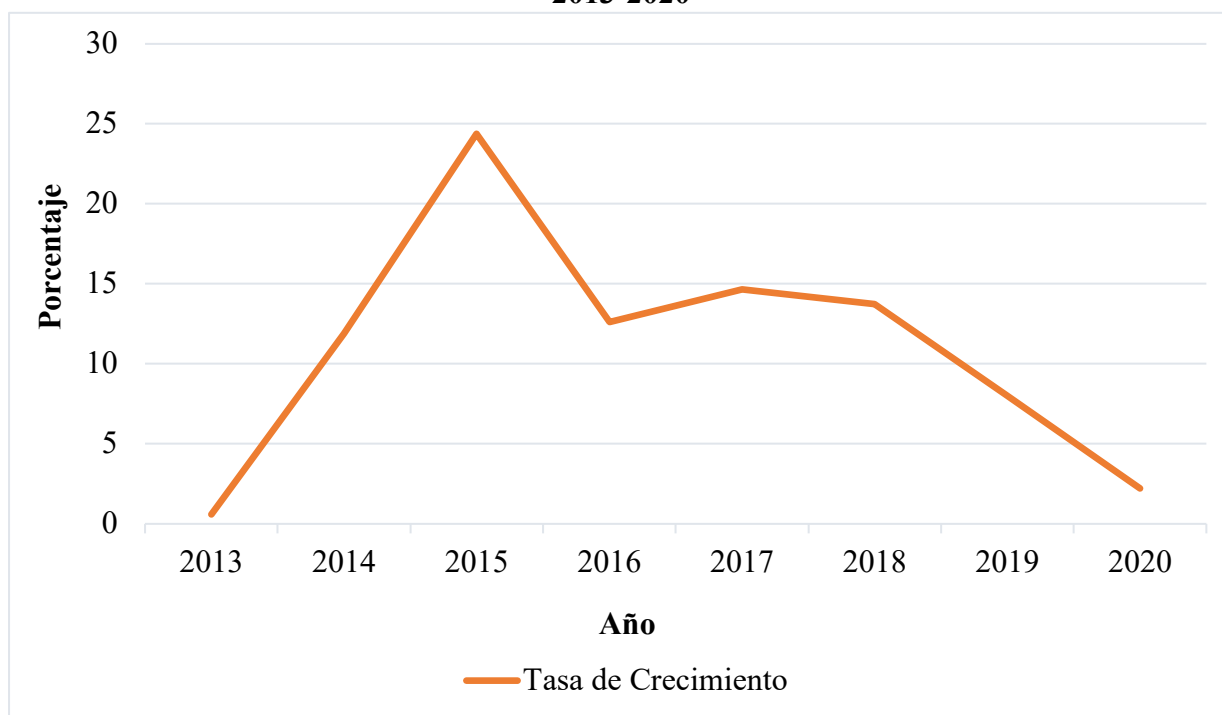
**Figura 18. Exportaciones de *call center* de El Salvador por sector: 2012-2019**



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva de El Salvador (2020b)

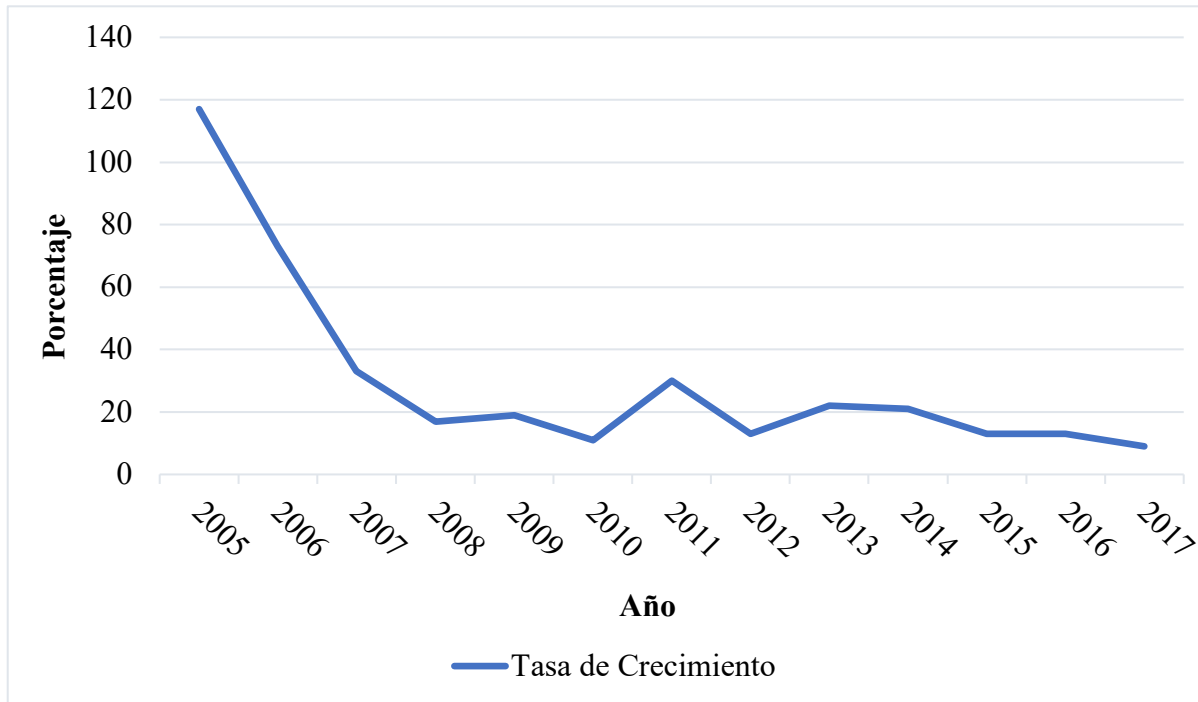
El BCR solo ofrece datos respecto al crecimiento de los *call centers* a partir del año 2012; estas cifras indican una desaceleración del crecimiento de la industria a partir del año 2015, aunque éste se mantiene relativamente fuerte, todavía alcanzando 8% en el año 2019. Incluso en el año 2020, durante la pandemia de COVID-19, las exportaciones de *call center* mantuvieron un crecimiento positivo de 2.2% (véase Figura 19), mientras las exportaciones de maquila cayeron -23.73% (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2021a). El organismo del ejecutivo responsable de promover inversiones en el territorio salvadoreño, PROESA, ofrece datos distintos a los del BCR sobre el crecimiento de los servicios empresariales a distancia. PROESA reporta que la industria experimentaba un crecimiento extraordinario de 117% en 2005, los años iniciales de su establecimiento en el país en los cuales la apertura de una sola empresa podía multiplicar su tamaño; este crecimiento se habría desacelerado a 9% para 2017 (véase Figura 20). A pesar de estas discrepancias, ambas instituciones coinciden en que la industria sigue en crecimiento, aunque a un ritmo menor.

**Figura 19. Tasa de crecimiento de las exportaciones de *call center* en El Salvador (BCR): 2013-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva de El Salvador (2020b; 2021b)

**Figura 20. Tasa de crecimiento de la industria de *call center* en El Salvador (PROESA): 2005-2017**



Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección de Promoción de Inversiones (2020)

Además de ser un elemento de crecimiento dentro de las sufridas exportaciones salvadoreñas en la década posterior a la crisis financiera global, el aporte más notable de los *call centers* se encuentra en la generación de empleo. Esto, a pesar de las regulares advertencias de que la industria se encuentra en pleno empleo en el país. En 2007, FUSADES declaró que “en El Salvador se puede asegurar que el teletrabajo de los *call centers* ha creado una situación de pleno empleo, ya que el recurso humano disponible con tales habilidades está plenamente empleado” (p. 132). Luego, en 2013, un informe presentado por la agencia alemana para el desarrollo GIZ afirmó:

Un área de fuerte crecimiento está relacionado a los *call center* y BPO’s [...] En este sector hay pleno empleo, por lo cual resultaría apropiado cualificar a los jóvenes en educación secundaria con formación en computación e inglés, para que les sea factible encontrar empleo en este sector (reduciendo la migración), al mismo tiempo que empleo a medio tiempo es factible, lo cual les permite combinarlo con seguir estudiando (Argumedo, 2013, p. 43).

En 2017, la principal publicación sobre BPO en la región, *Nearshore Americas*, advirtió sobre una reducción del mercado laboral de *call center* en El Salvador (Kendall, 2017). Sin embargo, pese a

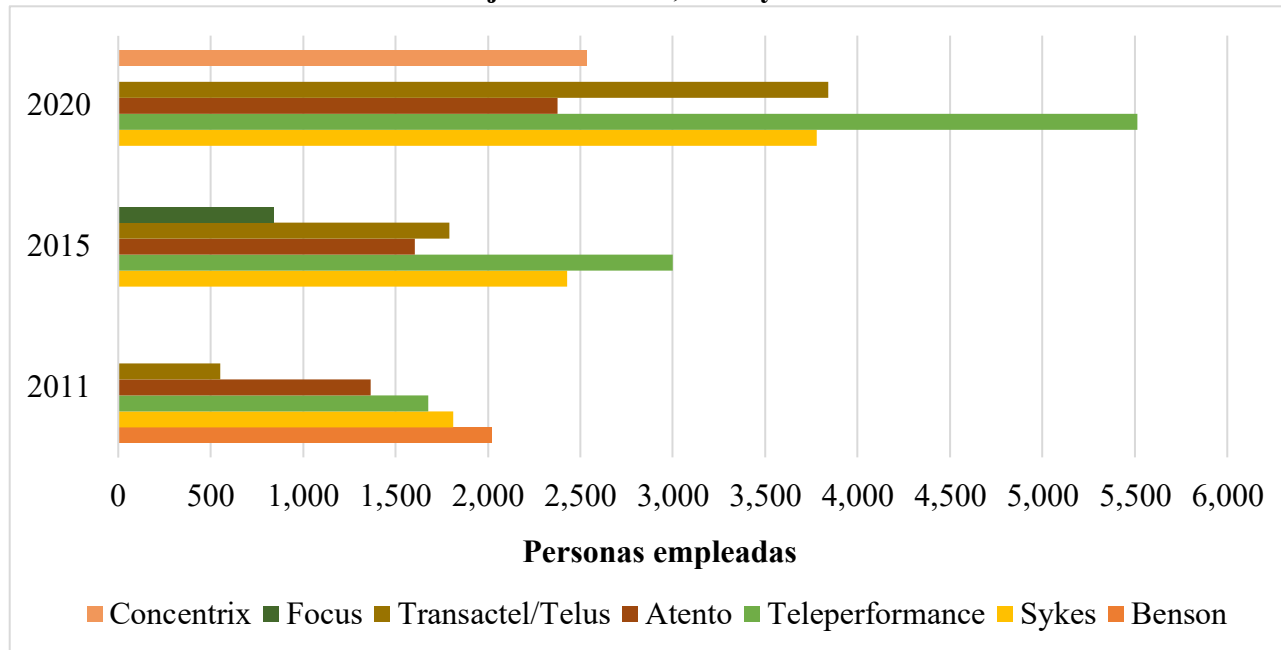
que el crecimiento de la industria se ha desacelerado, las empresas de BPO nunca dejaron de generar nuevos empleos (véase Figura 15). Al contrario, en 2020, la Dirección de Promoción de Inversiones de PROESA calificó a los servicios empresariales a distancia como una de las diez “industrias nacionales más importantes”. Desde 2015, cinco empresas transnacionales de *call center*—Teleperformance, Sykes, Concentrix, Telus y Atento—se han posicionado entre los 20 empleadores privados principales del país (ISSS, 2021a). De hecho, a partir de 2017, Teleperformance desplazó a las firmas de maquiladoras que habían encabezado esa lista desde el año 2000 para constituirse en el empleador privado más grande de El Salvador, con casi 4,700 empleados en 2017 y casi 5,900 en 2020 (ISSS, 2021a). A nivel nacional, para 2020 el mercado laboral de *call center* había alcanzado 36.5% del tamaño de la maquila, la cual tampoco ha crecido en términos de la generación de empleo a lo largo de la última década, sino que se ha mantenido en aproximadamente 80,000 empleos desde por lo menos el año 2011 (ORMUSA, 2011). En este sentido, la industria de *call center* ocupa un lugar desproporcional en el mercado laboral salvadoreño con respecto al valor de sus exportaciones, siendo uno de los empleadores principales del país. A mediados de 2020, se proyectó que la industria generaría otros 12,000 empleos para finales de 2021, con los cuales superarían los 40,000 empleos totales (AmChamSal, 2021).

Aunque existen decenas de firmas de *call center* en El Salvador, la gran parte de empleos e inversiones se concentran en unas pocas manos transnacionales. A lo largo de la última década, más de 50% de los empleos en la industria se han ubicado en las subsidiarias de cuatro empresas transnacionales: Teleperformance, Sykes, Telus y Atento (Ministerio de Economía, 2020; véase Figura 21). La mayoría de estas empresas están ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, pero el Estado promueve la extensión de la industria en “ciudades Tier 2”<sup>11</sup> como Santa Ana en el occidente del país (Dirección de Promoción de Inversiones, 2020).

---

<sup>11</sup> Ciudades de segundo nivel, de menor tamaño y con menor desarrollo de la industria de *call center* que la ciudad capitalina de San Salvador.

**Figura 21. Cinco empleadores principales de *call center* en El Salvador por número de trabajadores: 2011, 2015 y 2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Economía (2020; 2021b)

Entre las empresas de *call center* existe una marcada dinámica de consolidación. Dell, por ejemplo, fue comprada por la empresa estadounidense Stream en 2008, la cual fue adquirida por Convergys, también estadounidense, en 2014; en 2018, la empresa estadounidense Synnex compró Convergys para convertirlo en Concentrix (El Diario de Hoy, 2018). Transcatel, empresa guatemalteca, fue adquirida por la empresa canadiense Telus en 2014 (La Hora, 2014). Como firmas transnacionales, sus estructuras de propiedad son cada vez más complejas: Atento, anteriormente una subsidiaria de la empresa española Telefónica, se vendió a Bain Capital en 2012 y posteriormente fue comprada por tres inversores institucionales internacionales en 2020: HPS Investment Partners, con base en Estados Unidos; GIC, con base en Singapur; y un fondo de inversión afiliado a Farallon Capital Management, con base en Estados Unidos (Atento, 2020).<sup>12</sup>

Los capitales norteamericanos prevalecen entre estas grandes empresas en el país. El Comité de Trabajo de *call center* de AmCham El Salvador está compuesto por nueve empresas, la mayoría

<sup>12</sup> Después del confinamiento por la pandemia de COVID-19, esta dinámica de adquisición solo se aceleró: en 2021, Sykes fue comprado por Sitel Group, también con base en Estados Unidos y OneLink, anteriormente Getcom, fue comprado por la empresa francesa Webhelp (Appleby, 2021a).

con base en Estados Unidos (AmCham El Salvador, 2020): The Office Gurus tiene sede en Seminole, Florida; Sykes en Tampa, Florida; Concentrix tiene sede en Fremont, California; Blackhawk Network en Pleasanton, California; Ubiquity en Nueva York y Focus en Utah. Telus, por otra parte, es canadiense, Teleperformance tiene su sede en Francia, mientras Atento hoy pertenece a capitales de inversión internacionales. No obstante, sus clientes principales son bancos, telefonías, aerolíneas, empresas de telecomunicaciones y otras corporaciones estadounidenses, las cuales contratan con estos *call centers* de la misma manera que una marca como Nike contrata a una maquiladora para ensamblar sus productos para la exportación. Por eso, la economía estadounidense sigue siendo el principal beneficiario de las exportaciones de servicios empresariales salvadoreños. Sykes, por ejemplo, exporta 90% de sus servicios a Estados Unidos (Kendall, 2017).

La externalización de los servicios de *call center* surge como una estrategia del capital para reducir el costo de la fuerza de trabajo, ya que, como destacamos en el capítulo anterior, esto constituye aproximadamente 70% de los costos de operación en la industria (Hualde Alfaro, 2017). Su traslado a países dependientes también permite otras ventajas. En El Salvador, las firmas de *call center* extranjeras gozan de los mismos generosos incentivos que las maquilas. Los cuales se establecieron en el marco del ajuste estructural, se contemplan en la Ley de Zonas Francas y la Ley de Servicios Internacionales e implican exenciones del Impuesto sobre la Renta, el IVA, impuestos municipales e impuestos sobre la importación de maquinaria y equipos (Alfaro Romero et al., 2019).

Junto con la mayor apertura externa garantizada por el tratado de libre comercio CAFTA-DR y la dolarización de la economía salvadoreña, la industria de *call center* también se benefició de la privatización de las telecomunicaciones. En un informe de 2007, FUSADES celebró los logros de esa reforma neoliberal:

Desde la privatización de las telecomunicaciones en 1998 hasta el 2006, el sector experimentó un crecimiento promedio en el valor agregado superior a 9.5%, siendo la actividad más dinámica y la que ha superado el incremento promedio del PIB global 2.7%. Estos resultados demuestran los beneficios de la reforma, al desarrollar el marco regulatorio que promueve la inversión, transfiere tecnología y mejora la capacidad del

recurso humano. Estas acciones han hecho posible que el sector crezca diversificando los servicios al resto del aparato productivo y los hogares, aumentando la eficiencia de la economía en su conjunto. La reforma de telecomunicaciones permitió ampliar la cobertura de servicios de manera impresionante y posibilitó la aparición de nuevas actividades productivas, como los call center, que en la actualidad emplean a más de 3,500 personas (FUSADES, 2007, pp. 135-136).

A pesar de las declaraciones de FUSADES, lejos de promover la transferencia de tecnologías, la industria de *call center* contribuye a la dependencia. Igual que las maquiladoras, las inversiones de los capitales de *estas empresas* en el territorio nacional son reducidas, casi exclusivas al gasto en la fuerza de trabajo y las ganancias son apropiadas por las empresas matrices en las economías imperialistas, principalmente Estados Unidos. De este modo, los *call centers* contribuyen a reproducir la relación de dependencia que mantiene la integración subordinada de la economía salvadoreña en la economía mundial.

Como ya señalamos, la industria de BPO salvadoreña no figura dentro de los *rankings* globales de competitividad. No obstante, el país se esfuerza por destacarse en la región centroamericana como destino para el capital de *call center*. PROESA afirma que El Salvador es el país “más competitivo en términos de prestaciones pagadas por empleadores” en Centroamérica: un empleador de *call center* en El Salvador paga 21.27% del salario nominal en prestaciones, incluyendo vacaciones, seguro social, aguinaldo y AFP, 30% incluyendo indemnización por despido, mientras en Nicaragua y Guatemala se paga 38%, 41% en Honduras y 43% en Costa Rica (Dirección de Promoción de Inversiones, 2020, p. 7). Asimismo, PROESA afirma que “la Ley de Servicios Internacionales es la única Ley en Centroamérica que no tiene límite de tiempo. Es decir que la empresa goza de los beneficios siempre que tenga operaciones en el país” (Dirección de Promoción de Inversiones, 2020, p. 5). Según un empleado administrativo de Telus que trabajaba como *Global Pricing Analyst*, entrevistado en condición de anonimato, El Salvador contaba con ventajas tanto objetivas como subjetivas para las actividades de BPO:

Podemos decir de que los países que están un poco mejores establecidos [en Centroamérica] serían El Salvador y Guatemala. Entonces, es ahí donde uno tiene que jugar. [...] Nicaragua sería un país perfecto para hacer un BPO por los precios son aún más bajos que El Salvador y Guatemala. El problema es que en Nicaragua el servicio al cliente no es muy—no es por



decirlo—no muy bueno, por la métrica que usamos: no son tan amables. No tienen tanta amabilidad en Nicaragua como en El Salvador y Guatemala, y ahí súper importante es el precio: el precio es un poco más barato en El Salvador que en Guatemala por factores de inflación, por factores de salario. Es un poco más caro en Guatemala, los salarios y también el riesgo de cambio de moneda, que eso es importante para clientes estadounidenses, el que El Salvador tiene esa ventaja de que estamos dolarizados.

Frente a la infraestructura y formación superior de Costa Rica y al mercado laboral más grande de Guatemala, El Salvador ofrece una fuerza de trabajo aún más barata y una integración monetaria con Estados Unidos. A la vez, se alega que su fuerza de trabajo está mejor condicionada para el servicio—la “amabilidad”—que sus vecinos nicaragüenses. A consecuencia de la reestructuración neoliberal de la década de 1990, las economías dependientes centroamericanas compiten entre sí para abaratar su fuerza de trabajo y retener el menor valor posible producido por la industria de BPO en sus territorios.

Los servicios internacionales externalizados de *call center* en El Salvador se diversificaron a lo largo de los años, junto con las modalidades de atención. Además de la atención telefónica, han proliferado los *alternative and non-voice services* o *multi-channel services*: trabajadores de *call center* se comunican con clientes por múltiples vías, como plataformas de chat y correo electrónico. Por este motivo, la Ley de Servicios Internacionales, emitido en 2007, fue reformada en 2013 para redefinir los servicios de *call center* de la manera siguiente:

Centro Internacional de llamadas conocidos en el comercio internacional como “call center” o “contact center”, entendiéndose como aquellos servicios de información proporcionados por una oficina centralizada, propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros o recepcionada por terceros, residentes en el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como correos electrónicos, chat y mensajes multimedia; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional (Asamblea Legislativa de El Salvador , 2013, pp. 1-2).

Con esta reforma, se aseguró que las múltiples y crecientes actividades de BPO gozarían de los mismos beneficios fiscales y regulatorios que los servicios de llamadas.

Los medios de comunicación orientados a los capitalistas de BPO señalan una tendencia de automatización de los servicios de *call center*, alegando que aproximadamente 30% de los empleos de la industria de BPO serán reemplazados por la automatización en los próximos años (Pérez-Damasco, 2020). A pesar de estas expectativas, empero, la implementación masiva de sistemas de inteligencia artificial para automatizar la comunicación con clientes y usuarios todavía no se ha generalizado en la industria (Appleby, 2021b). A la vez, nuevos rubros han emergido para contrarrestar ese escenario. Además de las actividades predominantes de servicio al cliente, apoyo técnico y ventas, las empresas norteamericanas han externalizado cada vez más actividades anteriormente realizadas por personal administrativo y técnico. En una entrevista, Jorge Rapalo, Director de Operaciones de la empresa de *call center* BPC, identificó la interpretación, *virtual assistants* (asistentes o secretarios virtuales) e *infrastructure and technology outsourcing* (externalización de infraestructura y tecnología o ITO, por sus siglas en inglés) como rubros que habían crecido en los últimos años. BPC, por ejemplo, tenía una cuenta con Language Line Services, que fue comprado por Teleperformance, para realizar servicios de interpretación. Telus, por su parte, tiene un departamento de ITO y existen empresas medianas como Outsourcing Services International (OSI) y Tech Americas que se dedican exclusivamente a estos servicios técnicos especializados en el país, brindados directamente a las empresas clientes y no a los *customers* o usuarios de dichas empresas. La empresa de BPO UAssist.Me, en cambio, se dedica exclusivamente a la asistencia virtual y ni aparece entre las empresas de *call center* registradas por el Ministerio de Economía.

Otro rubro de crecimiento importante es la programación. El *Global Pricing Analyst* de Telus destacó lo siguiente: “Yo sé que también se está invirtiendo bastante en la parte de programadores. El salario es realmente muy atractivo, se podría decir que es muchísimo más alto que lo que podría ganar alguien como gerente siendo programador en Telus”. Estimó que trabajaban entre 500 y 1,000 personas como programadores en Telus El Salvador, que empleaba a más de 3,000 personas para finales de 2019. Una especialista de recursos humanos de Sykes, entrevistada también bajo la condición de anonimato, destacó la programación y el desarrollo de software como nuevo horizonte de externalización, junto con servicios de mercadeo, posicionamiento en buscadores [“*search engine optimization*”] y gestión de redes sociales [“*community manager*”]. Aplaudido,

empresa de externalización del desarrollo de software con sedes en Austin, Texas y San Salvador, contaba con 600 empleados en El Salvador en 2021 (Appleby, 2021c) y tampoco aparece en el registro de empresas de *call center* del Ministerio de Economía. En este sentido, la industria de BPO en EL Salvador es más grande que los datos oficiales de *call center* sugieren.

Los requisitos de empleo para un típico puesto telefónico de *call center* incluyen el título de bachillerato, solvencia de antecedentes penales de la PNC, habilidades básicas de uso de computadora y cierto nivel de fluidez en inglés, dependiendo de la cuenta; las cuentas de ventas, por ejemplo, exigen mayores niveles de fluidez que las de atención al cliente, en las que los trabajadores suelen seguir opciones limitadas de un guion establecido. Por estos requisitos, esta industria suele atraer a jóvenes bachilleres, estudiantes universitarios y graduados recientes que no encuentran en el limitado mercado laboral salvadoreño condiciones para ejercer su profesión. En el año 2020, PROESA informó que el salario promedio de un agente bilingüe era de \$720 dólares mensuales, antes de los descuentos correspondientes por seguro social, AFP, y el impuesto sobre la renta (Dirección de Promoción de Inversiones, 2020). Estos trabajadores también reciben bonos y las grandes empresas transnacionales pueden ofrecer prestaciones como transporte, clínicas médicas, cafeterías y zonas de recreo adentro de las instalaciones (SYKES El Salvador, 2020). Comparado con el salario mínimo de \$299.3 dólares en la maquila (Consejo Nacional de Salario Mínimo, 2018) y un promedio de \$375 dólares para agentes de *call center* que trabajan cuentas en español (Dirección de Promoción de Inversiones, 2020), los agentes bilingües de *call center* encuentran condiciones muchas más atractivas.

A pesar de las diferencias salariales, el modelo operativo taylorista flexibilizado del *call center* reproduce las condiciones agotadoras de la maquila: vigilancia electrónica y física constante, limitado 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 entre 18 y 25 años (Flores, 2012). Como veremos a continuación, la preferencia por una fuerza de trabajo joven también tiene que ver con su falta de experiencia laboral y las radicales prácticas antisindicales en la industria.

Por lo general, las jornadas de *call center* son de diez horas y los operadores tienen que seguir un guion constante con clientes generalmente enojados, frustrados y desagradables, generando estrés para los empleados (Rivas, 2014). Por ende, la industria se caracteriza por altos niveles de agotamiento y rotación: en un estudio de 2015, las empresas reportaron niveles de rotación anual de operadores bilingües de hasta 40%, en el caso de Sykes y 30% en Telus (Hernández Cañas & Rivera Olivo, 2015). El analista de Telus entrevistado afirmó que esas tasas eran estándares para la industria de *call center* en El Salvador y que incluso representaban un nivel menor que en otros países más competitivos: “anualmente, digamos que un cliente de 100 empleados, un ejemplo, se va el 30%. Y eso depende también el tipo de país”, explicó. “Aquí en El Salvador es así, un poquito más estable, pero otros países si son como India, Filipinas, bueno en Estados Unidos es el de más rotación por el trabajo y oportunidades”.

En cuanto a su composición de género, se ha demostrado una ligera tendencia hacia lo masculino: en 2013, su composición era 50.6% masculina y 49.9% femenina; en 2016, 54.3% masculina y 45.7% femenina; y 55% masculina y 45% femenina en 2019 (Ministerio de Economía de El Salvador, 2020). Este predominio de la fuerza de trabajo masculina está más destacado en algunas de las empresas bilingües más grandes: en 2019, 63% de las personas empleadas en Teleperformance eran masculinas y 60% en Sykes. La tendencia está aún más marcada en firmas reconocidas por emplear a personas deportadas, como son BPC—77% masculino en 2019—, Skycom—71% masculino en 2019—y Fusion—70% masculino en 2019 (Ministerio de Economía de El Salvador, 2020). Dado que la población deportada de Estados Unidos también es mayoritariamente masculina, es probable que el predominio desproporcionado de trabajadores masculinos en esas empresas se deba, en parte, a su presencia mayoritaria en esas firmas.

La industria en El Salvador y en Centroamérica en general es notoria por su ausencia de organización laboral. El sindicato ATENTO-SITCOM, establecido en 2010, era el único que logró en algún momento constituirse en representación de algunos trabajadores de *call center* en el país. El sindicato nació como seccional del Sindicato de industria de telecomunicaciones (SITCOM) dentro de la empresa ATENTO. Para 2015, empero, se había extinguido. En una entrevista, el sindicalista salvadoreño Gilberto García narró la breve vida y prematura muerte de SITCOM-

ATENTO, historia que ilustra los diversos recursos del capital de *call center* para frustrar la organización laboral en la industria.

La iniciativa nació de una campaña internacional liderada por *UNI Global Union* [Sindicato Global], el *Solidarity Center* [Centro de Solidaridad] de la federación sindical estadounidense AFL-CIO, el sindicato estadounidense *Communications Workers of America* [Trabajadores de comunicaciones de América, o CWA por sus siglas en inglés] y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), que inició entre 2007 y 2008. “El sindicato [STRM] había visto con interés no sólo tener una presencia en el sector en la corporación Telmex-América Móvil, sino que también en el otro gran operador no sólo en México, sino que en América Latina, que era Telefónica”, explicó García. En ese momento, Telefónica era propietaria de Atento, que contaba con unos 25,000 trabajadores en México. La campaña en México duró siete años, marcada por una lucha entre el STRM y el sindicato de protección patronal, el Sindicato Progresista de Trabajadores de las Telecomunicaciones, hasta finalizarse tras un tercer recuento de votos en 2015, ganado por el sindicato patronal. En El Salvador, la lucha fue más efímera, pero no menos intensa.

En 2010, García coordinaba el Centro de Estudios y Apoyo Laboral (CEAL), una organización no-gubernamental salvadoreña de la cual es también fundador y que tiene relación con el Solidarity Center. García explicó que la casa matriz de Atento a nivel regional se encontraba en la Ciudad de México, desde donde se supervisaba las operaciones de la empresa en México y Centroamérica: “básicamente, Guatemala y El Salvador, aunque estuvieron en diferentes países, eran como una extensión del negocio de México”. Así, comenzaron a investigar las condiciones para organizar los *call centers* de Atento en el istmo en el mismo marco. “Encontramos que había descontentos y encontramos trabajadoras y trabajadores dispuestos a organizarse”, recordó. En la página del sindicato, se destacaron las siguientes demandas: aumento de salarios, estabilidad laboral, un trato digno de los supervisores y coordinadores, transparencia en la asignación de bonos, mejoramiento del equipo de trabajo y el fin de despidos injustificados y el hostigamiento laboral (SITCOM-ATENTO, 2014). Los organizadores encontraron un aliado natural en SITCOM. Igual que el STRM, SITCOM había nacido de la empresa estatal de telecomunicaciones en El Salvador, ANTEL, que fue privatizado y comprado por América Móvil. “Entonces había condiciones en

muchos sentidos”, consideró García. El 29 de septiembre de 2010, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social certificó a la junta directiva de la empresa (SITCOM-Seccional Atento, 2010).

“La empresa se resistió desde el primer momento”, García recordó:

Hicimos un intento de hacer valer un acuerdo que tenía el Sindicato Global de la UNI con Telefónica, tenían un acuerdo desde el año 2001 de que la empresa iba a respetar el derecho a libertad sindical y que también no iba a tomar represalias cuando se organizaban los trabajadores. Pues básicamente, la empresa violentó absolutamente ese acuerdo. Despidió a cerca de 80 compañeras y compañeros, entre los cuales iban los fundadores del sindicato. Además de violentar el acuerdo marco, la empresa creó su propio sindicato patronal, el Sindicato de Trabajadores de Atento El Salvador (SINTRABATES), en 2011. “Ahí uno ve cómo la cultura laboral de las empresas también se transmite”, García observó, “en este caso, acostumbrados a tener sindicatos de protección en México, como no tenían uno, pues en El Salvador lo crean. Dependía de básicamente el corporativo de la Ciudad de México”. También en el año 2011, la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador declaró la liquidación de SITCOM, situación que se revertiría y se volvería a ratificar a lo largo de una prolongada batalla jurídica durante la siguiente década (Sentencia No. 128-2011, 2019). “El cabildeo de la empresa es tan fuerte y tan penetrante que logra que le quiten el registro al sindicato de industria, SITCOM, entonces eso debilita mucho el trabajo”.

Además de esta presión externa, el sindicato enfrentó dificultades internas. “A esto hay que agregar las condiciones propias del *call center*”, dijo García, quien afirma que la industria de *call center* cuenta con índices de rotación de entre 50 y 60%, una cifra muy por encima que la reportada por las empresas mismas. Esta altísima rotación “hace un gran reto del trabajo organizativo en ese sector”, mientras “por otra parte, la poca experiencia laboral y sindical de los trabajadores, que la mayoría son jóvenes, lo ven como un empleo de paso para mientras consigan algo mejor o para mientras consigan avanzar en sus estudios”. No obstante, en Atento, había excepciones. Los núcleos más fuertes de la organización sindical se construyeron en las cuentas de Integra, el proveedor de servicios de internet, cable y telefonía de Telefónica en ese momento, y de Taca, la aerolínea anteriormente conocida como U.S. Airways que posteriormente se convertiría en Avianca, donde el personal contaba con mayor formación técnica, especialización y experiencia.

En Integra, “la mayoría de trabajadoras y trabajadores tenían muchos conocimientos de computación, habían muchos estudiantes de ingeniería en sistemas [...] entonces había menos rotación”, explicó. En la cuenta de Avianca, “también se necesita desarrollar cierta experiencia y también en esa campaña había menos rotación”. Eventualmente, empero, la empresa terminó eliminando esas cuentas. Según García, la misma empresa ayudó a fundar otro *call center* para perjudicar a la organización sindical y deshacerse de las cuentas problemáticas. Getcom, que se convertiría posteriormente en OneLink, nació en 2013: “fue creado por exgerentes de Atento, los cuales la empresa incluso les ayudó a poner el *call center* y después les ayudó a hacer los negocios con los clientes para que se quedaron con esas cuentas. Entonces OneLink empieza al inicio básicamente con las cuentas de Avianca que antes eran de Atento”. De hecho, Getcom se estableció como subsidiaria de Avianca Holdings y la aerolínea mantuvo su control sobre la empresa de *call center* hasta vender 50% de sus acciones en 2019 (United States Securities and Exchange Commission, 2021). Tal maniobra evidencia una conspiración compleja entre el capital de *call center* y la de una empresa cliente para atacar a la amenaza sindical.

“Todas las condiciones que en un principio habían de favorables para hacer organización o iniciar el proceso de organización, poco a poco se fueron agotando, una tras otra”, García comentó. Para esas fechas, Telefónica ya había vendido Atento a Bain Capital en un tratado finalizado en octubre de 2012 por más de mil millones de dólares (Rucinski, 2012), tratado que hizo irrelevante el acuerdo marco. “Con la venta de Atento a Bain Capital, prácticamente se pierde toda posibilidad de tener algún tipo de incidencia a nivel de corporativo de dirección”, explicó García, “porque aparte era un fondo que no era como Telefónica que le interesaba mucho su imagen y todo eso, pues a Bain Capital no, era totalmente irrelevante, creo que incluso su mala fama era su mejor publicidad”. Existió formalmente hasta 2014, pero para 2013 el sindicato se había efectivamente derrotado: “SITCOM siguió manteniendo activo la seccional, de no dejarla morir, pero sin mucha actividad real. Se mantuvo activa unos cuatro años, [pero] lo más activo fue entre 2010 y 2012”.

Aunque el personal de Integra y Avianca representaban el núcleo estratégico del sindicato, García afirmó que personas deportadas también participaban en la organización. Mencionó, en particular, la cuenta de 1-800-Flowers, una cuenta donde trabajaba por lo menos una de las personas entrevistada para la presente investigación: “Ahí había gente deportada, y también hubieron

algunos en el sindicato”. No obstante, comentó que su integración en la organización sindical fue obstaculizada por el estigma que opera entre los trabajadores de *call center*: “Era muy difícil, porque tienen como un mundo aparte entre ellos y la demás gente. De hecho, les dicen los ‘*homies*’”. Como veremos en los apartados siguientes, esta realidad de discriminación y segregación adentro de las empresas de *call center* en El Salvador no era exclusiva de Atento.

La industria de *call center* reproduce los mecanismos de transferencias de valor y las condiciones laborales degradadas típicas de la acumulación capitalista imperialista en las economías dependientes. La campaña sindical en Atento y su eventual derrota ilustra las diversas y radicales estrategias del capital de *call center* y sus clientes para impedir y revertir los únicos logros de organización laboral en la industria hasta la fecha. Estos capitales recurren a la economía salvadoreña para la redoblada explotación de su fuerza de trabajo barata y las exenciones fiscales y regulatorias establecidas tras la reestructuración neoliberal, remitiendo el excedente apropiado para el exterior. En el contexto del agotamiento del régimen de acumulación neoliberal a nivel global tras la crisis financiera de 2008, evidenciada en El Salvador con el estancamiento de las exportaciones de maquila, las exportaciones de servicios de *call center* han emergido como una rara y casi solitaria fuente de crecimiento dentro de esta economía en crisis. En este marco, analizamos la inserción de la población deportada de Estados Unidos en este creciente mercado laboral.

### **3.2 Inserción desigual**

La Dirección de promoción de inversiones de PROESA destaca entre los atractivos de El Salvador como destino para capitales de BPO el hecho de que, “la fuerza laboral única de El Salvador tiene excelentes habilidades de servicio al cliente, así como una afinidad cultural natural, características que complementan las conocidas habilidades de ventas y resolución de problemas de los salvadoreños” (2020, p. 4). Esta “afinidad cultural natural” es producto de las décadas de migración masiva consolidada en el marco del patrón migratorio neoliberal y más concretamente de la deportación masiva, que ha alimentado a la industria de *call center* angloparlante en El Salvador desde su inicio. Si bien las capacidades culturales y lingüísticas de la población deportada de la generación 1.5 la posiciona de manera única para trabajar en el nicho laboral de los *call centers*, nuestra investigación revela que se inserta en este mercado en condiciones desiguales



frente a la población no-migrante. En este subapartado, revisamos los mecanismos de esta inserción laboral tras el retorno forzado.

### **3.2.1 Mecanismos de la inserción de personas deportadas de Estados Unidos en la industria de los *call centers* en El Salvador**

A continuación, revisamos las formas a través de las cuales la población deportada se inserta en la industria de servicios externalizados, tanto desde mecanismos públicos como los privados y de la sociedad civil, así como las redes sociales.

#### **3.2.1.1 Programas y políticas públicas**

Bajo el gobierno de ARENA de Tony Saca (2004-2009), el organismo promotor de inversiones extranjeras PROESA implementó un programa titulado “*Meet Your Roots*” [“conoce a tus raíces”], diseñado para reclutar a la diáspora salvadoreña nacida en Estados Unidos o Canadá, promoviendo a que viajaran al país para pasar una temporada trabajando de *call center*. Rivas (2014) contrasta la imagen de este trabajador de *call center* diaspórico profesional deseado por el Estado, con la del trabajador de *call center* deportado estigmatizado. Los trabajadores ideales en las campañas de publicidad del gobierno eran “jóvenes, presuntamente fluidos en inglés, y completamente familiarizados con los Estados Unidos—pero no en un sentido ‘peligroso’, ya que no parecen ser deportados asociados con las pandillas” (Rivas, 2014, p. 113). Para Rivas, el anuncio “representa la aspiración del transnacionalismo ideal, de profesionales jóvenes que cruzan las fronteras libremente, que encuentran posibilidades en Norte América y Centroamérica” (2014, p. 113). El transnacionalismo forzado del migrante deportado criminalizado, en cambio, revela las inequidades materiales que estructuran el movimiento desigual de capital y trabajo entre las economías imperialistas y dependientes.

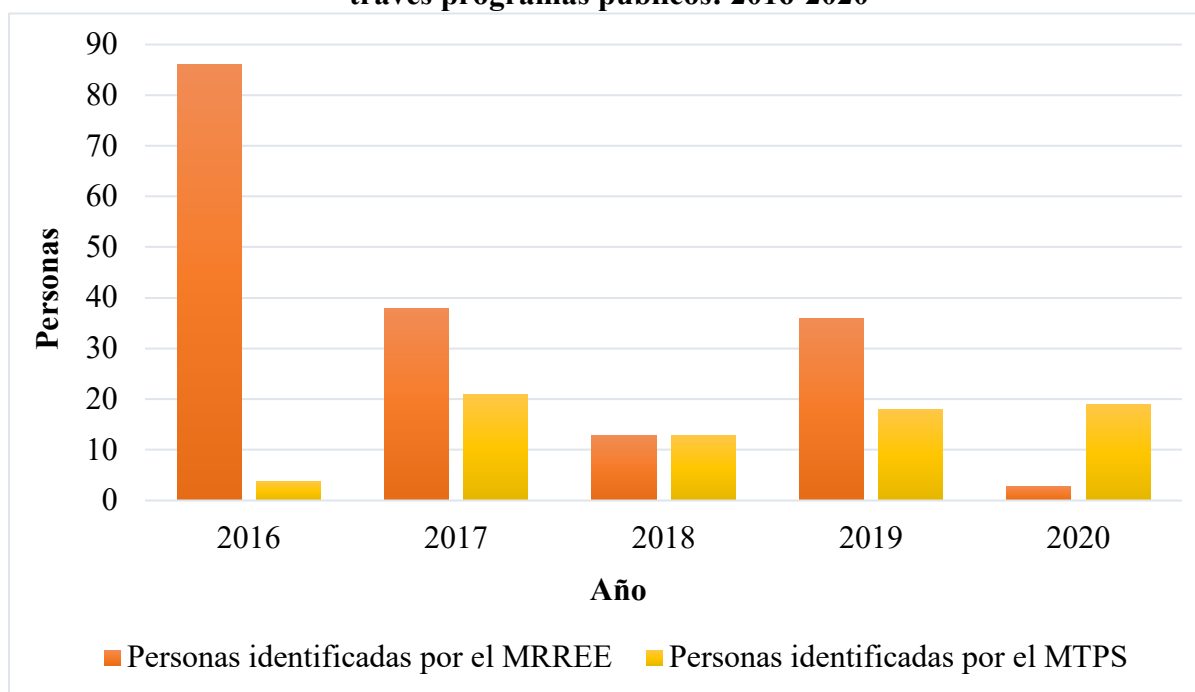
Con el giro hacia la deportación masiva en el periodo posterior a la crisis financiera, la población deportada de Estados Unidos se amplió de manera dramática y el Estado salvadoreño asumió un papel más activo en los procesos de su inserción laboral. La información pública sobre los programas de inserción laboral de personas migrantes deportadas está disponible a partir del año 2015, momento en que se establecieron los programas públicos principales en la materia bajo el segundo gobierno del FMLN (2014-2019). Desde ese momento, el Estado buscó establecer

vínculos formales con empresas de *call center* para facilitar la inserción de la creciente población migrante angloparlante deportada de Estados Unidos.

El alcance de los programas oficiales es bastante mínimo. En sus datos sobre las 4,538 personas atendidas por el Sistema de Servicios Integrales para la Población Salvadoreña Retornada entre noviembre 2015 y marzo 2018, el Ministerio de Relaciones Exteriores reporta que 126 personas fueron vinculadas con el proyecto de “teleoperador de Call Center” (Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, 2018b). Con el gobierno de Nayib Bukele (2019-2024), los programas de inserción integral para la población deportada fueron subsumidos por el programa de Ventanillas de Atención a Personas Retornadas. Para 2020, la cantidad de personas deportadas vinculadas al trabajo de *call center* por parte del MRREE había subido a un total de 176, desglosada por año de la manera siguiente: 86 personas referidas y contratadas en empresas de *call center* en el año 2016; 38 en 2017; 13 en 2018; 36 en 2019 y 3 en 2020 (Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior, 2020).

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS), por su parte, informó que a través de la Ventanilla de la Dirección General de Atención al Migrante del MRREE, había atendido a 103 personas “con ofertas de atención para call center” entre 2015-2020, desglosadas por género como 94 hombres y 9 mujeres, o 91.3% y 8.7% respectivamente (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, 2020). Por no contar con información sobre el resultado de esas ofertas, ni su desglose por año, no incluimos esa cifra en la Figura 22. Por otra parte, el MTPS informó que entre 2016-2020, 466 personas deportadas fueron inscritas en la Bolsa de empleo y Sistema de intermediación laboral de MPTS en la industria de *call center*, 389 identificadas como hombres y 77 como mujeres, o 83.5% y 16.5% respectivamente: 21 en 2016, 107 en 2017, 42 en 2018, 207 en 2019 y 89 en 2020 (2021). De estas 466 personas inscritas, un total de 67, 14.4%, habían sido “colocadas” en la industria de *call center*: 60 identificadas como hombres y 7 como mujeres, o 89.6% y 10.4%, respectivamente (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, 2021; véase Figura 22). No se ha podido verificar si las 67 personas identificadas por el MTPS están incluidas en las cifras proporcionadas por el MRREE, o si representan una cifra adicional a las 176. Pero no cabe duda de que estas cifras son una pequeña fracción de la población deportada empleada en la industria.

**Figura 22. Personas retornadas insertas en la industria de *call center* en El Salvador a través programas públicos: 2016-2020**



Elaboración propia con datos de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior (2020) y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2021)

A pesar de los escasos resultados de estos canales oficiales, nuestra investigación encuentra que el gobierno ha coordinado con un amplio rango de empresas de *call center* para gestionar la inserción laboral de la población deportada. El Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior reportó alianzas con siete empresas en 2016: BPC, Focus El Salvador, Teleperformance, SYKES El Salvador LTDA, CONVERGYS, TECH AMERICAS, y OSI (2016). Por su parte, el MTPS (2021) informó que entre 2016-2020, se había coordinado con las siguientes 22 empresas de *call center*: Concentrix; Americatel; Atento; Blackhawk; Cable Movil; Compañía Salvadoreña de Teleservicios (Teleperformance); Cable Movil; Soluciones Contacto El Salvador; Directel Internacional; Focus El Salvador; Fusion BPO; GCM Contact Center; Getcom International (Onelink); Grupo Entusiasmo; Intelfon; Sykes; Telefónica de El Salvador (Movistar); El Salvador Telecomunicaciones; Telegourmet; Teleservicios de El Salvador; The Office Gurus; y Transactel (Telus). Estas alianzas parecen haber sufrido un deterioro durante la gestión de Nayib Bukele (2019-2024). Para 2020, el MRREE informó que la única empresa de *call center* con que mantenía

coordinación para referir a personas retornadas, junto con el Ministerio de Trabajo, era Fusion BPO (Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior, 2020).

Los datos oficiales sugieren que relativamente pocas personas deportadas se han insertado en la industria de *call center* a través de los mecanismos públicos. No obstante, nuestras entrevistas con gerentes de estas empresas indicaron que existían mecanismos adicionales de inserción de la población deportada en esa industria, a través de una coordinación directa entre empresarios y funcionarios del Estado, que han resultado en la contratación de cientos de personas más.

Luis Orellana, Director de Operaciones de Tech Americas, explicó cómo se había desarrollado una relación con el MRREE para promover la inserción laboral de personas deportadas. Orellana tenía una larga trayectoria en la industria de *call center*. Tras su retorno de Estados Unidos en 2008, llegó a ser gerente de operaciones en Transactel (Telus), donde trabajó hasta 2011; posteriormente participó en la fundación de la empresa Outsourcing Services International (OSI), donde trabajó como gerente de clientes hasta 2015; en 2014 fundó la empresa Talk Americas y RA Solutions; en 2015, pasó a Tech Americas, empresa de servicios externalizados de tecnología informática o ITO con sede en Houston, Texas.

Orellana relató que en el año 2014, conoció a un oficial del MRREE, Alejandro Letona, quien en ese momento fungía como Técnico de vinculación con salvadoreños en el exterior, a través de amistades en común. Letona se había acercado a Orellana para proponerle un acuerdo para referir personas deportadas a su empresa. En ese momento, Orellana estaba buscando personal para una cuenta de ventas:

Agarré un cliente que era *full* ventas, iban a necesitar como 200 personas de ventas. OSI, en su momento, no tenía la capacidad para eso, pero hablé con otro *partner* y le vendimos el *client*, que fue Time Warner. Lo agarró Focus, pero nosotros [íbamos] a mediar toda la parte del personal, y al final terminaron siendo *like 500 people* que contrataron y era como que el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene toda esta gente ahí, que básicamente nos mandaron ese listado y nosotros se lo dimos a Focus y *we cherrypick*, o sea, hacemos filtro: esto puede servirnos para esto, esto para lo otro, y ellos nos mandan la ficha de cada persona

y algunos contratábamos internos para OSI y otros pues los pasábamos a otros *partners*, y esa se volvió la dinámica.

Los perfiles le llegaban a Orellana en el formato de un *spreadsheet* de Excel por parte del MREE; a cambio, él les pasaba detalles de los puestos que buscaban llenar y recurría a las redes empresariales ya establecidas entre las empresas de *call center* en El Salvador para canalizar a personas deportadas hacia las cuentas que requerían de personal. De esta manera, se iba ampliando el grupo de empresas de BPO que recibían perfiles de candidatos de trabajo deportados por parte del MRREE. Además de OSI y Focus, se involucró la empresa Skycom:

De repente me están demandando toda esta gente y como también tenemos otro amigo que hacemos negocio que es en Skycom—Giovani Scalia—que también lo llevé en algún momento a platicar con la Viceministra [de Salvadoreños en el Exterior, Liduvina Margarín] y todo el gabinete para que se abrieran las oportunidades ahí, con él también en Skycom como aliados comenzamos—él también—a abrir oportunidades para todo tipo de personas.

A este grupo, también se incorporó BPC, como explica su director a continuación.

Orellana estimó que durante su estancia en OSI, recibió más de 200 perfiles de personas deportadas del MRREE, de los cuales un poco más de 60 fueron contratadas: “En OSI, llegamos a contabilizar *like 60-pico* personas, *like 60-plus*. Pero, si no entraban con nosotros, ahí es donde nosotros hacíamos el *push*, que los agarraba Skycom o los agarraba Focus o BPC”, recordó. Posteriormente, aumentó el flujo de perfiles, tanto para cuentas en inglés como en español:

Aquí [en Tech Americas] sí fui más agresivo, porque cuando abrimos el *call center* en español nos mandaron mucha gente. Ahí me atrevería a decir que quizás unas 500, 600 porque era español, [...] solo como de RA-Talk Americas quizás unos 200, que contratamos, porque había una cuenta de AT&T que era *full blown*, así aprovechamos [...] fue bien intensa la deportación en ese momento, y pone, vaya en 2017 y ‘18, que entre esos años y tuvimos una cuenta bastante fuerte de AT&T y solo *people* que estaba [deportada]”.

En total, desde que inició su coordinación con el MREE en 2014, Orellana consideró que había recibido a más de 700 perfiles de personas deportadas buscando trabajo de *call center* por parte del Ministerio. Con el cambio de gobierno en 2019, perdió esa coordinación directa con el Estado.

Jorge Rapalo, Director de Operaciones de BPC, llevaba más de una década en la industria de *call center* salvadoreña tras su retorno de Estados Unidos a El Salvador. Después de dirigir la cuenta de US Airways (posteriormente Taca y, finalmente, Avianca) en Atento en 2006, pasó a ser jefe de apoyo técnico en Dell (hoy Concentrix) hasta 2008; entre 2008-2010, fue jefe de operaciones de Transactel (hoy Telus); llegó a ser director de operaciones en los *call centers* Acacia Energy, Yourtel, SiMerCo, y Corratel, hasta pasarse a BPC en 2013. Según Rapalo, BPC formalizó una relación con el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Trabajo para recibir a personas deportadas referidas para trabajo de *call center* en el año 2016. El MRREE reunía los perfiles de personas deportadas a través de las Ventanillas de Atención a la Población Retornada, sobre todo en la zona occidental del país, en la ciudad de Santa Ana, y el área metropolitana de San Salvador. Asimismo, estimó que su empresa había recibido aproximadamente 200 perfiles entre 2016-2020, de los cuales 20-25% se habían quedado trabajando en BPC, es decir, entre 40-50 personas. Juntas con las proporcionada por Orellana, estas cifras superan por mucho las oficiales brindadas por parte de los Ministerios, por lo cual pareciera que en realidad cientos de personas deportadas de Estados Unidos se han insertado en el mercado laboral de *call center* con la mediación del gobierno.

Estos esfuerzos coordinados del Estado para facilitar la inserción laboral de la población deportada de Estados Unidos ocurrieron en el marco del auge de deportaciones en la década pos-crisis. Representan una respuesta oficial frente al agotamiento del patrón migratorio neoliberal; la sobrepoblación relativa salvadoreña migrante ya no podía ser incorporado tan fácilmente al mercado laboral norteamericano y el Estado salvadoreño buscaba una inserción productiva para estas reservas deportadas que regresaban a una economía en crisis. La creciente industria de *call center*, una de las pocas fuentes de crecimiento económico en este período, representaba un mercado laboral idóneo para las capacidades de la población deportada angloparlante y diaspórica, aunque muy distinta de la diáspora que el gobierno anterior había deseado reclutar. Como veremos, el Estado estaba reaccionando ante una situación que ya estaba en desarrollo: las deportaciones han constituido una fuente de fuerza de trabajo para la industria de *call center* desde sus inicios en el país.

### 3.2.1.2 Iniciativas de la empresa privada y la sociedad civil

Las empresas privadas gestionan la inserción laboral de personas migrantes deportadas a través de relaciones directas con el Estado, como las mencionadas en párrafos anteriores, pero también a través de sus fundaciones y participación en espacios de la sociedad civil. La Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), por ejemplo, contaba entre sus “socios” a los grandes capitales operantes en El Salvador, entre ellos las empresas de *call center* Sykes y TELUS (FUNDEMÁS, 2020). Participaba en una mesa intersectorial para la reintegración de personas deportadas con organizaciones sociales como la Alianza de Salvadoreños Retornados (ALSARE), en la cual también participaba un representante de la empresa de *call center* EasyBee Virtual Answering Service, según Juan Ramón Toledo, director de ALSARE, quien también aseguró en una entrevista que el dueño de EasyBee, una pequeña empresa nacional, había contratado a personas deportadas de Estados Unidos gracias a esta relación.

Algunas empresas desarrollaron mecanismos aún más directos de reclutamiento de personas migrantes deportadas. En un reportaje de 2013, el periodista Roger Lindo observó que Sykes enviaba reclutadores al Aeropuerto Internacional de El Salvador para recibir a los vuelos de deportación de Estados Unidos. Juan Martín, 45 años, deportado en 2008, afirmó que él había realizado actividades regulares de reclutamiento para los *call centers* en el aeropuerto durante el año 2014. A lo largo de su carrera en la industria, había trabajado como reclutador para Atento, Skycom, BPC y otros *call centers* pequeños:

Antes, yo iba al aeropuerto para repartir volantes, como “¿Hey, querés trabajar en un *call center*?” Me daban como \$100 [USD] para cada chico, no era de gratis, pero a la vez sentía que - la primera vez que fui, fui por el dinero. ¡Quería el dinero! Así que fui para allá y sentí que habría querido que alguien me estuviera esperando afuera cuando yo llegué, porque no tenía nadie. Yo quisiera que alguien me hubiera ayudado.

*Back in the day I used to go to the airport and pass flyers, and be like, “Hey, you wanna work in a call center?” At the same time, I was getting like \$100 for each kid. No, it was not free, but then at the same time I felt that--the first time I went for money, I was like, man, I want money! You know what I mean, so I went over there, and I was like, when I got here, I wish that somebody was waiting outside ‘cause I don’t have nobody, so I*

*wish somebody would have helped me out.*

Martín comentó que terminó llevando a muchas personas deportadas que no tenían quién les recibiera a su casa en San Salvador. “Una vez mi mamá me dijo, ‘Mirá, te van a matar, porque seguís agarrando a gente que realmente no conocés, Juan’, y le dije, ‘No, uno sabe, Mamá. Uno siente si la persona tiene mala vibra ¿verdad?’” [*One time my mom told me, ‘Look, you’re gonna get killed, because you keep on getting people that you don’t really know, Juan,’ and I’m like, ‘No, you can tell, Ma, you can tell somebody, and you can feel them if the person gives you crazy vibes,’ you know what I mean?*]. Martín justificaba su acompañamiento a las personas recién deportadas en términos de solidaridad, pero también reconoció que se beneficiaba de manera material de su inserción laboral. Calcula que terminó reclutando a más de 30 personas deportadas por esa vía.

La asociación de personas retornadas ALSARE ha trabajado para facilitar la inserción de personas deportadas en el mercado laboral de *call center* a través de la mesa intersectorial mencionada. Pero no todas las organizaciones para la población deportada comparten esa visión. En otra entrevista, César Ríos, fundador del Instituto Salvadoreño del Migrante (INSAMI), organización que se especializa en la atención y seguimiento a la población deportada después de más de cinco años de residencia en Estados Unidos, expresó desconfianza con la juventud de la generación 1.5 que, según él, solía encontrar trabajo en un *call center*. Rivas identificó cierta segmentación social de la población deportada:

Sabemos cuáles son los de *call center*, tiene un grupo social específico. No vamos a meter a un *call center* [a alguien] que vino deportado que tiene 50 años, vivió allá 30 años trabajando en la carpintería y ahora viene, entonces ahí hay un problema. [...] Dentro de la clasificación que tenemos de los grupos poblaciones hay un mundo muy especial de los *call centers*. *Call center* es un muchacho de 19, 20, 21 años. Aquí, vienen muy pocos, cuando vienen ya nosotros hemos aprendido a identificarlos: ¿cuántos años tiene? ‘21. Hablo más inglés que español’. Ok, ya se está diciendo que se fue de pequeño y que tuvo problemas con la ley y que fue castigado y que cumplió su condena. Entonces ellos tienen una forma de funcionar y de asimilar el retorno muy diferente que al resto de los grupos. Nosotros hemos trabajado muy poco porque ellos, hablamos de un programa de inserción psicosocial, no se insertan. Otro tipo de programa de capacitación, no quieren. Entonces



qué bueno que encontraron en todos los *call centers* de nuestro país un área, un encuentro con su realidad y con otros que andan iguales. Entonces, han hecho todo un grupo social de retorno de personas con similares antecedentes migratorios y ahí están ellos, con ellos no trabajamos.

Contra la afirmación de Ríos, nuestra investigación sugiere que el perfil del trabajador de *call center* que ha sido deportado de Estados Unidos es mucho más diverso. No obstante, para Ríos, la población deportada diaspórica de la generación 1.5 era una población problemática, sin la voluntad de participar en los programas de INSAMI y que no compartía los valores y la cultura de los demás integrantes de la organización. “Yo tengo comunicación con dueños de empresas de *call center* y que vienen aquí un poco rapados porque les cuesta mucho manejar a ese grupo”, comentó, riéndose, “dicen, ‘No podemos, queremos darle oportunidad’, pero vienen, los encuentran en los escritorios con botellas de guaro, y cosas así. Fíjate que aquí no trabajamos con ellos”. Al rechazar esta población y excluirla del trabajo de INSAMI, Ríos reproducía un discurso hegemónico que criminalizaba y estigmatizaba a la persona deportada, contribuyendo a la discriminación predominante en la sociedad salvadoreña contra esta misma población a que su organización se dedicaba a atender. En su afán de desestigmatizar a la población deportada y proyectar un perfil alternativo del retornado emprendedor respetable, INSAMI marginaba a las personas asociadas con el estereotipo del deportado criminal antisocial. Como veremos en el siguiente apartado, estos prejuicios son generalizados y han contribuido a una progresiva exclusión de la población deportada de los principales empleadores de *call center* en el país.

### **3.2.1.3 Redes sociales**

Las iniciativas existentes para la inserción laboral de la población deportada, tanto públicas y privadas como las de la sociedad civil, son responsables por una pequeñísima fracción de las contrataciones de personal de *call center*. Los resultados de las entrevistas y el cuestionario digital circulado como parte de nuestra investigación sugieren que la vasta mayoría de personas deportadas en El Salvador entran al mercado laboral de *call center* a través de redes sociales: plataformas digitales como Facebook y sus conexiones familiares y amistosas.

El cuestionario ofrece un primer acercamiento a los mecanismos de inserción laboral de la población deportada en El Salvador. De las 40 participaciones, los principales mecanismos de

inserción señalados fueron las amistades, las redes sociales, los familiares o alguna combinación de éstos: 40% (16 personas) respondieron que supieron de la oferta de trabajo de *call center* a través de amistades; 32.5% (13) por medio del internet o redes sociales, destacando Facebook en particular; 20% (8) por la información de familiares y 2.5% (1) a través de los programas públicos de recepción de población retornada. Otro 7.5% (3) señalaron adicionales mecanismos de inserción.

Las entrevistas proporcionan algunos ejemplos. Sergio, de 31 años, migró a la edad de catorce a Estados Unidos, donde vivió a lo largo de diez años; fue deportado a El Salvador en 2014. “Por suerte, todavía me mantenía en contacto con algunos familiares y excompañeros de la escuela que tenía. Ellos me guiaron por todo en El Salvador: la seguridad, los trabajos que hay, los estudios, todo lo que necesitaba para avanzar” [*Luckily, I still kept in touch with some other family and some of the old school classmates that I used to have. They guided me through the whole El Salvador life and about the security, the jobs that are there, studies, what I needed to go on*], recordó. Un día, Sergio acompañó a su primo, quién estaba en proceso de capacitación en Sykes Academy; presentó una solicitud y fue aceptado para trabajar como agente en ese *call center*.

Edgar, de 42 años, migró a Houston, Texas a los siete años; fue deportado en 2013 a la edad de 34. También encontró trabajo a través de un familiar: “Mi primo, el que me recibió, es abogado y me dijo, ‘Hey, ¿sabés qué? Hablás inglés, te puedo conseguir un trabajo en Sykes’. Así que mi primer trabajo fue en Sykes El Salvador” [*My cousin, the one that took me in, he’s a lawyer, and he says, “Hey, you know what? You speak English, so I can get you a job in at Sykes.” So, my first job was Sykes El Salvador*]. Franklin, de 40 años, vivió en Las Vegas, Nevada a lo largo de 29 años; fue deportado en 2007 y otra vez en 2011. Entró a su primer trabajo de *call center* a través de la recomendación de su hermanastro, empleado en Atento. Johnny, de 31 años, migró a Estados Unidos a los nueve años y fue deportado en 2010. Encontró trabajo en Transactel (hoy Telus) gracias a la recomendación del amigo de su tío, que estaba empleado en ese *call center*. Willie, de 55 años, vivió en California a lo largo de 36 años; fue deportado en 2016. Buscó trabajo de *call center* a recomendación de su primo, que trabajaba en The Office Gurus.

Charlie, de 40 años, llegó a California con seis meses de edad; fue deportado en 2012 después de 28 años de residencia en Estados Unidos. Charlie se insertó en este mercado laboral por recomendación de sus amistades: “Me decían, ¿sabés qué? Deberías de probar los *call centers*’, así que a través de un amigo fui a mi primer *call center*” [*They were like, “You know what? You should try call centers,” and so, through a friend, I went to my first call center*]. Marco, de 40 años, fue deportado en 2013 después de 27 años en Estados Unidos; comentó su experiencia:

Mi primera intuición cuando venía para acá fue de buscar un hotel donde turistas, personas de Estados Unidos, gente de Europa visitaran o vacacionaran, eso fue mi primera intuición, de ir allá y aplicar allá para asegurar que me contrataran. Pero las personas que me escucharon hablando en inglés, me dijeron “¿Por qué no probás en un *call center*? Deberían de darte trabajo solo por tu inglés”.

*My first intuition was to – when I knew I was coming down here – is to get me a hotel where tourists, people from the States like to come down here, people from Europe like to visit or vacation. That was my first intuition is like go there and apply there to be sure they’re gonna get you, but people that heard me speaking English, they were like “Why you don’t try a call center? They should give you a job, basically just by you speaking English.”*

Manu, de 24 años, vivió trece años en Estados Unidos; fue deportado en 2018 y otra vez en 2021. Buscó trabajo de *call center* a raíz de las recomendaciones de sus amistades: “Después de unas tres semanas, quizás, se me estaba acabando el dinero, entonces uno de mis amigos me dijo, ‘Hey, ¿sabés qué? Podrías trabajar en los *call centers*, es donde trabajan todos los que son deportados” [*One of my friends told me about it when I got here, yeah. After like three weeks, I guess, I was running out of money, so my friend’s like, “Hey, you know what? You could work at call centers, that’s where everyone works at that’s deported”*]. Entre la comunidad deportada, se generaban redes informales de apoyo e inserción. Edgar, por ejemplo, solía acompañar a personas recién deportadas de Estados Unidos, ayudándoles a elaborar un CV, llevándolos a conocer el mercado laboral de *call center* en la capital y preparándolos para sus entrevistas.

Además de estos vínculos personales, las personas deportadas entrevistadas señalaron las redes sociales digitales y sobre todo Facebook como mecanismo de su inserción laboral. Jesús, de 44

años, vivió en California a lo largo de 33 años antes de su deportación en 2013; encontró un anuncio en línea: “Extrañaba hablar inglés, primero, entonces estaba buscando trabajo en internet y siempre veía los *call centers*, siempre veía los anuncios, así que quise intentar” [*I missed speaking English, first of all, so I was looking let’s say on the internet for jobs, and I keep seeing call centers, and I keep reading the ads for it, so I just wanted to give it a try*]. Melvin, 29 años, vivió 18 años en Nueva York hasta su deportación en 2019. Entró al *call center* por una combinación de amistades y redes sociales digitales:

Yo estaba viviendo en otro departamento de El Salvador. Tengo un amigo que fue deportado, y él se mudó a la ciudad. Conseguís mejor trabajo llegando a la ciudad y yo no sabía que había tantas cosas pasando en los *call centers*. [...] Entonces me vine para San Salvador y mi amigo me dijo, “Yo te puedo referir al *call center* donde trabajo, probálo”, y no me llamaron así que seguí aplicando en línea. En Facebook encontré diferentes *call centers*.

*I was living in a different department of El Salvador. I have a friend that got deported, and he started moving to the city and you get a better job coming here, I didn’t realize there’s like so many things going on in the call centers. [...] So, I came to San Salvador my friend’s like just, “I can refer you to the call center I work” and like, “try, try!” And they didn’t call me back, so I continued applying online, just on Facebook I found different call centers.*

Eventualmente, fue contratado en Fusion. El personal administrativo y directivos de *call center* entrevistado aseguró que las redes sociales conformaban una fuente principal de su reclutamiento. Según el analista de Telus, “Lo que ha funcionado bastante es Facebook, Instagram, Youtube”. Jorge Rapalo, Director de Operaciones de BPC, afirmó que la empresa pagaba publicidad en línea como principal mecanismo de reclutamiento; contaban con anuncios en Facebook, Twitter, Instagram y bolsas electrónicas de trabajo.

Uno de los espacios virtuales donde BPC pagaba anuncios era el grupo privado de Facebook “*Call Center Community El Salvador*”, fundado en 2012 por Juan Martín. Martín, de 45 años, fue deportado de Texas en 2008 y tiene una trayectoria amplia en la industria de *call center* en El Salvador: fue agente en *call centers* de ese entonces como Benson, Dell (hoy Stream), Sykes, y Atento; trabajaba en Recursos Humanos en Skycom, fue reclutador en Atento, y para finales de 2020 reclutaba para BPC, Atento, Eureka (empresa de asistencia virtual y BPO) y otros *call centers*

en Guatemala. Además del grupo “*Call Center Community El Salvador*”, Martín fundó, en 2015, “*Call Center Community Guatemala*”, grupo que había alcanzado 48,000 miembros para 2020. Retomaremos nuestro análisis de este espacio virtual en el penúltimo apartado del presente capítulo.

Martín creó “*Call Center Community El Salvador*” como un grupo orientado a la población deportada:

Yo me dije, necesito abrir un grupo donde podríamos ayudarnos y hablar de nuestras experiencias y encontrar trabajo y hablar de todo, y eso es exactamente lo que hice, y es por eso que todo el mundo comenzó a entrar y comenzamos a hablar sobre todo lo que pasaba y al final, comenzamos a ayudarnos.

*I was like, look, I need to open up a group where we can help each other out and at the same time we can actually talk about each other's experiences and find jobs and talk about everything, and that's exactly what I did, that's the reason why everybody started coming in, and we started talking about everything that was going on, and on the end, we started helping each other out.*

En la medida que crecía el grupo, la población deportada se iba convirtiendo en una presencia minoritaria, aunque siempre significativa, entre la membrecía. Para finales de 2020, el grupo había alcanzado 41,000 miembros y se mantenía como el principal espacio virtual en Facebook para los trabajadores de *call center* del país y también, según Martín, el grupo más grande de personas deportadas en El Salvador. Las actividades que se realizaban en el grupo eran diversas: solicitar y ofrecer trabajo, contestar preguntas sobre diferentes cuentas y empresas, compartir *memes* y denunciar violaciones laborales. Además de colocar campos pagados de ofertas laborales en el grupo, reclutadores de diversos *call centers* pagaban a Martín para fungir como moderadores del grupo y así poder incidir en los debates para cultivar una imagen positiva de su empresa. Asimismo, empleados de *call center* publicaban ofertas para referir a personas buscando trabajo en las cuentas en que trabajaban, ya que las empresas suelen ofrecer bonos para trabajadores que logran reclutar a otros. También ocurría lo inverso: personas buscando trabajo solicitaban ser referidas. Este mecanismo de reclutamiento, llamado *referrals* [referencias], también fue destacado por el analista de Telus entrevistado: “una también de las otras [fuentes de

reclutamiento] más grandes es los mismos empleados que están dentro de Telus llaman a otras personas y las hacen llegar”, explicó.

Nuestra investigación confirma que, para la segunda década del siglo XXI, la industria del *call center* se había establecido en la percepción popular como el destino natural de la población deportada angloparlante en El Salvador. A partir del segundo gobierno del FMLN, el mismo Estado salvadoreño formalizó mecanismos para promover la inserción laboral de personas deportadas en ese mercado laboral en el contexto de la deportación masiva y la crisis del patrón migratorio neoliberal. También revela como las mismas personas deportadas y retornadas incidieron de manera importante en este proceso. Personajes como Luis Orellana de Tech Americas, que gestionó la relación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y diversas empresas de *call center*, Jorge Rapalo de BPC, quien abrió su empresa a la población deportada, y Juan Martín, quien estableció la principal comunidad digital para los trabajadores de *call center*, construyeron liderazgos importantes en la industria que formalizaron canales de inserción de la población deportada en este mercado laboral. No obstante, nuestra investigación encuentra que la inserción laboral de personas deportadas en la industria de *call center* ha sido dificultada y obstaculizada en años recientes. A continuación, exploramos cómo la participación de las personas deportadas ha evolucionado a lo largo del período de estudio.

### **3.2.2 Discriminación**

Pese a que el mercado laboral de *call center* se estableció como destino principal para la población deportada angloparlante diaspórica en El Salvador, su proporción experimentó una reducción relativa a lo largo de la última década. Lo anterior se explica, por una parte, por el crecimiento general del mercado laboral de *call center* del país y la correspondiente inserción de personas no migrantes en la industria. Pero, por otra parte, las entrevistas afirman que la población deportada ha sufrido una creciente discriminación laboral por parte de las grandes empresas de *call center* transnacionales, discriminación que ha provocado su desplazamiento hacia las empresas más pequeñas y precarias de *call center*, resultando en una creciente segmentación de este mercado laboral.

Para inicios de la década de 2010, la industria de *call center* en El Salvador fue ampliamente reconocida como un refugio social y económico para la población deportada en El Salvador. Un reportaje del año 2013, por ejemplo, relató lo siguiente:

Después de 10 años de vivir en Estados Unidos, Nahum Valladares regresó a El Salvador siguiendo la ruta de los deportados. Allá llegó a ganar hasta 22 dólares la hora trabajando en la construcción; ahora debía abrirse paso en una sociedad donde el empleo formal es escaso, mal pagado y sin futuro. Probó suerte en una fábrica de chocolates. Ganaba el salario mínimo, 200 dólares al mes, y las condiciones ahí eran las de cualquier *sweatshop* [maquiladora] del tercer mundo. Pero poco después descubrió que muchos deportados como él encontraban mejores condiciones laborales, al menos para los estándares salvadoreños, en el floreciente negocio de los call-centers. No necesitaba un título universitario, ni habilidades especiales, y lo mejor de todo, su condición de deportado y las razones que condujeron a su repatriación (numerosos DUI o arrestos por conducir bajo los efectos del alcohol) no constituían un estigma para emplearse en esa industria. Lo importante, lo esencial era que Valladares había vivido en el norte, y que había adquirido suficiente dominio del inglés para intentar trabajar en ese campo (Lindo, 2013).

Las personas deportadas de Estados Unidos encontraron en el *call center* uno de los pocos entornos laborales receptivos en un ambiente social hostil y prejuicioso. No obstante, para finales de la década de 2010, esta situación había cambiado: las grandes transnacionales de *call center* comenzaron a recurrir a la revisión de antecedentes penales estadounidenses para excluir a la población deportada de sus firmas.

De todas las deportaciones desde Estados Unidos entre 2009-2017, 47.7% no contaban con antecedentes penales de ningún tipo. De ese 52.3% que sí había sido condenado por algún delito, solo 12% se trataba de crímenes violentos; los delitos más comunes eran ofensas migratorias y violaciones de tránsito (Bier, 2018). En cuanto a las deportaciones hacia El Salvador, la proporción sin antecedentes penales es aún más grande: 62.3% de las 303,239 personas deportadas al país entre 2000-2019 no habían sido condenados por ningún delito (Office of Immigration Statistics, 2022). De ese 37.7% que contaba con antecedentes penales, la vasta mayoría se trataban de ofensas no-violentas. Entre las personas deportadas trabajadores de *call center* entrevistadas, los antecedentes penales citados eran diversos; incluyeron violaciones de tránsito, posesión de armas

sin licencia, posesión de drogas, violencia intrafamiliar, robo de identidad y hurto. A través de la progresiva adopción de prohibiciones contra personas con antecedentes penales estadounidenses, los principales empleadores de *call center* han institucionalizado la discriminación en contra de esta población.

Juan Ramón Toledo, presidente de la Alianza Salvadoreña de Retornados (ALSARE), destacó que la revisión de antecedentes penales estadounidenses se había vuelto una barrera importante para mucha de la población migrante deportada de Estados Unidos en El Salvador:

“[...] Es una minoría [de toda la población retornada] las personas que trabajan en los *call centers*, es cierto, es una minoría de retornados, pero fíjate que todos se enfrentan a un solo problema: el *background check*. Créeme, eso desarma las intenciones de trabajo de muchos en especial jóvenes. Fíjate que uno de los requisitos para entrar al *call center*—algunos *call centers* pues no tienen ese requisito, más que todo los locales, verdad, pero los que digamos, las empresas como Telus y otras esas—es el *background check*. Tu sabes que son retornados ¿por qué? Por un simple hecho, ¿no? Por pasarse una luz roja, por hacer un escándalo en la vía pública, verdad, entonces son aprehendidos y son regresados de manera forzosa y esto ya queda en el *background* de ellos, en el banco de datos federales, no locales, en los Estados Unidos. Cuando vienen acá y solicitan trabajar en los *call centers* porque manejamos inglés nativo, enfrentan con que tienen este punto rojo en su *background* y eso es motivo suficiente para no ser contratados.

Toledo enfatizó que la revisión de antecedentes penales norteamericanos se había generalizado entre las grandes empresas transnacionales. Denunció esta práctica como injusta, reconociendo que la mayoría de los antecedentes penales de las personas deportadas son de carácter no-violento o incluso infracciones que no constituirían delitos penales en la jurisprudencia salvadoreña.

Tony, de 34 años, migró a California a sus tres años en 1991; fue deportado en 2009 con 22 años. Señaló que a inicios de la década de 2010, la industria de *call center* era notoria por contratar a personas deportadas, pero que las empresas transnacionales se habían vuelto más exclusivas en años recientes:



Se ha puesto más difícil con los años. Antes, Sykes y lugares como Teleperformance nos daban la oportunidad de trabajar. A la gente que era deportada y quizás tuviera una felonía menor o algo así allá, hoy se nos cierran las puertas. Se ha puesto cada vez más difícil para que personas deportadas consigan trabajo. Entonces sí, esto era como nuestro lugar seguro, nuestro lugar feliz donde podríamos llegar y aplicar y trabajar, pero ahora ya no es tan fácil como antes. Hace diez años, ibas a una capacitación en uno de estos *call centers* grandes y la mayoría eran deportados, gente como yo, que quizás tengamos un delito menor pero que ya estamos acá - hoy no nos agarran.

*It's gotten tougher as the years go by, because back in the day Sykes and places like Teleperformance were giving us the opportunity to work, people that were deported and maybe had a minor felony or something of that sort back home, now they're closing these doors on us where it's becoming tougher and tougher for people that are deported to get a job. So yes, this was like our safe, our happy place where we could come and apply and work, but now? It's not as easy as before. Ten years ago, you used to go to a training class in one of these large call centers and the majority of them were deported, people like me who maybe have a minor crime but are here back, now they're not taking us.*

Según Tony, la industria de *call center* se había construido como un refugio de las personas deportadas. No obstante, esa seguridad se había desestabilizado a causa de la creciente discriminación laboral contra las personas con antecedentes penales en Estados Unidos.

William, de 43 años, fue adoptado por padres estadounidenses a sus seis meses en 1978 y deportado tras una larga batalla jurídica en 2008 a la edad de 30. William asoció la creciente exclusión laboral de la población deportada con una degradación de las condiciones laborales en la industria de los *call centers* en general:

Cuando me contrataron tipo 2009, 2010, fueron los últimos de los años dorados, creo yo, de los *call centers* acá. Era cuando ese trabajo era realmente respetado por la comunidad. Decir que trabajabas en un *call center* - Sykes o algo así - era una idea respetable. La gente lo apreciaba, ganabas un salario decente comparado con los demás acá en El Salvador y los *call centers* en general tenían prestaciones decentes y si fueras deportado podrías meterte en varios y sin mayores problemas. Hoy, si sos deportado, estás en problemas. Terminás en uno de los *call centers* pequeños donde no te dan nada legal, te pagan bajo la mesa, o quizás no te pagan nada. Los *call centers* grandes generalmente ya no tratan con deportados, no como antes. Todavía los ves, pero es mucho más difícil.

*When I got hired about 2009, 2010, that's about the last of the golden years, I think, of the call centers down here, that's when that job was really respected by the community, you know, you said you worked in a call center, Sykes or someplace, it was a respectable idea. People held it in high esteem, you earned a pretty good salary compared to the rest in here in El Salvador, and you know, call centers were overall they were pretty, they had pretty good benefits, and if you were deported you could sneak in to quite a few of them. And not—without much issue, you know. Now, you know, if you're depo'ed you're pretty much in trouble. You end up in one of the small call centers where they will not give you anything legal, pay under the table, and maybe not pay you at all. And the bigger call centers don't generally deal with depo's, not like they used to. I mean you still see them, but it's a lot more difficult.*

William identificó los “años dorados” de la industria de *call center* con la primera década del siglo XX. Trabajó en Sykes entre 2009-2012 y recordó que abundaban compañeros deportados—hasta se encontró con un compañero de la detención migratoria en California. Si bien reconoció que las personas deportadas habían sufrido un deterioro en sus condiciones laborales al ser desplazadas hacia la periferia precaria de la industria, también destacó un deterioro generalizado para todo personal de *call center* a lo largo de la última década.

Robert, de 32 años, retornó de forma voluntaria del estado de Virginia a El Salvador en 2010. Relató la experiencia de un amigo deportado:

Tengo un chero que vino en 2005, creo, no estoy seguro, pero en 2007 dijo que fue a Sykes y él tiene antecedentes penales que, te digo, ¡yo no lo contrataría! En Sykes en ese tiempo—2007, 2008, 2009, esos años—estaban reteniendo a la gente deportada, te digo, personas o gente que había sido pandilleros allá en Estados Unidos y que tenía antecedentes penales, la contrataban en el instante. No preguntaban nada, era como, “Ok, ¿hablás inglés? ¡Adelante, démosle!”

*I have a buddy that he came in 2005, I think, I'm not quite sure, but in 2007 he said he went to Sykes, and he has a criminal record that, I could tell you, damn, I wouldn't hire him! In Sykes back in the day—2007, '8, '9—those kind of years, they were just retaining people that were deported, I mean you could tell that people or gang members that were back in the States, and they would have this criminal record, they would get hired on the spot! I mean, they wouldn't ask any questions, they were like, “Ok, you speak English? Go ahead, let's do it!”*

No obstante, estas condiciones de apertura y acceso al empleo para la población deportada con antecedentes penales internacionales no se mantuvieron: “Ahora, todo ha cambiado. Sé que TP [Teleperformance] revisa antecedentes. [...] Concentrix, que es otro de los principales, ellos hacen una revisión de antecedentes y ven lo que tenés allá y si tenías antecedentes no te contratarían” [*Now, everything has changed. I know TP is doing background. [...] Concentrix, that's one of the top that they would do a background check, and they would see whatever you had over there and if you had a permanent record, they wouldn't hire you*], afirmó Robert, quien trabajó en Concentrix entre 2018 y 2021.

El caso de José, de 43 años, deportado en 2012, es ilustrativo. Había conseguido trabajo de *call center* en 2013, a pesar de haber sido condenado por un delito grave [*felony*] en Estados Unidos: “Comencé a trabajar en Teleperformance. Agarraban a cualquier, no importaba si cometiste un delito o lo que sea, te aceptaban, [aceptaban] gente en ese momento sin revisar los antecedentes penales [estadounidenses]” [*I started working in Teleperformance, they were grabbing anybody, it didn't matter if you had a felony or whatever, they just accepted it and people at that point*

*without background checks and stuff*]. José dejó su trabajo en Teleperformance cuando una amenaza contra su hermana por parte de una pandilla los obligó a retirarse de la capital: “Ahora que quiero regresar, es como que no me permiten volver. [...] Están revisando antecedentes penales ahora y ese es el tema con los *call centers* ahorita, no te dejan trabajar por tener una felonía en Estados Unidos” [*Now that I wanna go back, it's like they don't let me go back [...] they're checking backgrounds now and see, that's the thing with the call centers right now. They won't let you work because you have a felony in the States*]. José consideró que las empresas de *call center* se habían puesto más exigentes en la medida que la industria crecía: “Antes, no pedían la revisión de antecedentes penales [estadounidenses] porque eran nuevos en el país. Es que necesitaban gente, mucho, así que no me preguntaron la primera vez” [*Before, they didn't ask, because they were new in the country. See, they needed people badly, so they didn't ask me at first*]. Según él, las empresas de *call center* habían sido obligadas a contratar a personas deportadas cuando el mercado laboral era todavía muy limitado, pero el crecimiento de la fuerza laboral bilingüe en El Salvador había permitido que se aplicaran criterios más exigentes.

Estas experiencias abundaron entre las personas entrevistadas. Edgar fue contratado en Sykes en 2013 y trabajó como supervisor por cuatro años. En 2020, volvió a solicitar empleo en esa empresa: “Ya no me contratarían por mis antecedentes. Me dijeron, ‘Hemos cambiado la política, entonces ya no te podemos ofrecer trabajo’” [*They wouldn't take me anymore because of my background, they said “We changed our politics, so now we can't offer you a job”*]. Juan Martín estaba trabajando en Atento cuando, en 2011, fue obligado a salir del país en 2011 por amenazas de una pandilla; de Costa Rica, se trasladó a Nicaragua, antes de volver a El Salvador en 2013: “No estaban contratando a nadie que venía de Estados Unidos”, [*They weren't hiring nobody coming from the States*] recordó. “No estaban contratando a nadie, entonces a finales de 2013 e inicios de 2014 que regresé a El Salvador, no encontré trabajo en ningún lado. Apliqué a Atento seis veces y no me contrataron” [*They wasn't hiring nobody, so the end of 2013 and the beginning of 2014 [when] I came back to El Salvador, I couldn't find no job nowhere. I applied to Atento six different times, and I was not hired*]. Johnny, por su parte, enfatizó que la revisión de antecedentes penales estadounidenses representaba el principal obstáculo a su estabilidad laboral y económica en El Salvador: “La revisión de antecedentes me está matando” [*The background check is killing me*].

Johnny observó que la discriminación contra personas deportadas se comenzó a generalizar a mediados de la década de 2010:

Yo diría que comenzó ahí por 2013, 2014, por ahí fue cuando mucha gente decía y se quejaba, “Hey, están revisando antecedentes penales [estadounidenses], no recomiendo que vayas ahí porque no te van a contratar, es una pérdida de tiempo, van a hacerte realizar todos los tramites en términos de la solvencia [de la Policía Nacional Civil] para asegurar que estás limpio acá y al final siempre te van a cerrar las puertas”.

*I could say that started back in 2013, I would say. '13, '14, somewhere around there where there was a lot of people saying and complaining, “Hey man, they're doing background checks, I don't recommend you going there, because they're not gonna hire you, it's just a waste of time, they're gonna make you take all the paperwork out as far as the solvency and all that to make sure you're clean here, and at the end they're just gonna close the doors on you.”*

Johnny había sido contratado por Transactel (Telus) en 2010, luego trabajó en Teleperformance por un año y medio y posteriormente en Atento, cuando en estas empresas grandes se comenzaron a rechazar a las personas con antecedentes penales estadounidenses.

Después de Atento, ya no pude aplicar en ningún lado. Apliqué en Stream en ese entonces, [en] muchos *call centers* que decían, “Hey, tenemos que hacer la revisión de antecedentes penales [estadounidenses]” y yo decía, “Claro, totalmente, ¿por qué no? No he hecho nada malo”. Y cada vez decían, “Ok, te vamos a llamar, tu inglés está muy bien y cumplís todos los requisitos”, y yo decía “Gracias”, y al final me llamaban diciendo, “Al parecer tenés antecedentes penales, no te podemos aceptar aquí”.

*After Atento I couldn't apply anywhere else: I applied at Stream back then, many call centers that said, “Hey we gotta do the background check,” I was like, “yeah, definitely, why not? I don't see why not, I haven't done anything bad,” so every time they would say, “Ok, we'll call you, your English is good, and you meet the expectations,” so I'm like, “Thank you.” So, at the end, they called me back and they're like, “So, it seems that you have a background check, we can't really accept you here.”*

Johnny confiaba que una revisión de antecedentes penales norteamericanos no fuera un impedimento a su contratación debido a la poca gravedad de su historial penal. No obstante, el hecho de contar con antecedentes estadounidenses resultó ser suficiente como para excluirlo de toda empresa transnacional de *call center*, incluyendo las que ya le habían contratado anteriormente.

A consecuencia de esta creciente exclusión de las grandes empresas transnacionales, la población deportada se ha ido concentrando en empresas de *call center* medianas y pequeñas. Algunas ofrecen un mayor nivel de formalidad, como es el caso de Fusion, Skycom, BPC y Focus - todas empresas que habían formalizado relaciones con el MRREE para la inserción laboral de personas deportadas. “Gracias a Dios todavía hay un lugar como Skycom o BPC” [*Thank god there’s still a place like Skycom or BPC*], dijo Tony, que llevaba tres años como agente en la última.

Antonio, de 27 años, vivió 23 años en Estados Unidos antes de ser deportado en 2019. Narró su experiencia de buscar trabajo de *call center* en el año 2019: “Recuerdo que el primero al que apliqué fue The Office Gurus: me rechazaron. Fui a Sykes: me rechazaron. Fui a Telus: me rechazaron. Entonces dije, ‘¡Dios mío, no voy a poder conseguir empleo! Y de ahí seguí intentando hasta que milagrosamente me dieron trabajo en Skycom” [*I remember that the first one I applied to was The Office Gurus: I got denied. I went to Sykes: I got denied, I went to Telus: I got denied. So, I was like, “Oh my god, I’m not going to be able to get a job, great!” And then from there, I just kept trying until miraculously I landed a job at Skycom*]. Después de trabajar en Skycom, Antonio fue contratado en Fusion:

Fusion no hace revisión de antecedentes penales. Solo fue como, “¿Hablas inglés? Tenés trabajo”. Con Sykcom, igual, dijeron, “Si hablas inglés, te contratamos”. Con Focus fue similar, comenzaron a preguntar, como “Ah, ¿vivías en Estados Unidos?” y yo evité un poco el tema, solo lo mencioné, explicándoles y fue igual, me contrataron en el momento.

*Fusion doesn't do background checks, and they were just like, "You speak English? You're hired." With Skycom it was the same thing too, they were like, "If you speak English, you're hired." For Focus, it was similar, they started kinda getting into it, like, "Oh, did you live in the States?" and I didn't touch the subject too much, I just briefly explained that to them and same thing with them, hired me on the spot.*

La experiencia de Antonio comprueba lo señalado por las demás personas entrevistadas: para finales de la década de 2020, las grandes empresas transnacionales de *call center* ya no se disponían como espacio laboral abierto para la población deportada.

Jorge Rapalo, Director de Operaciones de BPC, afirmó que su empresa le daba prioridad a la contratación de personas deportadas. BPC es una empresa nacional y comparte un edificio con Skycom, *call center* con sede en Estados Unidos, desde 2013. Para finales de 2019, BPC empleaba 650 personas y Skycom 210 (Ministerio de Economía de El Salvador, 2020). Rapalo explicó que BPC hasta había adecuado su método de pago para acomodar a la población deportada, que está acostumbrada a la estructura de pago de Estados Unidos: desde 2013, no desembolsa cada quincena, como es la norma en El Salvador, sino de manera semanal. “Nos pagan cada viernes, que es lo que amo de este lugar”, comentó Tony, “porque en otros lugares te toca esperar dos semanas, entonces es más como allá” [*We get paid every Friday, which is what I love about this place, because other places you gotta wait two weeks, so it's more like back home*]. Marco llevaba siete años de supervisor en BPC: “Yo había ido a Sykes, Teleperformance, Focus. Todo el mundo básicamente me cerró las puertas” [*I had gone to Sykes, Teleperformance, Focus, everybody basically shut the doors on me*].

Luis Orellana de Tech Americas explicó que eran los clientes norteamericanos quienes pedían la revisión de antecedentes penales internacionales. No obstante, dijo que generalmente se lograba convencerlos de que la revisión de antecedentes salvadoreños bastaba como requisito:

Lo único que se pide es que sean responsables, porque *US clients* piden *international background checks* y si no, no te contratan en muchas cuentas que son *VIP*. Lo que nosotros hacemos como empresa es que quitamos esa parte y le decimos al cliente, “*look*, es nuestra responsabilidad darte el talento, si el talento y la habilidad no te sirve, *fine*. Pero, *like, the personality or background if we vet it out and locally they’re fine, that’s all we should care about*” [la personalidad o los antecedentes, si nosotros le damos el aval y localmente no tienen problemas, es lo único que nos debería de importar]. Entonces el 95% están bien con eso y el otro 5% no y pues lastimosamente ahí no podemos involucrar.

La experiencia de Orellana sugiere que si bien son los clientes estadounidenses suelen solicitar la revisión de antecedentes penales internacionales, el último criterio es de la empresa de *call center*.

Una representante administrativa de uno de los principales *call centers* del país explicó cómo estas prácticas discriminativas se desarrollaron al interior de la empresa. Adelle, 31 años, nació en Estados Unidos de padres migrantes con quienes retornó a El Salvador en 1992 a sus dos años. Trabajó en el *call center* como agente entre 2007-2011; en 2011, regresó a EE.UU. para realizar servicio militar y, volviendo a El Salvador en 2017, ingresó al *call center* nuevo, ascendiendo hasta el puesto de Especialista de Recursos Humanos. “Cuando entré, era mucho más flexible: con que hablaras inglés, dirían ‘Ok, listo’. Ahí por 2007, todos podían ingresar con su cartera, su celular o lo que sea, por lo menos en Sykes, no sé de otros *call centers*” [*When I first started, it was a lot more flexible. As long as you spoke English they were like, “Alright, you’re good to go.” Now, back in ‘07, everyone could bring in their purse, their cellphone or whatever onto the floor, at least at Sykes I don’t know at other call centers*], recordó. No obstante, ese ambiente de relativa libertad no perduró:



Comenzaron a surgir diferentes casos de fraude. Por ejemplo, yo estaba en [la cuenta de] Office Depot: la gente enviaba televisores a sus familiares en Estados Unidos y los venderían, cosas así. Entonces, por supuesto como con cualquier caso de fraude siempre hay consecuencias que afectan a todos. Primero fue como, “Ok, ya no puedes llevar tu cartera y tu celular”, y poco a poco se convirtió en “¿Sabías que él era deportado?” y “Quizás fue por eso”, y “¿Por qué tiene familia en Estados Unidos? Quizás si no tuviera familia en Estados Unidos esto no pasaría”. Con el tiempo, la forma de hacer las entrevistas cambió. Cuando entré, nunca me preguntaron, “Hey, ¿has vivido en Estados Unidos?” No lo preguntaban. Ahora, cuando regresé, fue como, “¿Has vivido en Estados Unidos? ¿Cuánto tiempo? ¿Dónde? ¿Bajo qué estatus [migratorio]? ¿Podemos revisar tus antecedentes penales?”.

Adelle relató que la primera respuesta a los incidentes de fraude fue la de restringir las libertades de todos los trabajadores del *call center*, negándoles acceso a sus teléfonos durante la jornada y limitando las pertenencias personales con que podían ingresar a sus áreas de trabajo. Poco a poco, empero, se comenzaron a señalar a las personas deportadas como factor de desconfianza y de riesgo dentro de la fuerza laboral. Las infracciones de pocos terminaron repercutiendo en toda esta población.

*Different fraud cases started popping up. For example, I was at Office Depot, people would send TVs to their family members in the States, and then they would sell them and stuff like that, right? And so, of course with any fraud case, there's always consequences that affect everyone, right? And so, at first it was like, “Ok, well now you can't bring your purse and your cellphone to the floor”, and slowly it became, “Well, did you know that he was deported?” And “Maybe that's why.” And “Why do they have family in the States? If they did have family in the States maybe this wouldn't happen.” So, over time, the way people are even interviewed has changed. When I first started it was never asked of me, “Hey, have you ever lived in the States? That wasn't a question. This time, when I came back, it was like “Have you ever lived in the States? How long? Where? Under what status? Can we run a background check?”*

Adelle observó la emergencia de este giro discriminativo a finales de la década de 2000:

Diría que comenzó ahí por 2009, cuando las cuentas comenzaban a utilizar este término “ambiente seguro” [*secure environment*] acá en El Salvador y una vez se implementó el ambiente seguro fue como, “Ok, pues, ¿qué es el próximo paso?” Porque la idea de estas políticas era de tratar de proteger—entre comillas—la cuenta y sus clientes, por supuesto, y su información. Entonces cuando eso todavía era un problema, ahí por 2011, 2012 es cuando realmente se implementó ese cambio con la revisión de antecedentes penales [internacionales]. Y de ahí se extendió.

*I would say it started in and around '09, when accounts started to use the term “secure environment” here in El Salvador, and once that secure environment was implemented it was like, “Ok, well what’s the next step?” Because the whole point behind these policies was to try and protect —quote unquote, right? — the account and their customers, of course, and their information. So once that was still an issue, I would say around 2011, 2012 is when the background check change was really implemented. And it just like took off from there.*

Al no eliminar los casos de fraude con los protocolos de seguridad ya implementados, se pasó a aplicar filtros de contratación en contra de las personas con antecedentes estadounidenses. “Se ha puesto cada vez más estricto con el paso de los años” [*It’s become more and more strict as it has gone by*], señaló. Adelle lamentaba que la desconfianza hacia las personas deportadas se había generalizada de esa forma: “Aunque quisieras los mejores hablantes de inglés en tu cuenta, debido a todas las restricciones a veces tenés que rechazar a candidatos perfectos por algo en sus antecedentes que podría ser algo tan sencillo como una violación de tránsito” [*Even though you want the best English speakers in your account, because of all the restrictions that are coming on, you’re sometimes having to turn away otherwise perfect candidates to the job because of something in their background check that could be something as simple as a traffic violation*].

William, quien trabajó en Sykes entre 2009-2012, también atribuyó la discriminación en contra de personas deportadas a las acciones ilícitas de algunos trabajadores. A diferencia de Adelle, consideró el giro discriminativo como lamentable pero justificado, hasta necesario:

Con todo el respeto, los deportados lo hicieron a ellos mismos. Te cuentan historias bien famosas sobre gente en [la cuenta de] Hotels.com [en Sykes] tomando números de tarjetas de crédito y literalmente pidiendo pizzas de la pizzería de enfrente con el mismo número que acaban de tomar de la persona—o sea, ¡por favor! Si fueras una empresa y quisieras asumir ese riesgo, digo, es un riesgo enorme. Entonces, lo entiendo, no me gusta, no está genial, pero ¿qué podemos hacer? Había un tiempo en que uno podría ser deportado, pero al parecer la regamos.

*With all due respect, pretty much the deposed did it to themselves. I mean, you'll hear some really famous stories of people from Hotels.com taking credit cards and literally ordering pizzas from the pizza place across the street with the very number that they just got from the person—I mean, come on! If you were a company and you wanna take that risk, I mean that's a huge liability. So, I understand it, I don't like it, it's not really great but what are you gonna do? There was a time where you could be a deposed, but we screwed it up, I guess.*

El estigma de la persona deportada, tan generalizada en la sociedad salvadoreña, se volvió un factor de discriminación por sí mismo: Orellana, de Tech Americas, contó que un cliente se había asombrado al visitar a la empresa y encontrar a personas deportadas tatuadas, con la cabeza rapada, trabajando en su cuenta; exigió que los despidieran.

El relato de Adelle coincide con las impresiones de William y otras personas entrevistadas. No obstante, los gerentes y administrativos entrevistados destacaron otro factor clave en las medidas discriminativas: la rotación. El *Global Pricing Analyst* de Telus El Salvador, que concedió una entrevista en condición de anonimato, confirmó que había una marcada reducción de personas deportadas contratadas en empresas como la suya. No obstante, atribuyó las nuevas políticas discriminativas no a infracciones cometidas, sino al alto nivel de rotación asociado con esa población:

Ojo, siempre hay [personas deportadas trabajando en la industria], pero hay *call centers* que son un poco más grandes que han tratado de—que tienen un poco más de recursos en los cuales ellos pueden hacer estudios y han visto ciertos estudios en los cuales [los deportados] son un poquito más caros por rotación de personal.

El analista reconoció que la población deportada no había abandonado a la industria de *call center*, sino que se le había desplazado hacia los *call centers* más pequeños. Pero también reveló que las empresas habían determinado, a través de estudios internos, que la población deportada tenía una tasa de rotación mayor que el promedio, hecho que ha sido un factor en la creciente exclusión laboral de estas personas de empresas transnacionales como Telus. Explicó:

La verdad que ha ido cambiando, definitivamente. Anteriormente, hace muchos años, digamos que el *target* era la persona que podía hablar inglés sin ningún problema, pero el problema es que era un poco inestable de *attrition*—lo que estábamos hablando—era más alto porque—y eso es normal—ellos quisieran regresar y esa es su meta, regresar a Estados Unidos. [...] Definitivamente sí se sabe que ahí hay un *trend* [...] Se han hecho estudios que personas que les gusta el color tal son un poco más inestable en el trabajo y tienden a faltar más—un ejemplo, verdad—tienden a tener un poquito más de ausentismo, entonces sí se ha ido mitigando un poco para tratar de que las personas que queden [...] tratando de evitar contratar personas así aunque tengan buen inglés, porque saben que luego se les van a ir, y eso sería una pérdida de dinero, porque uno hace una inversión de *training*, uno hace una inversión de equipo y pues eso es lo que ha estado pasando, entonces sí se ha ido reduciendo un poco, porque también se les ha ido cerrando un poco las puertas.

Según el analista de Telus, fue la tendencia de una alta rotación y no necesariamente incidentes de fraude que lo que había llevado a una progresiva discriminación contra la población deportada de Estados Unidos en empresas como la suya.

La tendencia de mayor rotación del personal deportado fue corroborada por otras personas en cargos administrativos. Orellana, de Tech Americas, afirmó que la tasa de rotación para personas recién deportadas “es alta, es de 50-75% dentro de seis meses, porque solo están buscando la manera de regresar a su familia en Estados Unidos, están ahorrando”. Señaló que ese alto nivel de rotación resultó ser una dificultad para consolidar la coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores para la inserción laboral de la población deportada: “el problema fue que nuestro *attrition* fue terrible porque se fueron y para ellos *they’re going back home* [se van para casa]”.

Nos mandaron la lista de gente que también había sido retornada y nosotros [habíamos] abierto varias cuentas de internacionales de AT&T, Verizon y todo. Hubo un tiempo particular en que era como que todo el bloque era de personas que están retornadas.

Lastimosamente, uno de los efectos más grandes que nos dimos cuenta cuando fue—como que genuinamente lo trabajamos como proyecto con esa dependencia [del MRREE]—es que no nos duraba la gente, porque la mayoría se regresaron. Entonces de ahí de que pone de casi 130 que contratamos, el 70% se fue, porque tenían 20, 30 años allá, toda la vida, familia e hijos. Ahorraban para ir y se iban.

Jorge Rapalo de BPC coincidió, afirmando que las personas de larga estancia en Estados Unidos solían intentar volver poco después de su deportación. No obstante, señaló que una vez que se resignaran a establecerse en El Salvador, solían ser hasta más estables y confiables que otros grupos demográficos. sobre todo las personas mayores: “Los hermanos retornados, por su experiencia en la prisión, son muy respetuosos, muy puntuales”, opinó Rapalo, agregando: “Los hermanos retornados de la generación X son más estables, tienen raíces ya, familias en el país; los hermanos retornados de la generación *milennial* son más complicados, son jóvenes, prefieren la fiesta”. Esta última, por cierto, es la misma población que fue señalada por César Ríos de INSAMI como especialmente problemática.

Todo lo anterior sugiere que, ahí por los inicios de la década de 2010, las grandes empresas transnacionales de *call center* determinaron que la población deportada representaba cierto riesgo para la industria, sea por infracciones cometidas adentro de las empresas o sea por el alto nivel de rotación asociado con esta población. Como resultado, se generalizó el uso de la revisión de antecedentes penales estadounidenses como filtro para excluir a las personas deportadas de Estados Unidos en esas firmas.

Esta creciente discriminación fue posibilitada, a su vez, por la expansión del mercado laboral de *call center* y la formación de fuerza de trabajo bilingüe no-migrante. Retomaremos este punto cuando se aborde la expansión de las academias privadas de enseñanza de inglés, en el último apartado del presente capítulo. Como señaló Tony, “el inglés se está volviendo muy común ahora, con la educación acá que mucha gente está aprendiendo inglés” [*English is becoming so common now, right, with education here, that a lot of people are learning English*]. Carlos M., 50 años, migró a sus nueve años. Veterano del ejército estadounidense, donde hizo servicio de cinco años, Carlos fue deportado en 2009. Destacó el crecimiento de la población angloparlante en El Salvador: “Cuando comencé, yo era una buena mercancía. Hoy somos un millón, [estamos] en

todos lados” [*When I started, I was a good commodity, now there’s a million of me everywhere*]. La formación de la fuerza de trabajo no-migrante para el trabajo de *call center* ha contribuido a la expansión de una fuerza laboral alternativa a la población deportada y, con ello, ha permitido el endurecimiento de los criterios de contratación.

La industria de *call center* no ha dejado de crecer en materia de empleo. No obstante, la exclusión de personas deportadas angloparlantes de las grandes empresas transnacionales representa una reducción de un mercado laboral ya saturado. “Puede ser difícil,” admitió Adelle, de Sykes:

Porque te preguntás, ¿Prefiero tomar un buen candidato que habla inglés de nivel casi nativo, o prefiero tomar alguien que va por el 80, 75% con su inglés? Desafortunadamente, así como van las cosas, tenés que rechazar a esos candidatos y lo que hacen, claro, son perfectamente capaces de conseguir trabajo en los *call centers* más pequeños, y bien por ellos, pero para nosotros, los *call centers* más grandes, digamos, puede ser un limitante porque ahora nuestro grupo de candidatos se reduce a personas para quienes el inglés es un segundo idioma y todavía están aprendiendo y tal vez tendrás que enviarlas a clases de refuerzo.

*It can be tough, because you’re like, would I rather take a good candidate that speaks near native levels of English, or would I rather take someone that’s 80, 75% there in their English? Unfortunately, the way things are happening is you’re having to turn away those candidates, and what they’ll do of course, they’re perfectly able to go find a job in smaller call centers which, you know, good for them, but for us we’re like the bigger call centers it can be limiting, because now our pool of candidates is reduced to people that English is their second language and they are still learning and you have to maybe send them to like English reinforcement classes.*

Para Adelle, las políticas discriminativas amenazaban la capacidad de su empresa de crecer y mantener un determinado nivel de calidad. Señaló las deficiencias lingüísticas de los trabajadores no-migrantes: “No tienen la formación cultural que tiene alguien que ha vivido en Estados Unidos. Eso te afecta en las llamadas con el usuario, puede que haga una referencia o algún chiste, una referencia a la cultura popular y no lo entiende. Es algo muy difícil de enseñar” [*They don’t have*

*the cultural background that someone that has lived in the States does, right? So, the way that affects when you are on the call with the customer, they might make a reference or some form of a joke or you know like a pop culture reference, and they won't get it. And that's really hard to teach*].

Juan Ramón Toledo relató que ALSARE había realizado trabajo de incidencia durante el último gobierno del FMLN (2014-2019) para que las empresas de *call center* no revisaran los antecedentes penales estadounidenses en el proceso de contratación, sin éxito:

Nosotros empezamos una lucha con el Viceministerio de Salvadoreños en el Exterior en la administración anterior, que por ley de contratación en El Salvador no fuera necesario ese chequeo en su historia laboral fuera de El Salvador, porque están dentro de las fronteras de El Salvador y deben ser regularizados con las leyes laborales salvadoreñas, pero lamentablemente no es así.

También se dirigió hacia el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sin resultados:

Nos peleamos con el Ministerio de Trabajo, porque les dijimos que cómo es posible que ese antecedente pasa nuestras fronteras y genera problemas para las personas acá dentro de El Salvador, bajo una legislación salvadoreña. Pero no pasó nada. No hubo respuesta. Entonces nos peleamos. Que cómo era posible que el código de trabajo no contemple en esa intermediación entre empleador y el trabajador. No hubo respuesta. Y hasta ahora no hay respuesta. Entonces los *call centers* hacen al antejo de ellos. Legislan al antejo de ellos. Nada más ocupan la ley para descontarlos AFP y el Seguro Social, nada más. Los derechos laborales, no.

Según Toledo, el Estado salvadoreño había dejado a las personas deportadas desprotegidas frente al capital transnacional de *call center* en El Salvador.

Liduvina Maragín, ex-Viceministra para Salvadoreños en el Exterior (2014-2019), insistió que su oficina no tenía las facultades para resolver ese tema, sino que le correspondía al Ministerio de Trabajo y Previsión Social: “Esa parte más relacionada a lo laboral en teoría lo veía el Ministerio de Trabajo, pero en la práctica, muy poco se metió y ahora menos”, dijo.

Sí, hicimos campañas aclarando que la persona retornada no tiene antecedentes penales por ser deportada, en aquel momento era 3% de la población retornada que traía realmente

antecedentes penales. El 97% si no es que más es gente que no ha cometido ningún otro delito penal más que haber entrado por la frontera.

Habría que señalar que tales campañas dejan por fuera la población deportada que sí cuentan con antecedentes penales estadounidenses, como es el caso de muchas de las personas deportadas angloparlantes de esa nueva diáspora norteamericana que buscan insertarse en los *call centers*.

Teresa de Jesús Arauz María, de la Dirección de Atención a Personas Retornadas del MRREE, comunicó en una entrevista que, en 2019, antes del inicio de la pandemia de COVID-19, se había abierto comunicación con la Embajada de Estados Unidos con el motivo de solventar la dificultad que enfrenta la población deportada por contar con antecedentes penales en ese país. Arauz señaló que se había abordado la posibilidad de borrar los antecedentes penales de las personas cuyos antecedentes se limitaran al ingreso irregular al país, pero a causa de la pandemia no se había retomada esa discusión. De nuevo, este remedio dejaría fuera las personas con antecedentes penales no-migratorios en Estados Unidos, pero confirma que, para finales de la década de 2010, la problemática había alcanzado dimensiones suficientes como para ser un tema de interés del Estado.

A pesar de la negativa del Estado salvadoreño de intervenir a favor de las personas deportadas frente a las grandes empresas transnacionales de *call center*, fue precisamente en los años en que la revisión de antecedentes penales internacionales se había convertido en una política general en esas firmas que el MRREE del segundo gobierno del FMLN formalizó mecanismos de inserción de esta población en empresas como OSI, BPC y Skycom. En vez de abordar el problema a nivel de la política o la legislación, los funcionarios establecieron relaciones directas con empresarios y gerentes de esas firmas más pequeñas, con el liderazgo de empresarios retornados como Orellana y Rápalo. Con el cambio de gobierno en 2019, esas relaciones fueron interrumpidas, pero la segmentación del mercado laboral de *call center* entre las grandes empresas transnacionales, por un lado, y las medianas y pequeñas empresas, muchas de ellas del capital nacional, por otra, ya estaba bien establecida. Como veremos a continuación, el resultado de esta inserción desigual de la población deportada en este mercado laboral segmentado ha sido su progresiva precarización.

### **3.2.3 Precarización**



El desplazamiento de la población deportada de las grandes empresas transnacionales de *call center* hacia las empresas medianas y pequeñas implicó un marcado deterioro de sus condiciones laborales. Según el analista de Telus:

Ellos siempre van a buscar *call centers*. Hay *call centers* muy pequeños aquí en El Salvador que tienen pocos filtros y ellos están trabajando en ese tipo de *call centers* que las prestaciones son mucho menores, que los salarios son menores y que el *environment* no es el mismo que un *call center* grande como el en que yo trabajo o en la competencia.

La discriminación laboral que enfrenta la población deportada en las firmas principales no ha resultado en su expulsión de la industria, sino en su precarización. El mercado laboral de *call center* en El Salvador se ha segmentado, con una distinción cada vez más marcada entre los trabajadores no-migrantes, por un lado y los trabajadores migrantes deportados, por otro.

La multiplicación de *call centers* pequeños y con menor grado de formalidad es un fenómeno relativamente reciente en la industria. Según los datos del Ministerio de Economía (2020), el auge ocurrió entre 2014 y 2015, cuando el número de empresas de *call center* registrados por el Ministerio saltó de 48 hasta 86. De éstas 86 firmas, sólo 41 contribuían al Instituto Salvadoreño de Seguro Social (ISSS, 2021b). Para 2019, 55 de las 83 empresas de *call center* activas en el país contaban con menos de 50 trabajadores, o 66.3%; 57 contaban con menos de 100 trabajadores, o 68.7%; y 61 con menos de 200, o 73.5% (Ministerio de Economía, 2020). Por el alto grado de informalidad en los pequeños *call centers*, es probable que muchas firmas y trabajadores no están representados en esas estadísticas oficiales. Sergio comentó:

Hoy hay muchos más *call centers*. Algunos solo son como *call centers* fantasmas, no se quedan mucho tiempo. Otros son muy competitivos por los salarios, prestaciones y todo, ubicación. Pero cuando yo llegué por acá, solo conté unos cuatro o cinco: Sykes, Concentrix, Telus, Teleperformance, esos eran los principales. Hoy, vas a la página *Call Center El Salvador*, verás muchos más trabajando desde la casa, trabajando desde el sitio, en diferentes ciudades también.

*Nowadays you see a lot more call centers. Some of them they are just like a ghost call center or a ghost place, they don't stay for too long. Some others are really competitive, because of the salaries, benefits and so on, location. But back when I got here, I could only count like around four or five: Sykes, Concentrix, Telus, Teleperformance, those were just the main ones. Now, you go to a page Call Center El Salvador, you will see a lot more working from home, working from site, in different cities as well.*

Los pequeños o micro *call centers* informales suelen dedicarse a ventas y remunerar por medio de comisiones. Como documenta la investigación de Ibarra González en Tijuana, algunos empresarios de *call center* favorecen a las personas deportadas para el trabajo de ventas y otros servicios de *outbound* (hacia afuera, o hacer llamadas en frío) como son las cobranzas y las encuestas, por requerir no sólo un mayor nivel de fluidez, sino una disposición más “agresiva”, “ambiciosa” y “extrovertida” (2016, 93). Carlos M. explicó que montar una pequeña o microempresa de *call center* informal era relativamente fácil, sobre todo en los rubros de seguros y telecomunicaciones:

Ahora hay muchas de esas empresitas. Yo podría abrir una mañana, para ser sincero, realmente no está difícil. Solo es de encontrar a alguien que tiene una cuenta de DME [equipo médico duradero], que es una cuenta de seguro médico. Esas cuentas están por todos lados. Las cuentas de Direct TV también. Spectrum tiene cuentas en todos lados. Y no necesitás nada, porque es muy pequeño, verdad, “Te pagaremos \$600 al mes”, pero lo que pasa es que no pagan [el impuesto sobre] la renta y nunca te pagan tus comisiones.

*Now there's a lot of, I call them "mom and pop" call centers. I can start one tomorrow, to be honest with you, it's not really hard, you just gotta find somebody that has a DME account, which is somebody that has an insurance account. These accounts here are a dime a dozen, the Direct TV accounts are everywhere. Spectrum has accounts everywhere. And you don't need anything, because it's just small, you know, "We'll pay you \$600 a month," but what happens is they never pay the rent, and they never pay your commission.*

El auge de las pequeñas empresas de *call center* coincide con la formalización de las prácticas discriminativas contra la población deportada. Con cada vez menos opciones laborales en las grandes empresas transnacionales, muchas personas deportadas pasaron a montar sus propios *call centers*. Varios amigos de Carlos, también deportados de Estados Unidos, habían fundado sus empresas de esta manera: “Hay un montón, un montón” [*There's tons of them tons*], dijo:

Un muy buen amigo mío, era mi jefe, él está trabajando desde su casa, tiene cuatro o cinco cuentas. [...] Fue en LinkedIn y encontró unos tipos que querían trabajar y inició diferentes cuentas acá. Tengo otro amigo que tiene su servicio de traducción, tiene unas 365 personas que trabajan por él haciendo traducciones en 10, 15 diferentes idiomas. Y hay otros amigos míos que nada más están en esas empresitas que están acá una semana y la otra ya no, y ojalá te paguen. Esas están en todas partes.

*One of my real good friends, he's actually my ex-boss, he's working from home, he's got like four or five accounts. [...] He actually, you know on LinkedIn and stuff, found some guys who wanna do some work and started different accounts here. I have another friend, he's got a translation service, he's got about 365 people that work under him doing translations in 10, 15 different languages. And then you have friends of mine that are just those mom and pops, they're here one week and then gone the next, hopefully they pay you. Those are everywhere.*

La proliferación de pequeñas empresas de *call center* implicó la precarización del trabajo y una explotación redoblada. Rafael, de 53 años, fue deportado en 2013 tras 29 años de residencia en California. Fundó una empresa de interpretación remota en 2017. Había conseguido un contrato con la empresa de interpretación telefónica Lionbridge, con base en Estados Unidos. “Yo contrato a cualquier persona, no reviso antecedentes penales estadounidenses”, afirmó Rafael, “solo los [antecedentes] de acá” [*I hire anybody, I don't do checks, I only do the checks over here, which is the antecedentes penales*]. Antes de la pandemia de COVID-19, contaba con 22 agentes activos. Rafael explicó que los intérpretes internacionales profesionales suelen cobrar más de \$1 USD por minuto: “Yo pago a mis agentes siete centavos [de dólar] - a mí [la empresa] me da trece centavos, entonces me quedo con seis centavos y los agentes se quedan con siete. Es una basura, no es nada” [*I pay my agents seven cents. I make thirteen cents, they pay me thirteen cents, so I keep six cents and the agents keep seven cents. It's crap, it's nothing*], admitió.

Rafael también había trabajado como agente en Indigo, un *call center* nacional que tenía 87 agentes registrados en 2019 (Ministerio de Economía de El Salvador, 2021a). No aguantó las pésimas condiciones laborales en esa empresa; salió lesionado de la espalda por la intensidad del trabajo:

Hay algunos *call centers* que no revisan los antecedentes penales [norteamericanos] y esos son los que rotan agentes cada seis meses, los cambian a cada rato. Yo sí trabajé en Indigo, [...] pasé dos meses y ya no aguanté. Es súper difícil trabajar en un *call center*, Dios mío. Es irreal. Te dan siete minutos para ir al baño en todo el día. No te permiten levantarte, [...] tenés que sentarte ahí todo el día y tomar llamada tras llamada tras llamada tras llamada con un producto que nadie quiere [se ríe]. Duele. Entonces, me dio una compresión de un nervio en el cuello por eso, creo, entonces estaba discapacitado como una semana y no les gustó, entonces me despidieron, pero yo ya estaba listo para irme de todos modos, así que mejor. Pero los tipos ahí, hay un montón de buena gente trabajando ahí, la mayoría son *homies*, la mayoría tienen antecedentes y es el único lugar donde los contratan, así que ese es Indigo.

*There are some call centers that actually they don't do any background check, and these are the call centers that turn the agents on a six-month basis, you know, they change them all the time. I did work for Indigo, [...] lasted two months and then I couldn't take it. It's freaking tough working at a call center, oh my god. It's unreal. They give you seven minutes to go to the restroom all day. They don't let you get up, [...] you have to sit there all day and take call after call after call after call on a product that people don't want [laughs]. It's painful. And so, I got a pinched nerve from that, I believe, so I was out for a week, and they didn't like that, so they let me go, but I was all ready to leave anyways so, [it] worked out. But the guys there, there's a bunch of good people working there most of them are homies, most of them have you know records and that's the only place they can get hired so that's Indigo.*

La experiencia de Rafael revela las condiciones precarias a que se someta la población deportada que se inserta laboralmente en las pequeñas empresas informales de *call center*: alta intensidad del trabajo, alta rotación de trabajadores, ausencia de seguridad laboral, violación los derechos laborales, riesgos a la salud y la integridad física de los trabajadores. Estas pequeñas empresas

nacionales de *call center* que surgen en las sombras de la industria de BPO en El Salvador, generalmente en servicios de ventas, son las que ofrecen trabajo a la población deportada en condiciones de alta informalidad y explotación.

Tras ser excluido de los principales empleadores de *call center* por sus antecedentes penales norteamericanos, Johnny se vio obligado a buscar trabajo en estas empresas precarias:

Fui a esos *call centers* pequeños, los que hacen extorsión se podría decir. Toman tu dinero y no te pagan lo que deberían de ser. [...] No teníamos seguro, AFP, no pagan esos impuestos. En ese momento, era lo único que podía hacer. Aguanté hasta un año y medio trabajando así [entre esas mismas empresas], porque ¡no podía ir a ningún otro lado!

*I went into those little call centers, the ones that do extortion you, I could say: take your money and don't pay you what it is [...] We didn't have no seguro, AFP, they don't pay those taxes. So, at that point that's the only thing I could have done. I'm even surprised I lasted a little bit over a year and a half, going back and forth, because I couldn't go anywhere else!*

Johnny fue víctima de una serie de violaciones laborales en estas pequeñas empresas de *call center*, pero las toleró por falta de alternativas. Jesús relató que “es muy difícil que entre a una empresa grande que realmente paga bien” [*It's very difficult for me to actually get into a big company that actually pays well*]. La discriminación laboral contra la población deportada le había obligado a desplazarse hacia los *call centers* pequeños con peores condiciones laborales:

La única manera de que yo puedo encontrar trabajo es al buscar los *call centers* muy pequeños que no revisen antecedentes, o hasta ganar menos que lo que gana la gente en un *call center* regular. Entonces tenemos que aceptar una gran reducción salarial frente al trabajo normal en la industria.

*The only way I can get a job is by finding really small call centers who don't do background, or even make less than what people in a regular call center make. So, we have to get actually a big pay cut from the regular work in the industry.*

La discriminación laboral que enfrentaba no se limitaba a la exclusión de las grandes empresas de *call center* nacional. Según Jesús, también se convirtió en un obstáculo a su ascenso adentro de las

empresas: “A personas como yo, no nos contratan para supervisor o algo más alto en la cadena de mando por la misma razón”, dijo, “porque a las personas que nacen acá y que estudian inglés acá les tratan de manera distinta que a una persona deportada” [*People like me don’t get hired then like being a supervisor or being something higher up in the chain for the same reason, like ‘cause people here who are born and who study the English language here, they get treated very differently from a person who’s being deported*].

La brecha salarial entre las pequeñas empresas de *call center*—“piratas”, como las califican en algunas publicaciones del grupo de Facebook *Call Center Community El Salvador*—y las grandes transnacionales es significativa. En 2020, el salario mensual promedio pagado por Telus fue de \$1,036.73 USD; \$922.59 en The Office Gurus; \$789.84 en Sykes y \$729.13 en Teleperformance (ISSS, 2021a; ISSS, 2021b). En cambio, el salario promedio pagado por Fusion, donde se estimaba que aproximadamente la mitad de los trabajadores eran deportados, fue de \$609.7; en las empresas donde la vasta mayoría de la fuerza laboral estaba compuesta por personas deportadas, la brecha es aún más grande: el salario promedio en BPC fue de \$521.1 y de \$407.95 en Skycom (ISSS, 2021b). La brecha también se consta en materia de las prestaciones garantizadas. Según el Ministerio de Economía (2020), BPC contaba con 650 empleados en el año 2019; no obstante, ese año solo 23 trabajadores de esa empresa cotizaba en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). En cambio, el Ministerio de Economía (2020) registró 5,039 empleados de Teleperformance en 2019, mientras el ISSS reportó que cotizaban 5,658 trabajadores de esa empresa ese año—más, incluso, que el total de empleados registrado por el MINEC. En las firmas aún más pequeñas, las condiciones son aún menos atractivas: 18 de las 88 firmas de *call center* contribuyentes al ISSS en 2020, o 20.45%, cotizaban un salario promedio menor a \$400; todas esas firmas contaban con menos de 50 trabajadores cotizando en el Seguro Social (ISSS, 2021b).

Carlos M. relató su primera experiencia laboral en El Salvador, trabajando en una pequeña empresa en condiciones informales:

Tuve suerte, porque mi primo conoció a un señor en Monster.com y quería hacer un *call center* acá. Entonces me metió ahí, trabajaba un buen tiempo con él, pero luego cayó la realidad cuando él no más decidió irse. [...] Para El Salvador, yo ganaba bien, me daban unos mil dólares al mes - bastante bien - pero no pagaba [el impuesto sobre] la renta, no pagaba AFP, no pagaba seguro, nada así, todo eso salía de mi bolsa.

*I got lucky because my cousin met a gentleman on Monster.com and he wanted to do a call center here, and so I got on with him, worked for a good while with him, but then reality hit when he just decided to up and leave. [...] For El Salvador, I was making good money, I was getting about \$1,000 a month, which is really good money, but I wasn't paying rent, I wasn't paying AFP, I wasn't paying insurance, nothing like that, and so that was coming out of my pocket.*

Al quedarse sin trabajo tras el cierre del pequeño negocio nacional de *call center* donde estaba, Carlos buscó trabajo en las grandes empresas transnacionales. Descubrió que sus antecedentes penales le impedían ser contratado. Al final, fue obligado a buscar trabajo en pequeños *call centers* informales donde sufrió una serie de violaciones laborales:



Vas a los *call centers* enormes como Telus, Convergys [Concentrix], esos grandes - en uno me preguntaron por mis tatuajes, si yo tenía vínculos con pandillas. [...] No toman deportados. [...] Entonces, comencé a ir donde esas empresitas de *call center*, que es toda una aventura, porque literalmente desaparecen de un día para otro. No pagan impuestos, cuando vas a cobrarlos, “Oh, no los pagaron”, o te descuentan, me daban un cheque de \$180 cada dos semanas. No puedes vivir de eso, no hay manera. Es realmente difícil encontrar un *call center* bueno que no te explota, que paga lo justo.

*You go to the huge call centers like Telus, Convergys, these big ones like that, in one of them they asked me about my tattoos, if I was gang-related. [...] They won't take deportees. [...] And so, I started hitting all the little mom and pop type call centers, and that's an adventure because it's like literally, here today, gone tomorrow. They don't pay the taxes, you know when you go to cover the taxes, "Oh, they didn't pay them" or they deduct your pay, I was getting a check [for] \$180 bucks for two weeks. And you can't live like that, there's no way. So, it's really hard to find a good call center, that doesn't exploit you, that pays you what you're justified making.*

Carlos había trabajado en AmericaTech en una cuenta de ventas: “¡Yo era la superestrella! [...] Vendía y vendía y vendía y mis comisiones eran literalmente de cuatro o cinco mil dólares al mes. ¿Sabés cuánto vi de eso? Cero” [*I was the super star! [...] I would sell and sell and sell and my commissions were literally like 4 or \$500 a month. You know how much of that I saw? Zero*]. Carlos, desconociendo y desconfiando del sistema judicial y laboral salvadoreño, se sintió sin opciones para denunciar el robo de las comisiones de sus ventas: “No es como que puedo ir a la policía, no es como que puedo ir al *Better Business Bureau* o lo que sea acá. Es tanta burocracia” [*It's not like I can go to the cops, it's not like I can go to the Better Business Bureau or whatever it is here. It's just so much bureaucracy*]. Al final, prefirió renunciar.

Marx escribió que la forma del salario borra “toda huella de la división de la jornada en trabajo necesario y plustrabajo, en trabajo pagado y trabajo no retribuido” (2014, p. 480). No obstante, el trabajo de servicios de ventas transparenta como pocas actividades laborales esta relación de

explotación. Carlos observó que la cuenta en que trabajaba generaba entre \$10 - \$16 USD cada hora en ventas de mercancías, mientras él ganaba un salario por hora de \$3.13. Comparó estas condiciones de explotación con las de las maquiladoras: “Saks Fifth Avenue acaban de abrir un *call center* enorme acá”, ejemplificó, “vendiendo camisas: \$800, \$900 cada venta. Pero ¡están pagando los agentes tres dólares la hora! Es casi como Nike en sus maquilas” [*Saks 5<sup>th</sup> Avenue just got a huge call center here, selling shirts--\$800, \$900 sales, but they're paying these people \$3 an hour, so I mean it's almost like Nike in the sweat shops*]. Además del alto grado de explotación, notó que los pequeños *call centers* no ofrecían oportunidades de ascenso—“Hay un techo muy bajo” [*a very low ceiling*]—y que tampoco proporcionaban seguridad laboral. “No es estable, esa es la gran diferencia” [*it's not stable, that's the big difference*], explicó.

Los abusos y violaciones laborales no sólo ocurren en las empresas más pequeñas. Melvin, 29 años, fue deportado en 2019 después de 18 años en Estados Unidos; había sido contratado en Fusion después de ser rechazado por dos otros *call centers* a causa de sus antecedentes penales estadounidenses. Melvin fue contratado con la promesa de ganar un salario base de \$600 USD mensual, pero en realidad recibió \$580, monto que, tras los descuentos correspondientes, terminó en aproximadamente \$480. “Mi salario base iba a ser de \$600, es como \$3.75 [la hora], pero me están dando \$3.50 y no me dan horas extras, aunque hago horas extras, sino que lo cuentan como un turno extra” [*My base salary was supposed to be \$600, that's like \$3.75, but they're giving me \$3.50, and they don't give me overtime even if I do extra hours, they don't count it as overtime, you're just getting an extra shift*], explicó. Melvin contrastó esas condiciones con las de Estados Unidos: “No les dan las mismas oportunidades que darían en [Norte]américa tampoco, porque a un agente en [norte]américa le pagan como un promedio de \$22 la hora, \$25 la hora, por ahí. [...] Para mí, viniendo de una cultura [norte]americana, si yo hago más que 40 horas, son horas extras” [*they're not given the same opportunities that they would over there like in America too, 'cause an agent in America, they're paying them an average like \$22/an hour, \$25 an hour. [...] For me coming from an American you know like cultur,e if I do over 40 hours, that's overtime*]. La remuneración que Melvin recibía en Fusion apenas le alcanzaba para cumplir sus gastos básicos: “Yo tengo que pagar el alquiler, tengo que ver que mi seguridad está bien, así que al final del mes me quedo con cincuenta dólares intentando sobrevivir con la comida, no tiene sentido trabajar solo para vivir día a día” [*I have to pay rent, I have to make sure my secureness is ok, so by the end of*

*the month I'm only like with \$50 trying to survive for food. It doesn't make sense to just work for just living day by day].*

La experiencia de Melvin no fue aislada. Franklin había rechazado un trabajo en BPC cuando le informaron que no le iban a inscribir en el Instituto Salvadoreño de Seguro Social. Carlos C., 39 años, deportado en 2011 tras 18 años en Estados Unidos, se dio cuenta que Fusion no estaba pagando las cuotas de Seguro Social que le descontaba de su salario: “Fui al Seguro y cuando llegué me dijeron que no tenía nada porque no habían realizado el pago” [*I went to the Seguro, and when I got there they told me that I didn't have anything, because they didn't make their payment*]. William renunció a su trabajo en Atento porque se negaron a pagarle sus horas extras. Antonio hasta demandó a Fusion por su indebido despido durante la pandemia de COVID-19: “La gente piensa: es un deportado, ¿qué puede saber él? Pues se equivocan, porque puede que yo no sea de aquí, puede que no conozca la cultura de aquí, pero sé una cosa y es que tengo derechos” [*People think, oh, he's a deportee. What's he gonna know? Well, you're wrong, because I may not be from here, I may not know the culture from here, but I know one thing is that I have rights*], insistió.

Robert relató la experiencia de un amigo, que comenzó a perder sus comisiones de ventas tras un cambio en las métricas o metas establecidas por la empresa:

La cosa es que cuando llegás a un *call center* tendrán diferentes métricas. Si la empresa ve que todos los agentes están ganando mucho, o están trabajando muy bien o la métrica está muy baja, entonces lo que harán es cambiarla para que no ganes tanta comisión, sino que te tienen ahí trabajando diez horas. Eso es lo que nos pasó. Ese amigo mío, llevaba siete años trabajando ahí y él ganaba mucho dinero, pero ahí por 2019 o 2018, algo cambió con la métrica y él se quejaba, habló con Recursos Humanos, habló con el supervisor, habló con mucha gente antes de irse al Ministerio de Trabajo y demandarlos. Ahora, eso es anónimo, pero no es tan anónimo si tenés amigos trabajando ahí. Entonces la empresa conoce a una persona del Ministerio de Trabajo y ellos dirán “Sí, él fue”. Entonces le encontraron un error en una llamada y lo despidieron. Eso fue lo que pasó y mucha gente no dice nada por eso.

*This is the thing, when you hit a call center they will have different metrics, so if the company knows all the agents are doing a lot of money, then you're hitting it very well or the metric that they have is very low, so what they will do is they will change it for you not to commission as much, but for you to be working ten hours straight. So that's what happened with us. The buddy that I had, he had seven years working there, and he would make a lot of money, but when 2019 or 2018 hit, something changed with the metric and he was complaining, he talked to Human Resources he talked to the supervisor, he talked to many people before him going to Ministerio de Trabajo and putting a demand on them. Now, when you do that it's anonymous, but it's not that anonymous if you have friends that work there. So, the company knows a person that's from el Ministerio de Trabajo and they will just say, "Yeah, you know what? It was him." And so they found a way that he fucked up on a call and they fired him. So that's what happened, many people they won't speak up because of that.*

El relato de Robert da cuenta de la práctica industrial de intensificación a través de la progresiva elevación de las metas de trabajo. Esta práctica permite, por una parte, que los trabajadores produzcan más en menos tiempo, sin una correspondiente reducción de la jornada laboral. Al

contrario, en el contexto de los servicios externalizados de ventas, permite que la empresa ahorre el gasto en comisiones, a la vez que obliga al trabajador a extender su jornada para compensar las comisiones perdidas con horas extras de trabajo. La experiencia también resalta la vulnerabilidad de los trabajadores de *call center* sin representación colectiva frente a la colusión entre el capital y el Estado en su contra.

Las violaciones laborales que relatan las entrevistas se enmarcan en el proceso ya señalado de deterioro general de las condiciones laborales de *call center* en El Salvador. “Ya no hay estabilidad laboral, la gente está desesperada, entonces aceptan cualquier cosa, entonces los salarios han comenzado a bajar”, lamentó William. “*Call centers* que tenían fama de nunca faltar un pago, de nunca pagar tarde hoy están comenzando a tener fama de faltar pagos, pagar tarde” [*There’s no more job stability, people are desperate so they’ll take anything, so wages have actually begun to decrease. Call centers who had a reputation of never missing a payment, never paying late are now beginning to get a reputation of missing payments, of paying late*].

Yo pasaba todo mi tiempo ayudándole a la gente a conseguir trabajos y siempre lo veía como un camino de redención, una manera de compensar todas las babosadas que hacía antes. Ya no puedo, en buena conciencia, seguir haciéndolo. [...] Ya no puedo en buena conciencia enviar la gente a los *call centers* y decirle lo que antes decía, porque no hay futuro en un *call center*.

*I spent all my time helping people get jobs and I always viewed this a path of redemption, a way to you know makeup for the nonsense I was doing before. I cannot in good conscience continue to do that. [...] I can no longer in good conscience send people to call centers and tell them the things I used to tell them, because there is no future in a call center.*

Las cifras oficiales dan constancia de cierta reducción de salarios en las empresas transnacionales, algunas de las cuales iniciaron sus operaciones en el país con remuneraciones muy atractivas. En 2006, Dell buscaba reclutar a la diáspora salvadoreña en Estados Unidos a través del programa gubernamental de “*Meet Your Roots*” ofreciendo salarios mínimos de \$1,500 USD (Da Cruz, 2012). Para 2022, Dell se había convertido en Concentrix y sus anuncios para el puesto de “agente de soporte” prometían salarios mínimos de \$650 USD (Tecaloco, 2022). La reducción no siempre

ha sido absoluta, sino también relativa: en 2005, el salario promedio en Sykes era de \$716; en 2020, era de \$790, un incremento de menos de \$100 a lo largo de quince años (ISSS, 2021b).

Un comentario de la especialista de recursos humanos de Sykes, ejemplifica estas tendencias. Adelle señaló que las cuentas de servicios de “*chat*” pueden ofrecer salarios menores que las cuentas de voz, por la impresión errónea de los trabajadores de que sean menos agotadoras.

En cuanto al *chat*, el *chat* puede ser un poco más flexible en cuanto a salarios porque la gente cree, “Oh, sólo estoy haciendo *chat*”, lo cual es por supuesto un malentendido [se ríe] de lo que es hacer *chat*, porque tenés que hacer múltiples *chats* a la vez, pero la gente cree—si no lo han hecho antes, claro—que podría ser más fácil, entonces los atraen con un menor salario. Luego, eventualmente, verás esa tasa de rotación y el desgaste, pero así estamos.

*When it comes to chat, chat can be a little bit more lenient in salaries, because people will be like, “Oh, I’m just doing chat,” which of course is a misunderstanding [laughing] of what doing chat is, because you have to do multiple chats at the same time, but people feel like—if they haven’t done it before, of course—that it might be easier, so they will gravitate towards it with a lower salary, and then, eventually, you’ll see the turnover rate happen and the attrition, but that’s where we are right now.*

Marx observó que “la maquinaria, considerada de por sí, acorta el tiempo de trabajo, mientras que, en su aplicación capitalista, lo alarga; como en sí, facilita el trabajo, mientras que en manos del capitalista redobla su intensidad” (2014, p. 394). Las nuevas modalidades de atención al cliente, facilitadas por avances tecnológicos, aparentan proporcionar una reducción del esfuerzo del trabajador, pero en su aplicación en las empresas de *call center*, el resultado es todo lo contrario.

Con la expansión y evolución de esta industria externalizada, los trabajadores han sufrido una progresiva intensificación del trabajo, una extensión y flexibilización de la jornada y una reducción de sus libertades personales como parte del incremento de las medidas de seguridad y vigilancia en las grandes empresas transnacionales. Pero mientras la expansión de la industria de *call center* en El Salvador ha conllevado un empeoramiento generalizado de las condiciones del trabajo, la

población deportada ha sufrido un deterioro mayor, obligada a incorporarse en los márgenes menos formales de la industria en condiciones que difícilmente se podrían caracterizar como otra cosa que la superexplotación. La falta de oportunidades alternativas actúa de manera coercitiva sobre las personas deportadas para hacerles vulnerable a esta superexplotación y abusos laborales en la industria de *call center*. Igual que las personas migrantes indocumentadas y racializadas en Estados Unidos, la población deportada angloparlante en El Salvador se ha visto forzada a laborar en las sombras al servicio del capital norteamericano externalizado en condiciones desiguales.

### **3.2.4 Fuerza de trabajo de reserva**

No existen datos oficiales sobre la cantidad total de personas deportadas empleadas en la industria de *call center* en El Salvador. No son cifras que registra el Ministerio de Economía, ni el Ministerio de Trabajo, ni el Instituto Salvadoreño de Seguro Social. Las empresas privadas tampoco socializan estos datos con el público. Por lo tanto, nuestra información proviene de entrevistas con trabajadores, administrativos y gerentes de *call center*, quienes proponen estimados con base en sus experiencias en la industria y la composición de la fuerza laboral en sus entornos laborales particulares. Estos insumos nos permiten identificar algunas tendencias claves sobre la participación de la población deportada en la industria externalizada de BPO en El Salvador y sus cambios a lo largo del tiempo: en particular, la destacada importancia de la fuerza de trabajo deportada en el nacimiento y consolidación de la industria de *call center*, su relativa reducción a lo largo de la última década y su concentración progresiva en determinadas empresas y cuentas.

Hemos establecido que la población deportada se inserta de manera desigual en el mercado laboral de *call center*, sufriendo una progresiva discriminación y precarización laboral. Las entrevistas sugieren que las personas deportadas cumplen una función particular en esa industria como una fuerza de trabajo fundacional u originaria, clave para la construcción inicial de la industria en general y la apertura de cuentas y empresas nuevas particulares. En este sentido, la fuerza de trabajo deportada opera como una reserva especial dentro de este mercado laboral, activada en momentos determinados de necesidad y excluida cuando la demanda del trabajo se reduce. Después de cumplir la función de reserva laboral racializada y discriminada en el mercado laboral segmentado estadounidense, las personas deportadas terminan ejerciendo un papel análogo dentro

del mercado laboral de *call center* en El Salvador, como reserva estigmatizada en esta industria externalizada.

El analista de Telus reflexionó sobre el porcentaje que representaba la población deportada dentro de la fuerza laboral de *call center* salvadoreño en el año 2010: “Me arriesgaría con un 75% tal vez de que era”, señaló. En cambio, consideró que para finales de 2020 se había reducido a 15%, “por lo menos en este tipo de *call centers*” grandes transnacionales como Telus. Juan Martín, fundador y administrador del grupo de Facebook “Call Center Community El Salvador” y reclutador para diversas empresas de *call center*, también aseguró que, en 2010, más de la mitad de la fuerza de laboral nacional de *call center* era deportada, cifra que se había reducida a aproximadamente 25-30% para 2020. “En ese entonces era más de 50, como 60%. Todo el mundo era deportado” [*Back then, it was more than 50, like 60 percent. Everybody was [a] deportee*], recordó.

El caso de Sykes, uno de los primeros y más grandes *call centers* bilingües del país, evidencia la tendencia señalada. Adelle, Especialista de Recursos Humanos de Sykes, recordó que cuando trabajaba como agente en la cuenta de Office Depot de Sykes, de 2007 a 2011, “por lo menos en la cuenta donde estaba, fácilmente más del 70% o había vivido allá [en Estados Unidos] o crecido allá o sido deportado” [*At least in the account that I was in, I would say easily over 70% had either lived there, either grown up [there] or had been deported*]. Para 2020, esta composición había cambiado: “Es muy poca [la población deportada o retornada empleada en Sykes]. Ahorita diría— y por supuesto Sykes es mucho más grande que cuando entré—pero diría quizás de 20 a 25%” [*It’s very, very small. Right now, I would say population-wise of course Sykes is now a lot bigger than it was when I first started but I would say maybe 20 to 25%*].

La creciente discriminación contra la población deportada por parte de las grandes empresas transnacionales ha llevado a la concentración de la fuerza de trabajo deportada en empresas de *call center* medianas y pequeñas, dentro de las cuales se destacan empresas como BPC, Skycom y Fusion, todas empresas que se habían asociado con el Ministerio de Relaciones Exteriores para recibir a perfiles de personas deportadas. Marco, supervisor en BPC, consideró que 80% del personal en BPC era deportado.



Tiffany, agente de BPC deportada por primera vez en 2015 y de nuevo en 2020, coincidió: “Aquí en BPC la mayoría, casi todos, verdad, [son deportados]. Aquí aún, qué puedo decir, creo que un ochenta por ciento, ellos casi todos son que son de allá. Ya en otros lados no, en otros lados casi que ni quieren gente así”. Juan Martin, por su parte, estimó que se trataba de hasta 99%, mismo porcentaje que atribuyó a la población deportada en la empresa Skycom. Tony, quien también trabajaba en BPC, afirmó que la gran mayoría de sus compañeros eran personas deportadas: “Aquí en BPC y Skycom es el opuesto total de los otros *call centers* más grandes” [*Here at BPC, Skycom, it's the complete opposite to now other bigger call centers*], observó. Según Tony, 80% de la fuerza laboral en BPC y Skycom estaba compuesta de personas deportadas y 20% de personas no-migrantes. “Quizás en un lugar como Sykes ahora es el inverso, pero tal vez de 70-30, 30 [por ciento] deportado, porque hoy no es tan común” [*Maybe at a place like Sykes right now, [it's] the inverse, but maybe 70-30, 30 DP, because it's rare now*], reflexionó, coincidiendo con el cálculo de la representante de recursos humanos entrevistada de esa empresa.

“Todo depende del *call center*” [*It all depends on the call center*], explicó Franklin, quien entró a trabajar en Teleperformance durante la pandemia de COVID-19. Estimó que 95% de los trabajadores de Skycom eran deportados y 100% en BPC: “No creo que haya nadie normal allí” [*I don't think no one's normal right there*]. Consideró que 50% de las personas contratadas en Fusión habían sido deportadas. En cambio, fijó una proporción mucho menor en las grandes empresas transnacionales, estimando entre 10% - 15% en Teleperformance y 15% en Atento: “Te lo digo porque yo he trabajado en esos lugares”. [*I'm telling you because I've worked in those places*]. Por su experiencia de haber sido rechazado de The Office Gurus, especuló que la representación de personas deportadas en esa empresa sería aún menor.

Dennis, que llevaba tres años como agente en Fusion, informó que entre 50%-60% de sus compañeros eran personas deportadas de Estados Unidos:

Hay diferentes edificios de Fusion. En el que yo estoy, la mayoría, o sea, casi todas las personas que están ahí son personas que han estado en EE.UU. Y está el otro edificio donde ya quizás dependiendo de la cuenta hay más jóvenes que han estudiado aquí y que están trabajando por ahí.

Melvin también trabajaba como agente en Fusion. Afirmó que, en su edificio, por lo menos unas 40 de las 60-70 personas empleadas habían sido deportadas de Estados Unidos. Explicó que la cuenta donde trabajaba estaba compuesta por 20-25 personas divididas en tres grupos: su grupo solo contenía tres personas deportadas y los otros dos grupos eran compuestos mayoritariamente por personas deportadas. Antonio trabajaba en Fusion antes de ser contratado por Blackhawk. Confirmó lo señalado por Dennis y Melvin: “La mayoría de gente que trabaja en Fusion es deportada”, dijo. “Otro individuo que fue contratado en la misma cuenta [que yo] era un buen amigo mío, habíamos estado en el mismo centro de detención en Estados Unidos y fuimos contratado juntos en Fusion y en la misma cuenta” [*The majority of people who work for Fusion are deported. Another individual that got hired to that same account, he was actually a good buddy of mine, and we were actually in the same holding facility in the United States, so we got hired together in Fusion and we got hired to the same account*].

Orellana, de Tech Americas, estimó que la participación de la población deportada en la industria de *call center* a nivel nacional todavía alcanzaba 60% para finales de 2020. Destacó el papel clave de la fuerza de trabajo deportada en la construcción de la industria de BPO en El Salvador:

“Son *the unsung heros* [héroes no reconocidos]. Son los *unsung heros*, porque no hay ningún *call center* aquí en esta industria que no se ha construido con ellos, o sea te podés remarcar hasta Dell, el tiempo de Dell, los que vinieron a poner los primeros acá, Tracform, todo eso, ¿cuál era el otro? Atento, eran esos, todos eran el estigma de *homie*”.

Orellana informó que, en su empresa, unos 30 de los 180 trabajadores contratados eran personas deportadas, o aproximadamente 17%, “de lo que sabemos”.

Alisandro Valencia, Vicepresidente de Operaciones de Outsourcing Express, recién había iniciado operaciones en esa misma empresa de *call center* en San Salvador que, a inicios de 2021, contaba con 32 agentes y estaba en proceso de ampliarse hasta 150. Todos los 32 agentes empleados en ese momento eran personas deportadas, trabajando en una cuenta de ventas de la criptomoneda Bitcoin.<sup>13</sup> Valencia recordó que cuando trabajaba como agente en Teleperformance, en 2011, las personas deportadas representaban aproximadamente 75% de la fuerza laboral de esa empresa;

---

<sup>13</sup> Esto ocurrió en marzo de 2021, meses antes de que el presidente Nayib Bukele anunciara la adopción de esa criptomoneda como moneda de curso legal y oficial.

para 2020, esa proporción se había disminuida debido a la creciente revisión de antecedentes penales estadounidenses: “Los *call centers* pequeños les dan la oportunidad”, dijo.

Las personas entrevistadas coincidieron en afirmar que existía una participación mayoritaria de personas deportadas en las grandes empresas de *call center* transnacionales a inicios de la década 2010. También coincidieron en fijar la participación de personas deportadas en esas mismas grandes transnacionales como Telus, Teleperformance, Atento, Concentrix y Sykes entre 15%-25% para finales del año 2020, con una participación mayoritaria de la población deportada en empresas medianas como Skycom, BPC y Fusion, así como otras empresas pequeñas de ventas, como Outsourcing Express.

Además de la concentración de personas deportadas en determinadas firmas menores, las entrevistas revelan algunas tendencias en cuanto a la distribución de personal deportado adentro de las empresas de *call center*. En particular, se señala que suelen ser contratadas para cuentas nuevas y/o en cuentas de ventas.

El analista de Telus señaló que la población deportada excluida de empresas grandes como la suya encontraba trabajo en *call centers* más pequeños con cuentas recién abiertas:

Los otros *call centers* que comienzan por personas que tiene un contacto con un cliente y necesitan contratar gente inmediatamente, que ese es su *goal*, eso es su tipo mercado que puede contratar y podrían contratar inmediatamente, aunque tengan algún tipo de antecedente penal. Entonces, ese tipo de *call center* siempre existe. Entonces siempre hay personas trabajando en *call centers*, pero se han ido moviendo hacia otro tipo de *call center*.

Según el analista, las personas deportadas sirven como una fuerza laboral disponible para empleadores con urgencia de reclutar, como solía suceder en las empresas nuevas, más pequeñas y menos formales.

Dennis coincidió. Comentó que en Fusion, las cuentas recién abiertas eran las que solían contratar a personas deportadas:

En las otras cuentas donde yo estoy, que ya son cuentas más pequeñas, donde tienen el contacto quizás con los clientes con los que dan la cuenta, ya son personas que necesitan un inglés quizás más alto, no sé por decirte exactamente los requisitos, verdad, pero la mayoría

de esas cuentas, cuando recién inicia una cuenta, piden gente prácticamente con el inglés *native*.

Melvin, también agente de Fusion, concordó, señalando que trabajaba en una cuenta nueva y que tenía la impresión de que la empresa buscaba a personas deportadas para impulsarlas por su buen manejo de inglés y habilidades culturales. Recordó que le habían pedido su título de bachillerato como requisito de ingreso, pero al ver que no lo podía presentar, no fue impedimento para su contratación: “En Fusión, siento que necesitaban personal, así que solo trataban de meterme” [*In Fusion, I feel like they needed personnel, like they just tried to get me in there*].

Valencia, de Outsourcing Express, confirmó lo anterior, explicando que su empresa había reclutado exclusivamente a personas deportadas para la apertura de su cuenta de ventas. Agregó que las personas deportadas eran idóneas para actividades de ventas, porque podían sostener una conversación de manera natural y compartir referencias geográficas y culturales. El analista de Telus también destacó el talento de personas deportadas para ventas:

Por el nivel de inglés, eso es todo, porque definitivamente aquí hay diferentes niveles de inglés: B2, C1, C2, verdad, y quíerase o no las personas que han sido deportadas tienen un excelente inglés, aunque sea con acento o que sea con un tipo de acento diferente, verdad, pero es un inglés pues B2, C1, o sea es perfecto para ventas porque [en] ventas pues, eso es lo que llama la atención, una buena comunicación de alguien.

William afirmó lo mismo: “Yo trabajo con deportados, tienden a ser buenos para ventas. Por eso cuando vas a Sykes y vas a Hotels.com, [en] la planta de ventas, son todos *homies*” [*I work with deportees, they tend to be good at sales. That’s why when you go to Sykes, you go to Hotels.com, the sales floor, it’s all homies*]. Robert, de 32 años, retornado en 2010, explicó que el acento del vendedor es un elemento determinante para ganar la confianza del cliente: “Son pocas personas que quieren comprar, especialmente si escuchan una voz que no es nativa, no van a querer comprar, dirían ‘Sos un estafador, esto es un fraude’. [...] Desconfían” [*Not many people wanna buy, especially if they hear a voice that’s not native, then they wouldn’t buy it, they would say, ‘You’re a scammer, this is a fraud’ [...] They get suspicious*]. En este sentido, el inglés “nativo” de las personas deportadas resulta idóneo para esta actividad.

Por otra parte, Rapalo de BPC explicó que un criterio de la distribución de personas deportadas en las cuentas de BPC era el manejo de información protegida de los clientes o CPI, por sus siglas en inglés, que incluye números de seguro social o información de tarjetas de crédito. Según Rapalo, algunas empresas clientes que manejaban CPI obligaban que se realizara una revisión de antecedentes penales estadounidenses para los agentes contratados en esa cuenta, por lo cual estas cuentas contaban con menos personal deportado. Adelle, de recursos humanos de Sykes, señaló lo mismo: “No todas las cuentas tienen los mismos requisitos” [*Not all accounts have the same requirements*], explicó. “A veces hay cierto margen de maniobra en cuanto a lo que salió en sus antecedentes, pero a veces no [...] y tenés que ver si puedes luchar por ese candidato y ver si le puedes colocar en otro lado” [*Sometimes there’s lee-way as to what came back in their background checks. But sometimes there’s not, [...] and you have to figure out if you can fight for that candidate and see if you can place them elsewhere*]. En Sykes, las cuentas más “prestigiosas” [*“higher-end”*] tenían políticas más estrictas de revisión de antecedentes penales, como es el caso de las cuentas de seguros, porque los agentes manejaban información más sensible. Por lo tanto, esas cuentas tendrían una participación menor o hasta nula de personas deportadas.

El consenso sobre la representación mayoritaria de la población deportada en la primera década de la industria de *call center* en El Salvador es contundente. También el reconocimiento de su disminución relativa en las grandes empresas transnacionales, a causa de la creciente discriminación contra las personas deportadas junto con la expansión generalizada del mercado laboral de *call center*. La ocupación de fuerza de trabajo deportada para la apertura de nuevas cuentas, por su parte, nos lleva a concluir que ejerció un papel fundacional en la industria de *call center* en El Salvador, esencial para levantar y encaminar a las operaciones en sus fases iniciales. En la medida que sus actividades se consolidaron y expandieron, las empresas han recurrido a prácticas discriminativas contra la población deportada como la revisión de antecedentes penales estadounidenses para excluirla y desplazarla hacia empresas más pequeñas y con condiciones laborales menos favorables. De esta manera, las personas deportadas sirven como una reserva particular dentro del mercado laboral de *call center* salvadoreño.

Los comentarios de Tony resumen con precisión esta dinámica. Observó que la participación de personas deportadas en empresas transnacionales como Sykes había aumentado tras la pandemia

de COVID-19: “Ahora, después de la pandemia, diría 70 [por ciento personas no-deportadas]-30 [por ciento personas deportadas], pero llegó a un punto de que era 80-20” [*Now that after the pandemic, I would say 70-30, but it got to a point where it was 80-20*]. Según Tony, las necesidades de recuperar actividades después del confinamiento habían llevado a ciertas grandes empresas transnacionales a ajustar sus requisitos de ingreso para acomodar a la población deportada:

Escuché que ahora, durante la pandemia, tuvieron que despedir a mucha gente y bajaron los negocios, cayeron algunas cuentas. Ahora necesitan a gente muy buena con un nivel muy bueno de inglés, entonces ahora, a su conveniencia, parece que hoy quieren recuperar algunas de las personas a las que cerraron las puertas hace unos años. Tengo algunos amigos que me dijeron, “Mirá, no lo pude creer: intenté en Sykes hace tres años, me dijeron que mis antecedentes salieron malos, me dijeron que nunca podría trabajar ahí. Ahora un amigo me dijo que aplicara hace unos meses, y ahora me dicen que me van a dar una computadora”. Entonces yo me siento un poco resentido por eso, es como vaya, de alguna manera nos explotaron, es como que nos usan según su conveniencia, pero cuando tienen suficiente personal recurren a eso de que “hey, tenés antecedentes penales, no podés trabajar aquí”.

*I heard now that, during the pandemic, they had to let go of a lot of people, and some of the businesses went down, their accounts went down, now they're needing really good people with really good level of English. So now, to their convenience, it appears that now they wanna take back some people that they closed their doors on a couple years ago. I got some friends that told me, "Look I couldn't believe it! I tried at Sykes three years ago, they said my background was bad, they said I could never work there. A friend told me to apply a couple months ago and now they're telling me they'll give me a computer". So, I kind of feel a little salty towards that, in a way that it's like wow, they kinda in a way exploited--it's like they used us to their convenience, but when they have enough people staffed or whatever they use that, "Hey, you got a record, you can't work here".*

Tony caracterizó de manera muy perspicaz el (mal)trato de la población deportada por parte de las grandes empresas transnacionales de *call center*. Como fuerza laboral de reserva, son contratadas en momentos de necesidad y desechadas cuando esas condiciones se agotan. Reiteró:

Ahora que por la pandemia perdieron tantos empleados, ya es como, “Hey, ¡regresen!” Y es como, “Ajá, ahora entiendo”. Pero lo que no me gusta de esas situaciones que te regresan cuando te necesiten, es que en el momento que ya están bien o les sobran personal, buscan pequeñas maneras de agotarte y siento que los *call centers* más pequeños - Skycom, BPC - nos valoran un poco más.

*Now that, because the pandemic, they lost so many employees, now they're like, "Oh hey, come back!" It's kinda like "Ok, I see." But what I don't like about those certain situations where they get you back whenever they need to, that the moment [that] they are already good or they're overstaffed or whatever, it's like they find little ways to nitpick at you and I feel like smaller call centers like this one, Skycom, BPC, they value us a little bit more.*

Tony reconoció que, como persona deportada, su fuerza de trabajo sólo era cotizada en las grandes empresas transnacionales de *call center* en condiciones determinadas.

La función de la fuerza laboral deportada como reserva estratégica para el capital de *call center* ha llevado a prácticas abusivas como la siguiente, divulgado por Juan Martin:

Los *call centers* pueden ser penalizados si no llenan sus capacitaciones. Entonces lo que pasó es que hoy usan muchos *homies* como *buffer*, lo cual significa para llenar las capacitaciones, pero una vez las capacitaciones se llenan, los despiden después de uno o dos meses. [...] Prefieren bajar el estándar y hacer la vista gorda en cuanto a los antecedentes penales.

*Call centers, they can get penalized if they don't fill up their trainings, so what happened is that right now right they use a lot of homies as buffers, which means that to fill up the trainings, but once those trainings have filled up, they fire them a month or two months later. [...] They prefer to lower the standard and look the other way on when it comes down to criminal records.*

Según Martín, las empresas reclutan a personas deportadas en un inicio para cumplir con sus cuotas establecidas por sus contratos con los clientes, para posteriormente despedir a las personas con antecedentes estadounidenses bajo otro pretexto. De esta manera, las empresas de *call center* aprovechan de esta población, utilizándola como un relleno temporal. De un sostén fundacional y mayoritaria, la población deportada angloparlante en El Salvador se convirtió en una reserva precaria y discriminada en el mercado laboral de *call center*.

### **3.3 *Call Center Community***

El espacio virtual de “*Call Center Community* El Salvador”, fundado en 2012, juega un papel único para la población deportada trabajadora de *call center*. Juan Martín creó este grupo privado de Facebook para facilitar la comunicación y colaboración entre la comunidad deportada en la industria. La expansión del mercado laboral de *call center* conllevó a una reducción relativa de la población deportada en el grupo, que para inicios de 2021 contaba con más de 41,600 miembros. En este sentido, la composición del grupo refleja la composición de la fuerza laboral de *call center* en general. Un análisis de los contenidos e intercambios relacionados con la comunidad deportada en El Salvador permite resaltar las tendencias señaladas en las entrevistas respecto a la participación deportada en la industria. Para garantizar el anonimato de los usuarios de este grupo privado, no reproducimos los nombres de los usuarios citados en este apartado.

El uso de redes sociales ha tenido un fuerte impacto en la industria, volviéndose una fuente central de reclutamiento. Al mismo tiempo, permitió la construcción de espacios colectivos virtuales para la comunicación entre trabajadores, hecho que Adelle, de Sykes, responsabilizaba por un incremento en las tasas de rotación:



En el inicio de la industria de *call center* no existían estos grandes grupos de Facebook. [...] Ahora puedo ir a Facebook y ver si alguien más está viviendo lo que yo estoy viviendo en mi cuenta o en mi empresa, o puedo ver fácilmente cuales otras cuentas o otras empresas hay que tal vez tengan un mejor trato. Entonces ese flujo constante de información genera interés: “Quizás debo probar en otro lado, quizás no tengo que aguantar a este *team manager* o este supervisor, quizás debería de probar otro *call center* u otra cuenta, quizás debo de probar *chat*, quizás debo de probar en ventas”, entonces eso ha sido otro factor digamos que ha hecho incrementar la tasa de rotación a lo largo del tiempo, porque la gente está más consciente de sus opciones.

*At the beginning of the call center industry, you didn't have big Facebook groups. [...] Now I can go on Facebook and see if someone else is going through the same that I'm going through in my account or in my company, or I can see very easily what other accounts or what companies are out there that may have a better deal for me. And so having that constant flood of information does generate you know people's interest in, "Oh, maybe I should try somewhere else, maybe I shouldn't be you know having to deal with this team manager or this supervisor, maybe I should just go try to another call center or another account, maybe I should try chat, maybe I should try sales," so that has been another trigger, if you will, that has made the turnover rate increase over time because people are more aware now of what their options are.*

Espacios como *Call Center Community* sirven como una plataforma para la publicación de ofertas laborales por parte de las empresas de *call center*, pero también de denuncias, consejos e información entre trabajadores. Al centralizar las ofertas de trabajo, los trabajadores pueden evaluar y contrastar las condiciones laborales en diversas cuentas y empresas. Para la población deportada, el grupo ha sido un recurso clave para su inserción y participación en la industria.

En su inicio, el grupo de *Call Center Community* El Salvador fue integrado en su vasta mayoría por personas deportadas. “Antes [las personas deportadas] éramos como el 90% [de los integrantes del grupo]” [*We used to be like 90%*], recordó Martín.

Comenzamos a hablar entre nosotros, y así fue. De hecho, nadie hablaba español en ese momento. Todos hablábamos en inglés. Poco a poco comenzamos a tener más—en ese momento les decíamos ‘paisas’—más paisas. Estábamos jodiendo y de repente, entraron más y más.

*We started talking to each other, and that's what it was, in fact nobody spoke Spanish at that time. Everybody was talking in English. Little by little, we started getting more—at that time they used to call them paisas—more paisas, we was messing around and next thing you know they started coming in more and more.*

Para finales de 2020, Martín estimaba que las personas deportadas constituyeron entre 25% y 40% de los miembros del grupo. A pesar de esta disminución relativa, seguían ejerciendo un poder importante en la gestión de ese espacio virtual; según Martín, tres de los diez moderadores del grupo eran personas deportadas.

En la medida que se generalizaban las prácticas discriminativas contra la población deportada en las grandes empresas transnacionales, las personas deportadas acudieron a *Call Center Community* para averiguar sobre alternativas laborales. El 16 de agosto de 2013, una administradora del grupo publicó:

Buenos días comunidad de *call center*, como administradora les pido que por favor ayuden a publicar más ofertas de trabajo. Para la mayoría de los *homies* cuesta encontrar trabajos que no revisen antecedentes penales estadounidenses. Recuerden que todavía vienen muchos de nosotros para El Salvador, por favor ayudemos a nuestros hermanos y hermanas que necesitan ayuda con recursos para encontrar trabajo. ¡Muchas gracias y feliz día!

*Goodmorning call center community,,as administrator of these i am asking if you guys can please help out by posting more job offers...for most of the homies its hard for us to find jobs that dont ask for backround ..remember guys there still alot of us coming in to El Salvador..please lets help out our brothers and sisters that need help on resources to find jobs....thank you and have a great day !*

Esta publicación evidencia la creciente dificultad para la población deportada de insertarse en las principales empresas de *call center* en el país para el año 2013. También confirma su predominancia en el grupo en ese momento. En los comentarios, todos los usuarios respondieron en inglés. Uno, trabajador en Outsourcing Services International (OSI), donde se desempeñaba Luis Orellana en ese momento, ofreció enviar los CVs de personas interesadas a esa empresa, asegurando que los antecedentes penales estadounidenses no serían un obstáculo a su contratación.

Otras publicaciones se dirigían a la población deportada en particular para ofrecerles trabajo. El 9 de enero de 2016, por ejemplo, un usuario escribió:

Hay Focus esta agarrando ya conecte a varios que ya están trabajando yo te doy los tips te explico todo para q te agarren necesito que tengas un 85 por ciento de inglés si sos deportado y no allás trabajo inbox me i los conecto solo avísenme [sic].

Entre los 43 comentarios, los usuarios compartieron respuestas en inglés como: “necesito tu ayuda” [*i need your help*]; “Hola, a mi hijo le interesa conseguir un puesto en Focus, ¿qué información necesita?” [*hi my son is interested in getting a position at focus, what info would You need?*]; “¿Me puede pasar más información?” [*Can i get more info?*]; “Quisiera más información, pienso que tal vez aplico allí” [*I’d like to have further information, I think I might apply there*]; y “Quisiera saber más, antes trabajaba en Teleperformance pero ahora Focus suena bien, ¿Cuál cuenta o cuentas son? ¿Me podrías pasar más información por favor? [...] Tengo el 90% inglés y experiencia de *call center*” [*I would like to know more about it i used to work for TP but now focus sounds good whats the account or accounts about can you send me more info please [...] i got more than 90% english and call center experience* [sic]].

Además de ofertas laborales, las personas deportadas o sus familiares solicitaron información sobre sus opciones laborales en un ambiente cada vez más hostil a personas con antecedentes penales estadounidenses. El 30 de noviembre de 2016, un usuario publicó:

¿Por qué cuesta tanto que una persona deportada con antecedentes penales encuentre trabajo? Ninguna empresa grande te quiere contratar por los antecedentes. Estaba en Ocurrance y me despidieron por nada, ahora fui a Skycom y hice una encuesta por un minute y me dijeron que esperara otra cuenta y necesito tanto un trabajo. ¿Alguien puede encontrarme cualquier trabajo?

*why is it so dame [sic] hard for a person who was DP with a backgrand [sic] can,t find a job no big compy [sic] want to hire u because of the backgrand i was in ocurrance and they fired me for nothing now i went to skycom and i did a survey for a min and they told me to wait for another acct. and i need to work so bad can anybody help me find any job.*

El usuario cerró su publicación con su número de celular y nombre completo. En los comentarios, otro ofreció referirle a Teleperformance para una cuenta de español. Uno más respondió, “¿Alguién me puede ayudar? También necesito un trabajo” [*Can someone help me also i need a job*]. Una usuaria comentó:

Tenés al Sr. Jorge Rapalo quien es una gran persona, más Ubiquity y Teleperformance, pero si nada te resulta, podés hacer lo que hizo mi exnovio. Conseguí todos tus documentos personales y apostillarlos y andáte para Costa Rica o Nicaragua donde necesitan gente que habla inglés, porque la gente acá es racista y no hará nada para cubrirte el pasado, para darte una segunda oportunidad. Que Dios te bendiga amigo y ojalá te vaya mejor en el futuro. P.D. Todos que están en la misma situación deberían de ir juntos a la oficina de derechos humanos y demandarlos por discriminación y persecución.

*You have Mr Jorge Rapalo who is a great man, plus Ubiquity and TP but if nothing works for you, do as my former boyfriend did. Get all your personal documents and get all of them apostillados and go to Costa Rica or Nicaragua where they need english speakers because the people here are racist and wont do a thing to cover your past, so you can get a second chance. God bless buddy and hopefully thing go fine for you in the future. P.s people who are in the same situation should go all together to the Human Rigths office and file a complaint for descrimination [sic] and persecution.*

Según esta usuaria, tras agotar las opciones en EL Salvador, la mejor opción sería de migrar de nuevo, esta vez para los países centroamericanos vecinos, donde por falta de mayor población deportada, no existiera una discriminación generalizada contra personas con antecedentes penales estadounidenses. Su llamada a la acción estatal no parece haber prosperado, lamentablemente, pues como señaló Juan Ramon Toledo de ALSARE, las instituciones públicas no quisieron intervenir a favor de la población deportada frente al capital transnacional de *call center*.

En general, los usuarios respondieron a las solicitudes de trabajo con recomendaciones de empresas reconocidas por contratar a personas deportadas. El 21 de octubre de 2019, por ejemplo, un usuario publicó:

Hola alguien que me refiera tipo vine deportado hace 4 años y eh prácticado inglés alguna academia que me recomienden o algo trabaje en tp Como 3 meses hace 3 años y me salí por qué aún no vivía en san salvador, pero ahora no pasó ninguna entrevista en ningún call center de ante Mano quien quiera juzgar que lo haga es de gratis bendiciones a todos [sic].

La publicación relata la experiencia de muchas personas deportadas entrevistadas, quienes se encontraban excluidas de grandes empresas transnacionales de *call center* donde anteriormente habían sido contratados. Entre los comentarios, un usuario respondió “Fusión *is your option*” [Fusion es tu opción]; otro: “Fusión, hommieland”.

Como explicó Juan Martín, uno de sus motivos de abrir el grupo de Facebook era para compartir estrategias para conseguir trabajo entre la comunidad deportada, sobre todo, cómo evitar la revisión de los antecedentes penales norteamericanos en las empresas de *call center*:

Esa es la razón por que todo el mundo se metió y comenzamos a hablar sobre todo lo que pasaba y al final comenzamos a ayudarnos, y comenzamos a hacer un montón de cosas, como, por ejemplo, “*hey man wassup*, ¿dónde están pidiendo documentación? ¿Dónde se está pidiendo *background check*?” “Mirá, escribíme”, and decimos otra vez, “*look man*, no más cuando vayas dile que venís de Canadá”, “Ok, cool”. Entonces él iría allí y, “Hey, así que ¿de dónde te deportaron?” “Canadá”. Y dirían, “Ok, ¿qué parte de Canadá?” “Ontario”. Y lo que pasa es que hacen una revisión de antecedentes y cobran como \$30, \$40 cada revisión. Entonces por eso es de decirles que sos de Canadá porque no quieren pagar doble

por la misma persona. Entonces hacíamos eso, o les diríamos, “Sólo dale un nombre, tu segundo nombre y decíle que venís de California”. Hacíamos cosas así, como cambiar tu fecha de nacimiento por error - no se van a fijar. Hacíamos eso bastante, así fue como comenzamos a meternos en el sistema bajo de aguas y meternos en Telus y *call centers* así.

En los primeros años del *Call Center Community*, el grupo servía como un espacio prácticamente exclusivo para la población deportada, por lo cual los integrantes intercambiaban sus métodos para burlar los nuevos filtros de seguridad en plena confianza. En un comentario de una publicación del 9 de octubre de 2015, un usuario compartió 16 “*tips*” para las personas deportadas buscando empleo en un *call center*; el primero: “¡Miente! Nunca estuviste en Estados Unidos sino Canadá o las islas” [*Lie ¡you were never in the USA but Canada or the islands*”]. Las otras recomendaciones incluyeron afeitarse el “candado”, taparse los tatuajes – “Recuerde, estamos en El Salvador, esta gente es muy distinta a los latinos americanizados” [*Remember this is el Salvador- these people are way different than Americanized Latinos*”]; no divulgar antecedentes penales y no platicar entre “*homies*” en la espera de la entrevista - “Vas a asustar a la recepcionista guapa nativa” [*You will freak out the native good looking receptionist*]. También compartió consejos sobre cómo vestirse de manera profesional y cómo elaborar un CV. Recomendó aplicar en ferias de trabajo: “Ferias de trabajo significan que acaban de conseguir una cuenta enorme, que necesitan hablantes con fluidez, normalmente entre 50-250 lo más pronto posible, dentro de una semana y que se harán de la vista gorda en cuando a los antecedentes” [*Job fairs means they just got a huge account, need fluent speakers, usually between 50-250 ASAP within a week. And will always look the other way when it comes to background*], consejo que reafirma nuestra observación de que las empresas de *call center* solían recurrir a la fuerza de trabajo deportada para la apertura de cuentas nuevas.

Aún a finales de la década de 2010, el grupo funcionaba como plataforma privilegiada donde la población deportada intercambiaba información y consejos. El 13 de agosto de 2018, un usuario publicó: “En cual call center contratan que no importa q seas deportado y tenes un usa record? [sic]” Un usuario comentó, “Tp [Teleperformance] y fusión”, a lo que otro aclaró, “Tp esta haciendo [sic] background checks”. Otros recomendaron que el autor no revelara que había sido deportado: “Si no lo desis no lo que importa es lo de aqui [sic]”, comentó uno; “Solo da la paja de siempre.. Deci que aprendiste inglés en el país. Y que nunca has estado en USA [sic]”

comentó otro. Asimismo, el 3 de noviembre de 2019, un usuario publicó: “Algún cc donde no hagan background y no importa que seas bachiller? Ayuda no es para mi un primo que vino deportado”. Los usuarios respondieron con recomendaciones de BPC, Fusion y Skycom; otro comentó: “Q no diga q fue deportado, q aprendió ingles en canada.. [sic]”.

Para 2019, la exclusión de la población deportada de las grandes empresas transnacionales de *call center* era de conocimiento común entre las personas no-migrantes, hasta el punto de distorsionarse como una prohibición total en las cuentas angloparlantes. El 12 de mayo de 2019, por ejemplo, un usuario publicó:

Amigos una pregunta, talvez alguien me puede ayudar con información. Tengo un primo que tiene más del 85% de ingles ya que estuvo en Estados Unidos pero fue deportado, ¿Es cierto que en los Call con cuentas en inglés no les dan oportunidad de trabajo por el hecho de haber sido deportado? ¿Habrá algún Call al que él pueda aplicar que sea probable que lo contraten? Gracias de antemano por su ayuda! [sic]

A esta publicación, los comentaristas ofrecieron diversos consejos, entre ellos: “Depende a cual vaya hay algunos que no hacen chequeo”; “No es que no les den la oportunidad, perp [sic] todo depende de la razón por lo cual lo deportaron ya que en el call center le preguntaran y pedirán [sic] la información”; “En fusión le dan la oportunidad”. Otro usuario respondió: “En los call centers que verifican historial en EUA se enfocan en tua [sic] antecedentes penales de allá. Cualquier ‘felony’ es causa de no contratación en la mayoría” y agregó, “Si querés lo puedo referir en OneLink donde no hacen esa verificación así como tampoco examen de antidoping por orina (como en Concentrix)”. Estos insumos sirven para orientar no sólo al autor original de la publicación, sino a otros miembros del grupo que también han sido deportados de Estados Unidos.

Las ansiedades sobre la falta de trabajo para las personas deportadas también han generado tensiones en el grupo en cuanto a la mejor forma de abordar la exclusión. Si bien algunos compartían recomendaciones abiertamente, otros temían que tales intercambios amenazaban a los pocos espacios laborales existentes para la población deportada en la industria. El 6 de septiembre de 2019, un usuario publicó: “Algun [sic] lugar en donde pueda trabajar alguien que es deportado y no tiene titulo [sic] de bachiller?” En los comentarios, usuarios respondieron con recomendaciones de Fusion, Skycom y Focus. Otro, empero, comentó lo siguiente:

Lo que están haciendo con está [sic] publicación es poner en alerta a los call center de el país a que personas que son DP [deportados] les exijan presentar ese tipo de documento, si bien es cierto en algunos CC no lo piden en otros si [sic], pero este tipo de publicaciones no ayuda en nada, pensemos en esas personas que son DP porque también tienen derecho a un empleo digno y no llamemos la atención de otros CC para hacerles aún más difícil el proceso de aplicación a un puesto de trabajo.

Este intercambio demuestra cierto efecto disciplinar de la discriminación que enfrenta la población deportada en este mercado laboral cada vez más segmentado. Si bien reclamó su “derecho a un empleo digno”, el comentarista alzó su preocupación de que hacer la consulta pública llevara a una mayor exclusión de las personas deportadas en la industria de *call center*.

Según las reglas del grupo, las publicaciones de *Call Center Community* tendrían que limitarse a temas laborales. No obstante, las personas deportadas de Estados Unidos también acudieron al grupo para construir comunidad y compartir sus penas del exilio. El 5 de diciembre de 2016, una usuaria cuyo perfil indicaba que fue deportada de Estados Unidos, publicó: “extrañando a mis hijos y a mi familia” [*Missing my kids n family*]. “Yo también, ya viene la navidad “[*Me 2 hollydays around the coner [sic]*], le respondió otro. Sobre todo, las publicaciones extra-laborales se relacionaban a la tremenda violencia del crimen organizado, ante la cual la población deportada diaspórica es especialmente vulnerable. El 30 de junio de 2015, un usuario publicó una nota de la Red Nacional de Emprendedores Retornados (RENACERES), grupo afiliado con INSAMI, anunciando el asesinato de un integrante de esa organización:

Mis más sentido pésame a ese hermano deportado, le dispararon y le asesinaron. Perdón si esto molesta a algunos, no está relacionado al trabajo, pero muchos podemos simpatizar con este hermano caído por todas las luchas que tenemos en nuestro propio país. QDEP Jeovanny Alexander.

*My concolence to this DP Brother he was shot and murder .. I apologies if for some this might bother this isn't job related but lots of us can relate to this fallen brother of all struggles that we're having on our own country... R.I.P. Jeovanny Alexander. [sic]*

En un comentario, otro usuario respondió:



Recuerdo que puse un comentario acá hace como un mes, sobre como ni nos quieren en este país solo por ser deportado, que hasta nos matan por eso, aunque no hayamos hecho nada contra nadie, y algún nativo me dijo que yo era estúpido por creer eso. Todo eso confirma que estamos en peligro en este país y por ninguna razón. Qué triste.

*I remember I placed a comment on here about a month ago., About how they dont even like us in this country just for being a deportee.. , That we even get kill for it\*\*\*\* Even though we havent done anything against anyone in this country ,... And some Native told me I was freaking Stupid for believing that ---.\*\*\* This is just to show that we are in greta danger in this country .. Just cause ---no reason.. just cause.. its sad.[sic]*

Para la generación 1.5 deportada, la violencia de las pandillas representa una amenaza diaria. El 2 de octubre de 2016, un usuario publicó:

Por favor organicémonos y compartamos carros, cuidémonos entre nosotros... Me duele cuando me entero de otro (hommie) deportado asesinado me duele mucho porque la mayoría de nosotros estamos acá solos, es tan común, hagámoslo... QDEP [nombre].

*Hey mi gente please lets get organized and promote carpooling lets watch over eachothers back... Smh when i get the news that another (hommie) DP gets killed it breaks me up cuz most of us are here on our own soo common lets make it happen.... RIP [nombre].*

Además de homenajes a los muertos, una revisión de las publicaciones en el grupo relacionadas con la población deportada revela fotografías de personas desaparecidas, como este mensaje del 2 de febrero de 2021: “Hey doggs.. Anybody seen my boys.. They been missing Ssince [sic] Saturday the 30th.. Heading towards el centro por favor si alguien sabe del paradero de [nombres] y [nombres] Los inbox me please”. La discriminación laboral y estigma que enfrenta esta población deportada diaspórica en las empresas de *call center* tiene su contraparte en las calles, en la forma de esta violencia social depredadora.

Las personas deportadas también acudieron al grupo para denunciar y combatir el estigma y la discriminación. El 25 de octubre de 2020, una usuaria publicó una captura de pantalla de un comentario que decía, “Y quién en su sano juicio quiere contratar a un *homie*?”, con el mensaje: “no se porque piensan de esta forma, todos tienen derecho a un trabajo”. Esta publicación provocó una fuerte discusión desarrollada a lo largo de 42 comentarios, entre los cuales se destacan: “Pues si con *homie* se refiere a un marero deportado, yo diría que nadie”, al que otro usuario explicó, “Les decimos ‘*homies*’ en forma de vasil, no todos son ‘*pandilleros*’. La mayoría de ellos son Buena onda y te enseñan muchas cosas”. Una usuaria comentó:

Mi mejor amigo era un *homie*, mejor ser humano q muchos bien vestidos y estudiados... Lastims q murio el año pasado y ahora uno de mis inquilinos (yo rento dormitorios) es deportado y obvio tiene background, como todoss en la vida, y es un hombre educado, calmado, serio, y la verdad no se. Qproblemas tienen todos esos q hablan mal de los *homies* y deportados, hay muchos si q no son buenos pero muchos otros son excelentes seres humanos y si uno no les da un nuevo chance como demonios ellos podran reinsertarse en la sociedad si siempre se les vera mal feo, se le juzgará, hombree hay q ayudarnos unos con otros en lugar de pisotearnos.... [sic]

Los intercambios evidencian que existe cierta sensibilidad respecto a la situación de las personas deportadas entre los trabajadores de *call center* en El Salvador, a la vez que persisten los estereotipos.

En el mismo hilo, un usuario que había sido deportado de Estados Unidos respondió apelando al carácter originario de la fuerza de trabajo deportada en la industria de *call center* salvadoreña:

Los *homies* hicimos que la mayoría de *call centers* sean lo que sean con nuestro inglés nativo, a la mayoría de clientes les encantaba que sus *customers* no podían distinguir y no se quejaban, solo miren a Dell=Stream=Convergys hoy Concentrix, fue construido con las manos de los *homies*.

*The Hommies made most CC what they are now with our native English most clients loved that there customer could not tell the difference and would not complain, just look at Dell=stream=convergys now concentrix was build mostly hommies backs. [sic]*

En este mismo sentido, otro usuario comentó: “[...] Todos merecemos una nueva oportunidad para hacer lo mejor para quienes amamos señores, y sin homies no creo que la industria de call center hubiera creído o existido como es hoy”.

En este espacio virtual privilegiado, las personas deportadas de Estados Unidos comparten ofertas laborales e intercambian consejos e información para navegar un mercado laboral cada vez más hostil. Las publicaciones arriba reunidas nos permiten confirmar algunas de las tendencias sugeridas por nuestras entrevistas: primero, el papel fundamental y fundacional de la fuerza de trabajo deportada en la construcción y consolidación de la industria de *call center* en El Salvador; segundo, la progresiva discriminación laboral contra la población deportada con antecedentes penales estadounidenses en las grandes empresas transnacionales; y tercero, su desplazamiento hacia empresas medianas y pequeñas con condiciones laborales menos atractivas, con la correspondiente precarización de la fuerza laboral deportada, provocando dificultades y angustias profundas para esta población en un entorno violento y ajeno.

### **3.4 Las academias de enseñanza de idiomas**

Mientras la revisión de antecedentes penales estadounidenses desplazaba a la fuerza laboral deportada hacia empresas más pequeñas y precarias, algunas personas dejaron el trabajo de agente u operador para trasladarse a un emergente sector hermano de la industria de BPO en El Salvador: las academias privadas de enseñanza de idiomas. Este sector experimentó una explosión en años recientes, asociada a la multiplicación y expansión de academias de enseñanza de inglés especializadas en la formación de trabajadores de *call center*, auge que coincidió con la generalización de prácticas discriminativas contra las personas deportadas a mediados de la década de 2010 (véase Figuras 24 y 25). Si bien la industria de *call center* mantiene una tasa de crecimiento destacada, ésta se ha desacelerado en los últimos años. A lo largo del período de estudio, los analistas de la industria de BPO en El Salvador regularmente advirtieron que se encontraba en pleno empleo. A la vez que las grandes empresas transnacionales cerraron sus puertas a mucha de la población deportada, las academias privadas de inglés se han dedicado a formar fuerza de trabajo bilingüe no-migrante para alimentar la constante expansión de la industria.

En 2018, un estudio periodístico identificó a 28 academias de enseñanza de inglés operantes en la zona metropolitana de San Salvador. La autora explicitó el vínculo entre el auge reciente de academias y el crecimiento de la industria de *call center* en el país:

Cuando los primeros centros de llamada establecieron operaciones en El Salvador, allá por 2004, el mercado laboral de nuestro país se transformó y evolucionó, pues estos vinieron a propiciar el crecimiento exponencial de la oferta de puestos de trabajo para las personas que hablaran inglés. Casi en forma simultánea surgió el mercado de los centros especializados en la enseñanza de ese idioma. Sin embargo, el “boom” ocurrió allá por 2010, y se intensificó en los últimos años, al ritmo que crecían los centros de llamadas, una industria que reúne a unas 28 empresas, con datos a 2018. Las academias de “nueva generación”, como ahora se les conoce, vieron la oportunidad y se lanzaron al mercado con métodos de enseñanza adaptados a la industria “callcentera”, incorporando, además, conceptos vanguardistas, ambientes alegres y dinámicos, y por supuesto, tecnología de avanzada (Hernández, 2019).

Entre las 28 instituciones registradas, al menos 12 se orientaban de manera explícita hacia la industria de *call center*: English For Call Centers (E4CC), establecido en 2014, que contaba con 12 sucursales en El Salvador y presencia en Guatemala, Honduras y Nicaragua para 2019; Direct English, establecido en 2016, contaba con seis sucursales en El Salvador para 2019 y tres en Guatemala; Speak, establecido en 2006, contaba con dos sucursales en 2019; Got English, fundado en 2015; English Cool, fundado en 2015; Belive Academy, fundado en 2015; West Academy, fundado en 2018; Full English, fundado en 2018, que para 2020 contaba con 2 sucursales y 15 instructores; Master Class, establecido en 2017; Global English Academy, establecido en 2018, que contaba con dos sucursales para 2020; US English, establecido 2018; y Supreme Language Center, establecido en 2017.

La geografía de estas academias también mantiene una estrecha relación con la de los *call centers*. En San Salvador, la industria se consolidó en un inicio en dos zonas particulares de la ciudad: sobre el Boulevard de Los Héroes en los alrededores de la Universidad de El Salvador (UES) y el centro comercial Metrocentro, donde Sykes abrió su primer edificio, y alrededor del monumento Salvador del Mundo y la Universidad Francisco Gavidia (UFG), donde en 2020 se encontraban instalaciones de empresas como Concentrix, Ubiquity, Talk Americas, Tech Americas,

Teleperformance y Sykes. English for Call Centers contaba con una sucursal en Metro Sur, zona de Metrocentro, junto con sucursales de Direct English, Full English, Time 2 Speak y Practical English. Por Salvador del Mundo, se concentraban sucursales de English for Call Center, Direct English, Full English, Speak English, Everest English y Here & Now English.

Las academias tienen una relación simbiótica con los *call centers*. Las empresas contratan con las academias para formar su personal o se asocian para promover cierta academia adentro de sus instalaciones y ofrecerles descuentos a sus empleados; también se hacen acuerdos de reclutamiento, facilitando entrevistas en ciertos *call centers* para estudiantes graduados de ciertas academias. Jorge Rapalo de BPC afirmó que desde 2019, la empresa contaba con convenios con Speak y English for Call Center, así como otra academia nueva en la pequeña ciudad de Aguilares, para que estudiantes avanzados vinieran a las instalaciones de BPC para “sombrear”—es decir, ser aprendiz de agentes activos—y cubrir plazas en la medida que se abrieran. Adelle, de Sykes, comentó que esa empresa tenía una relación con English for Call Centers y Direct English para hacer visitas de reclutamiento en las sucursales de las academias.

Muchas de estas academias de segunda generación, dirigidas hacia la formación de fuerza de trabajo para *call center*, fueron creadas por personas deportadas y empleaban instructores deportados. English Cool, por ejemplo, fue fundado por Eddie Anzora, deportado de Estados Unidos en 2007 (Weiss & Contreras, 2017). Un instructor de English Cool, Frank Ticas, deportado de Estados Unidos en 2000, posteriormente fundó su propia academia en 2019 que se llama The Institute y que se promueve con el siguiente mensaje: “Aprende inglés nativo con profesores que han estudiado en los Estados Unidos, con dominio excelente del idioma, y con años de experiencia en la industria de call centers. Enfocados en el entendimiento íntegro y uso y pronunciación natural del idioma”. The Institute ofrece “talleres de *call center*”, programas de 2 meses enfocados en capacitación de servicio a cliente, métrica de desempeño, planes de acción, acciones disciplinarias, verificación de seguridad, guiones de apertura, empatía, autoestima, fluencia, pronunciación y entrevistas (The Institute, 2021).

Antonio, 27 años, deportado en 2019, trabajó como instructor de inglés en Direct English en la sucursal de Sonsonate, en el occidente de El Salvador, donde el “Site Manager” (el jefe de la

sucursal) también había sido deportado: “Me informó que él también ha sido retornado de Estados Unidos y que vivía en Virginia” [*He informed me that he had also been returned back from the United states, and he lived in Virginia*]. Juan Martín, reclutador y fundador de “Call Center Community El Salvador”, insistió que la presencia de instructores deportados era clave para el éxito de las academias:

Nosotros sabemos algo que mucha gente no sabe. Los instructores deportados tienen otra manera con los alumnos, porque son avanzados. Los licenciados tal vez sean buenos con el nivel intermedio y básico, ahí sí, y es algo que los deportados no pueden enseñar, pero cuando hablamos del nivel avanzado es otra cosa.

*We know something that a lot of people don't know. Deportee coaches, they push something different on the students, because it's the advanced. Because the licenciados might be good with like intermediate and basic, they got it, and that's something that deportees cannot teach, but when we're talking about advanced, that's a whole different ball game.*

Aunque las personas deportadas no cuenten con la formación académica de enseñanza de los “licenciados” no-migrantes, según Martín, su nivel de fluidez, pronunciación y dominio del lenguaje coloquial resulta de utilidad para refinar el lenguaje de estudiantes que ya han alcanzado un determinado nivel de gramática y vocabulario. Por su parte, Martín se graduó de un curso de un año para la formación de instructores de inglés impartido por la Universidad de Cambridge, programa apoyado por MRREE y el OIM junto con la Universidad Tecnológica de El Salvador, que certificó a 19 personas migrantes deportadas como instructores de inglés en 2019.

Martín tuvo un papel activo en la creación y fomento de varias academias de inglés de segunda generación. Colaboró con la fundación de E4CC en 2014; hacía publicidad para la academia en redes sociales y adentro de Atento, donde trabajaba en ese momento, logrando que agentes de esta empresa recibieran descuentos en E4CC para mejorar su inglés. Aún colaboraba con la academia en 2020, promocionándola en el grupo de Facebook y ofreciendo descuentos para integrantes del grupo que se inscribiera en E4CC. “Yo ayudé a fundar más de seis academias de inglés en El Salvador” [*I helped in El Salvador to found over six English academies*] declaró, todas orientadas

a la formación de personal de *call center*: “Direct English, English for Call Centers, Belive Academy, Got English, West Academy, English Cool”.

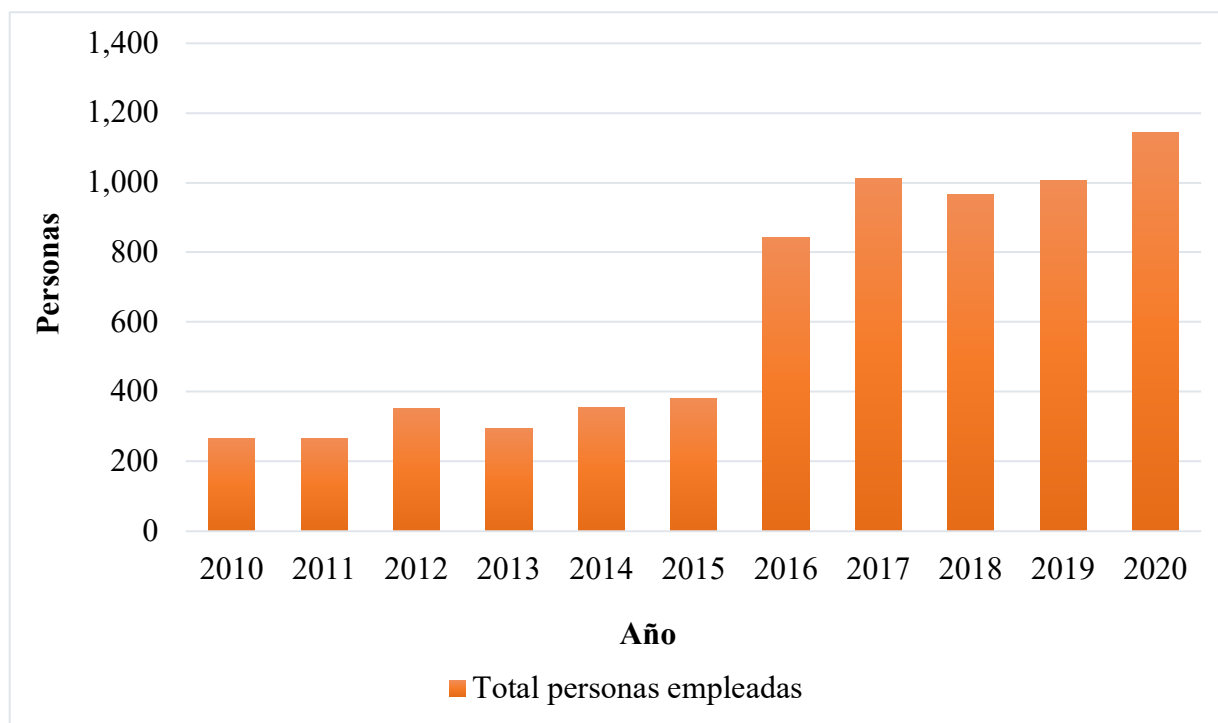
E4CC fue establecido por Rodrigo Galdámez, salvadoreño que nunca había migrado a Estados Unidos, pero su asociación con personas deportadas como Martín, quien mantenía el monopolio de las redes sociales vinculadas a la industria de *call center*, y David Robles, instructor que ayudó a diseñar el plan de estudios de la academia, fue clave para la rápida expansión de la empresa. “La combinación de ‘Call Center Community’ y [el dinero de Galdámez] fue lo que hizo toda una bomba, porque en ese momento no había nada así” [*the combination of call center community and that it was what created a huge bomb, because at the time, there was none of that*], consideró Martín. “Uno de los principales claves de su éxito fue David Robles, es un deportado de Houston, él era muy serio y el otro era John. En ese momento estaba contratando muchos deportados, eso fue el gran éxito de English for Call Centers” [*One of the main guys that was the key to success was David Robles, he’s a deportee from Houston, this guy was dead ass, and the other one was John. At that time he was hiring a lot of deportees, that was the great success of English for Call Centers*].

Antes del *boom* de las academias de segunda generación, el mercado de enseñanza de inglés estaba monopolizado por pocas firmas. Según los datos del Ministerio de Economía (2021), en 2010, la Academia Europea proporcionaba 64% de los empleos en las academias. El salto en empleos que se da a partir del año 2016 se debe en particular a la expansión de E4CC, que emerge como el segundo empleador más grande en este sector, con 18%. Para 2017, E4CC representaba 23% de los empleos y hasta 29% para 2020 (Ministerio de Economía de El Salvador, 2021a). Otras academias pequeñas orientadas a la formación de trabajadores de *call center* también crecieron: Direct English emergió en 2018 con 21 empleos y contaba con 120 empleos para 2020.

La diferencia de costo y tiempo de formación entre estas empresas es notable. Según nuestra comunicación personal con la Academia Europea, para cursos presenciales, se cobra una cuota de matrícula de \$50USD y una mensualidad de \$75, más \$55 para materiales. Se ofrece un curso intensivo en inglés de dos años y medio, o cinco niveles desde “básico” hasta “certificación”. E4CC, en cambio, ofrece cursos intensivos de 10 meses y a un costo mucho menor. Según la

información publicada en 2017, se ofrece una cuota de matricula de \$10 USD y la mensualidad del curso de 10 horas semanales es de \$50, mientras el de cuatro horas semanales es de \$70USD y puede durar hasta 20 meses (E4CC, 2017). En respuesta a esta presión, la Academia Europea creó una “English Call Center Division”, a través de un convenio con las empresas The Office Gurus, Focus, Telus, Teleperformance, Convergys (hoy Concentrix), Sykes, RIA, OSI, Getcom (ahora Onelink) y Ubiquity. Según información de 2015, el “Programa \$0.00” ofrecía un “técnico para call centers” para estudiantes con un nivel de inglés ya avanzado; duraba 2 meses y el costo total de \$300 sería descontado en cuotas de los primeros salarios recibidos al ser contratado (SantaTecla2015, 2015). De esta manera, las academias privadas han impulsado una reducción significativa del costo y tiempo de la formación de la fuerza de trabajo bilingüe para *call center*, con implicaciones importantes para los salarios en la industria.

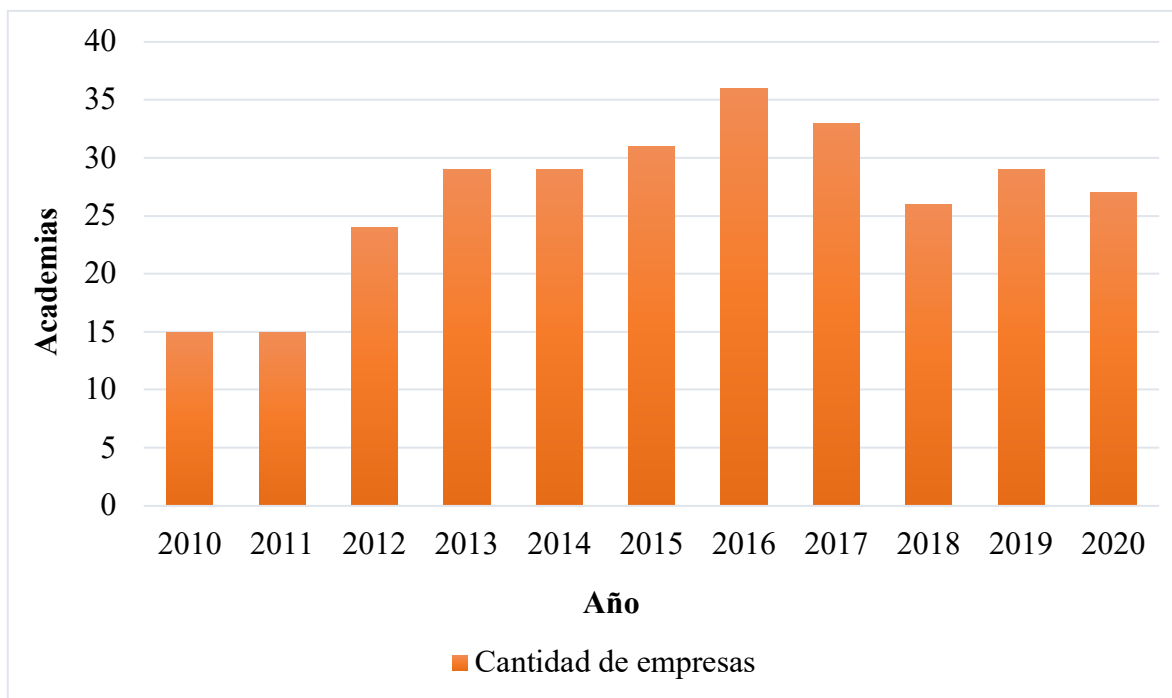
**Figura 23. Personas empleadas por academias de inglés en El Salvador por año: 2010-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Economía de El Salvador (2021a)



**Figura 24. Academias de enseñanza de inglés activas en El Salvador por año: 2010-2020**



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Economía de El Salvador (2021a)

Nuestra investigación indica que los datos del Ministerio de Economía respecto al tamaño del mercado de enseñanza de inglés dejan fuera a muchas empresas y personas trabajando en este sector, probablemente debido a la naturaleza precaria e informal de muchos de los negocios. En 2018, por ejemplo, el Ministerio de Economía (2021a) registró 26 academias de inglés activas en todo el país; no obstante, la investigación periodística anteriormente citada del mismo año registró 28, sólo en el área metropolitana de San Salvador (Hernández, 2019). El Ministerio también registró 26 empresas activas en todo el país para el año 2020 (Ministerio de Economía, 2021a). Juan Martín, empero, había identificado 42 academias de inglés activas en El Salvador para los inicios de ese año. Estas discrepancias sugieren que las verdaderas cifras de la cantidad de empresas y personas empleadas en la enseñanza privada del inglés en El Salvador son más altas que las que registra el Estado. “¡Están en todos lados!” [*They are everywhere!*] observó Adelle, “Hay como mil millones más que han aparecido” [*There’s like a billion more that have popped up*].

William Mustanich, 43 años, deportado en 2008, fue protagonista del desarrollo temprano de la enseñanza de inglés para *call center* en El Salvador. De ser agente de Sykes, pasó a trabajar como instructor de Sykes Academy entre 2009-2012, donde la empresa formaba de manera gratuita a aspirantes de empleo cuya capacidad de inglés todavía no alcanzaba el nivel adecuado para ser contratados como agentes. Posteriormente, fue contratado como instructor de inglés en la academia Speak English, donde trabajó a lo largo de ocho años (2012-2020). “Me di cuenta que ninguna otra academia existía que hacía lo que hacía Sykes Academy”, recordó Mustanich. En 2013, con Speak, Mustanich desarrolló el programa de Advanced Call Center English Program Training (ACCEPT) con base en su experiencia en Sykes Academy.

El programa se materializó en un libro de 154 páginas, dividido de la manera siguiente: una introducción sobre la industria de *call center* en América Latina; una sección sobre la pronunciación; otra sobre números; así como sobre la gramática, verbos y adjetivos; modismos; entonación; preposiciones; servicio al cliente, incluyendo guiones para llamadas de diversos servicios y escenarios con los clientes; una más de preparación para entrevistas con empresas de *call center* y una muestra de la prueba Versant de inglés (Mustanich-Alfaro & Montano, 2014). Según información de 2015, el programa intensivo para personas que ya contaban con un nivel intermedio del inglés tenía una duración máxima de 12 semanas y un costo total de \$210 USD, con la opción de pagar únicamente la matrícula de \$50 y lo restante descontado del primero pago en el *call center* tras ser contratado (SantaTecla2015, 2015).

“Eso fue seis, siete meses antes de E4CC. Fue cuando ninguna otra academia estaba haciendo estos programas” [*This was six, seven months before E4CC, this was when no other academy was doing these programs*], afirmó Mustanich. Tras construir ACCEPT, Speak se acercó a diversos *call centers* para venderles el programa:

La idea era que nos subcontratarían para básicamente enseñar inglés a sus agentes. [...] A nuestro programa ACCEPT le fue tan bien que Sykes Academy volvió a contratarme—a quién habían despedido—dos veces más. Yo enseñaba en Sykes Academy, pero subcontratado desde Speak, y el instructor que hoy trabaja para mí--que es también mi mejor amigo--él también con Speak se subcontrataba con Sykes. El programa sí funcionó. [Pero] Speak no tenía el mercado, no tenía el dinero para hacer lo que hizo E4CC.

*The idea was that they would subcontract us to basically teach their English to their agents. [...] Our ACCEPT program did so well that Sykes academy came back and contracted me—the one they fired—two more times. I would teach Sykes academy but subcontracted out to Speak, twice more. And the teacher who works for me now, my best friend as well, he also through Speak would be subcontracted out to Sykes, so I mean the program worked, [but] Speak didn't have the market, they didn't have money to do what E4CC did.*

Speak nunca alcanzó las dimensiones de E4CC, pero el programa ACCEPT resultó efectivo. La segunda edición del libro, impreso en 2014, llevaba los logos de algunas de las empresas con las cuales Speak se asoció para desarrollar el programa: Transactel (hoy Telus), Teleperformance y Convergys (hoy Concentrix).

Durante sus años con Speak, Mustanich también impartía clases de inglés en su propia academia, Your English Solutions SV (YES). Tras perder su empleo con Speak en el marco de la pandemia de COVID-19, Mustanich daba clases de manera virtual con YES, mientras trabajaba desde su casa como asistente virtual, realizando tareas remotas de BPO para empresas de seguros en Estados Unidos. Mustanich estimó que entre 35-40% de los instructores de inglés en el país eran extrabajadores de *call center*. Calificó a las academias de enseñanza de inglés como “los nuevos *call centers*” [*the new call centers*], una creciente opción laboral para trabajadores de *call centers* agotados por esa industria, en especial, las personas deportadas de Estados Unidos.

Willie López, 55 años, deportado en 2016, estableció Smart Native English Academy en el año 2018 en la ciudad de Santa Tecla, suburbio de San Salvador. Trabajó en Focus por dos años,

primero como agente y pronto ascendió a ser *trainer* para cuentas de ventas. En 2019, se graduó junto con Juan Martín del curso de certificación de instructores. López y dos compañeros del programa, todos deportados de Estados Unidos tras estancias mayores de 30 años, lanzaron su academia con un capital semilla de \$1,500 proporcionado por el Ministerio de Relaciones Exteriores como premio de un concurso de emprendimientos de la población retornada.

En Smart Native English Academy, López y sus compañeros enseñaban inglés, pero también contaban con equipo informático para simular el trabajo de *call center*. López explicó:

Tengo algunos amigos en Focus y tengo amigos en Telus y Teleperformance. Entonces lo que hago es que una vez que la persona está capaz de mantener una conversación y ser eficiente y hacer un reporte - porque les enseñó cómo hacer eso, cómo hacer un reporte, cómo trabajar soluciones, trabajo técnico, cosas así - y una vez que domine eso, luego le refiero al *call center*. Le consigo una cita y van y hacen una prueba.

*I got some friends in Focus and I got friends with Telus, and Teleperformance. So, what I do is once every, once a person is able enough to keep conversations and be efficient and you know doing a report, cuz I teach them how to do that, how to make a report, how to work on solutions, technical work, you know stuff like that. And once they master that, then I refer them to the call center. You know, I get them like an appointment, and they go, and you know and try out.*

Además de formar a sus alumnos, López utilizaba sus contactos personales para gestionar su inserción laboral en la industria de *call center*.

Las academias de enseñanza del inglés de nueva generación se articularon con los *call centers* para encargarse de la formación de la fuerza laboral que posibilite la sostenida expansión de la industria. No obstante, existían dudas en cuanto a la calidad de la enseñanza brindada por empresas como E4CC. Mustanich, por ejemplo, rechazó ofertas de trabajar en E4CC:

El problema fue que no estaban enseñando inglés, nada más los enseñaban cómo pasar las entrevistas. Solo [era] de memorizar respuestas, luego cuando los chicos entraban en las capacitaciones no sabían qué estaban haciendo y eso realmente jodió todo en algún momento. Había un tiempo que E4CC estaba totalmente vetado, los reclutadores no los agarraban [a sus alumnos] por esa razón.

*The problem that they were doing is they were not teaching English; they were just teaching people to pass interviews. You know, just memorize answers, questions and then when the kids got in the training, they wouldn't know what they were doing, and that really screwed things up for a while. It was a time E4CC was just straight out banned, I mean recruiters would not take them for that reason.*

Mustanich lamentaba que las academias privadas se orientaban a la inserción laboral, sin preocuparse por la capacidad lingüística de los estudiantes. “El problema con la enseñanza de inglés es la calidad, y el problema es que los *call centers* necesitan gente. Pero la demanda es muy alta y la oferta es insuficiente” [*I think the problem with the English teaching is the quality, and the problem is that call centers need people. But the demand is too high, and the supply is not enough*], explicó, identificando una tensión entre la demanda por una gran cantidad de trabajadores bilingües y la escasa calidad de su formación.

Adelle, de Sykes, coincidió:

No sé si realmente se puede decir que estás aprendiendo inglés, no. Estás aprendiendo lo suficiente para hacer llamadas. Si bien ayudan a que la gente consiga trabajo, la terminan perjudicando porque si realmente tuviera que sostener una conversación con alguien, pues yo sí creo que viene de la academia con un vocabulario muy limitado, con una comprensión muy limitada de cómo organizar sus pensamientos cuando quiere hablar más allá de los guiones que normalmente se usan en las academias.

*I don't know that you could actually call it learning English, like no. You are learning enough so that you can get on the phone, so even though yes, of course it's helping someone get a job, it's doing them a disservice, because if they were to actually to want to have a full-on conversation with someone, I do feel like they come from the academy with very limited vocabulary and very limited understanding of how to organize their thoughts whenever they want to like speak outside from the scripting that they normally do at the academies.*

La especialista de recursos humanos consideró que las academias privadas producían una fuerza laboral con grandes deficiencias lingüísticas, amenazando el crecimiento futuro de la industria. Se preguntó si la falta de fuerza de trabajo adecuadamente formada podría llevar a una eventual reversión de las políticas de discriminación contra las personas deportadas en empresas como Sykes: “No sé si en algún momento habrá una situación como de ‘Vaya, nos rendimos’, o hasta dónde va a terminar” [*I'm not sure if at some point there will be a, “Ok let's give in” type of situation or where it's going to end up*].

Nuestra investigación encuentra que la población deportada ha jugado un papel clave en la explosión de las academias de enseñanza de inglés de “nueva generación”, producto de su amplia experiencia en la industria de *call center*. Igual que en los *call centers* mismos, la población deportada ha proporcionada una fuerza de trabajo fundacional y permite la continuidad de este creciente negocio. Las personas deportadas trabajaban como instructores de inglés, desarrollaron planes de estudios de formación para el *call center*, fundaron academias y las promovían en el mercado laboral de *call center*, mercado en el cual se encontraban cada vez más marginadas,

excluidas, discriminadas y explotadas. De esta forma, participan de manera activa en la formación de su propio relevo.

En cuanto al perfil del candidato ideal para ser reclutado a Sykes, Adelle dijo, “Hoy, lo que normalmente buscamos son estudiantes de academias de inglés, así que normalmente gente que se acabaron de graduarse del bachillerato, que nunca ha vivido en Estados Unidos, que sea su primer trabajo, ese es el candidato ideal” [*Right now, what we normally for is English academy students, so normally people fresh out of high school that have never lived in the US, it's their first job, that's the ideal candidate*]. La fuerza de trabajo de esta juventud sin experiencia laboral y sindical y educada en las academias puede ser menor remunerada y más explotada que la de las personas con mayor formación o experiencia, graduadas de la universidad o deportadas de Estados Unidos.

### **Conclusiones**

En este capítulo, establecimos las dimensiones de la industria de *call center* en El Salvador, su historia y su creciente importancia en esa economía dependiente en la década posterior a la crisis financiera global, sobre todo en materia de generación de empleo. Afirmamos que la población deportada de Estados Unidos ha sido activa en la industria desde sus primeros días, constituyendo durante la década de 2000 una representación mayoritaria dentro de la fuerza laboral de *call center*. Encontramos, también, que las mismas personas deportadas y retornadas han sido los agentes más activos en la gestión de su inserción en este mercado laboral, desde las redes sociales entre trabajadores hasta la organización de espacios como “Call center community El Salvador” y la formalización de relaciones directas entre el Estado y las empresas.

Nuestro análisis de la información cuantitativa y cualitativa recolectada nos lleva a caracterizar a esta inserción laboral como desigual. El testimonio del sindicalista Gilberto García sugiere que el estigma y la segregación de la población deportada adentro de los *call centers* resulta ser un impedimento a su organización laboral. Identificamos, además, una progresiva segmentación del mercado laboral entre las grandes empresas transnacionales y las medianas, pequeñas y microempresas de *call center*, segmentación asociada con la creciente discriminación en contra de esta población diaspórica deportada por parte del capital transnacional en el marco de la expansión de la industria a nivel nacional. A pesar de la reducción relativa de su participación a lo largo del

período de estudio, vemos el papel persistente de esta población como fuerza de trabajo fundacional, empleada para la apertura de nuevas empresas y cuentas, así como su función flexible como reserva estigmatizada dentro de la industria. Son, efectivamente, los primeros en ser contratados y los primeros en ser despedidos. Si en Estados Unidos, el mecanismo de regulación de la participación migrante en el mercado laboral es la deportación y el control migratorio, en El Salvador, el mecanismo de regulación de la participación deportada en el mercado laboral de *call centers* es la revisión de antecedentes penales estadounidenses. En estas condiciones desfavorables, las personas deportadas siguen ejerciendo protagonismo en la industria, también como instructores de inglés en las nuevas academias privadas de enseñanza de idiomas que alimentan al creciente mercado laboral de *call center* con fuerza de trabajo no-migrante y sin experiencia laboral, contribuyendo de esta manera también a su desvalorización.

Así, la industria de *call center* en El Salvador se ha convertido en una suerte de espejo distorsionado de la experiencia del trabajador migrante en Estados Unidos, quien labora en condiciones desiguales como fuerza de trabajo barata y racializada para el capital norteamericano hasta que las condiciones de acumulación favorecen su expulsión. La persona deportada trabajadora de *call center* es doblemente desplazada, doblemente discriminada, doblemente explotada y doblemente externalizada. Representa, por excelencia, ese “material humano explotable en todo momento al servicio de las cambiantes necesidades de valorización del capital” (Marx, 2014, p. 563).



## CONCLUSIONES GENERALES

En la presente investigación doctoral, hemos argumentado la pertinencia y potencia de pensar los procesos históricos de migración, deportación y externalización desde la tradición del pensamiento crítico latinoamericano que, como señalan Raúl Delgado Wise y Henry Veltmeyer, “ha posibilitado desentrañar características esenciales de la compleja relación dialéctica entre desarrollo desigual e imperialismo y atisbar, desde allí, aspectos nodales de las dinámicas de acumulación propias” de la región (2017, p. 5). La teoría marxista de la dependencia, en particular, proporciona herramientas analíticas claves para la crítica de la economía política latinoamericana. En nuestro caso, permite develar la relación de complementariedad subordinada que caracteriza el movimiento desigual de fuerza de trabajo, capital y mercancías entre la periferia dependiente y el centro imperialista hoy, en este periodo de transición y crisis que caracterizan las primeras décadas del siglo XXI.

La explotación de fuerza de trabajo barata racializada salvadoreña en el mercado laboral segmentado estadounidense y su explotación en el mercado laboral externalizado de *call center* en El Salvador representan dos estrategias complementarias y a la vez contradictorias de la acumulación imperialista y el desarrollo dependiente, como exportación directa e indirecta de fuerza de trabajo, respectivamente. Frente a la desestabilización del régimen de acumulación neoliberal y el patrón migratorio correspondiente, la deportación masiva y la exclusión masiva funcionan como instrumentos imperialistas para redistribuir a esta fuerza de trabajo a favor del segundo.

Nuestro análisis indica que el auge de la industria de *call centers* ocurre en el contexto prolongado de estancamiento y crisis en la economía salvadoreña. Las exportaciones de servicios, entre ellos las de BPO, constituyen los pocos elementos dinámicos dentro de su economía nacional, pero todavía no aportan ni una fracción de las divisas que proporcionan las maquiladoras estancadas ni las remesas familiares, las cuales representan cada año una proporción mayor del PIB sin lograr constituirse como catalizador del desarrollo, como lo sugiere el pensamiento ortodoxo. El desempeño decepcionante de las maquiladoras, uno de los supuestos ejes de acumulación en la economía salvadoreña reestructurada, junto con la crisis del patrón migratorio neoliberal, son indicadores del agotamiento del modelo neoliberal en esta pequeña economía dependiente,

agotamiento que coincide con la crisis del régimen de acumulación a escala global. En este contexto, la industria de *call center* asume cada vez mayor peso como fuente de empleo y crecimiento. No tiene, empero, la capacidad de absorber las masivas reservas laborales que hoy son frustradas en su viaje hacia el norte o deportadas desde las calles y las cárceles de Estados Unidos. Mucho menos podría ofrecer salida alguna de las condiciones asociadas con el subdesarrollo. Al contrario, como industria externalizada dominada por el capital transnacional y sostenida por la fuerza de trabajo salvadoreña desvalorizada, los *call centers* solo pueden reproducir la relación de dependencia que mantiene a El Salvador estructuralmente sometido al imperialismo.

La literatura crítica existente afirma que la industria de *call center* sirve como un refugio social y sostén económico vital para la población diaspórica de la generación 1.5 deportada de Estados Unidos. Nuestra investigación sugiere, en cambio, que la fuerza deportada también ha sido un sostén fundamental para la industria de *call center* en El Salvador, constituyendo hasta una mayoría de la composición de su fuerza laboral después de una década de su instalación en el país. No obstante, también encontramos que la participación de la población deportada en la industria no ha sido constante. Su progresiva exclusión de las grandes empresas transnacionales, a través de la generalización de la revisión de antecedentes penales estadounidenses, ha resultado en su desplazamiento hacia empresas más pequeñas y menos formales, con un correspondiente deterioro de sus condiciones laborales.

En su estudio sobre las consecuencias de la deportación de la generación 1.5 de Estados Unidos a México, Caldwell afirma que los “antecedentes penales de los Estados Unidos no siguen a las personas [deportadas] a México” (2019, p. 78). La autora cita un activista de una organización que facilita la inserción educativa de la población deportada, que observa cómo “llegar a México brinda un ‘borrón y cuenta nueva’ – una oportunidad para volver a comenzar” (2019, p. 87). Para las personas deportadas con antecedentes penales estadounidenses a El Salvador, empero, ya no es el caso. Esta realidad representa un cambio alarmante para una población que ya está expuesta a tremendas vulnerabilidades y violencias sociales.

Da Cruz destaca el empleo de *call center* como una forma de elevar el “estatus” social y profesional de la población retornada y deportada, tanto en México como en El Salvador (2012). El estudio de Dingeman-Cerda (2017) también indica que el trabajo de *call center* representa una relativa ventaja económica para las personas deportadas diaspóricas frente a la población deportada salvadoreña en general. No obstante, nuestra investigación sugiere que ya no representa la misma oportunidad de ascenso socioeconómico que podría haber sido hace diez años. Excluidas de las grandes empresas transnacionales, las personas deportadas son empujadas hacia la informalidad o, cada vez más, a la formación masiva de fuerza de trabajo no-migrante y sin experiencia laboral para *call center* en las academias privadas de enseñanza de idiomas. Ahí, ejercen otro papel esencial en ese mercado laboral que ha constituido su nicho notorio desde sus inicios. El trabajo de las personas deportadas en las academias no sólo contribuye a la creciente segmentación del mercado laboral de *call center* entre las grandes empresas transnacionales que contratan a la juventud no-migrante graduada de las academias y las pequeñas y medianas empresas informales y precarias que contratan a la población deportada con antecedentes penales. También contribuye al progresivo deterioro de las condiciones laborales en la industria en general, facilitando la supresión de los salarios al ampliar la oferta de fuerza de trabajo bilingüe disponible y reduciendo los costos de su formación.

La revisión de antecedentes penales estadounidenses a personas contratadas en territorio salvadoreño implica una radicalización de la estructura de enclave de los *call centers* en la región, extendiendo el alcance del marco jurídico estadounidense y su asociado complejo carcelario industrial hacia el territorio salvadoreño. Hasta la fecha, los esfuerzos por revertir estas prácticas discriminatorias por parte de organizaciones como ALSARE y tentativas de oficiales del MREE, no han rendido frutos. Es posible que las mismas presiones internas del mercado laboral obliguen a una reconsideración de estas políticas adentro de las grandes empresas transnacionales, tal como especuló la especialista de recursos humanos de Sykes entrevistada, pero nuestra investigación sugiere que el capital de *call center* mantiene cierta flexibilidad en esta materia, relajando sus requisitos de contratación para las personas deportadas en momentos de alta demanda y para la apertura de cuentas o empresas nuevas. De esta forma, la fuerza de trabajo deportada ha funcionado como una reserva estratégica para el capital de *call center*, que se mantiene subordinada en

condiciones de mayor explotación y precariedad en las sombras informales de la industria a través de la discriminación laboral y el estigma social.

Así como reivindicamos la vigencia de la TMD para pensar la realidad social actual, destacamos, también, la importancia del diálogo con la tradición radical afroamericana abolicionista. Wilson Gilmore afirma que “Si, como lo contraargumentó Stuart Hall a finales de la década del 70, la raza es la modalidad mediante la cual se vive la clase, la encarcelación masiva equivale a una guerra de clases” (2018, p. 66). La deportación masiva también. Tanto la deportación masiva como el encarcelamiento masivo son mecanismos racializados de regulación de la sobrepoblación relativa en el mercado laboral estadounidense, cuyo propósito principal es extraer a ciertas poblaciones trabajadoras de sus comunidades y, por ende, de la población económicamente activa. En este sentido, la deportación masiva también es una “industria extractiva” (Wilson Gilmore, 2018, p. 61) que busca eliminar a esas presencias activas para convertirlas en ausencias, sometidas a una inactividad forzada. De hecho, la mayoría de los participantes en nuestro estudio fueron víctimas de ambos procesos, al pasar por el sistema penitenciario estadounidense antes de su expulsión. No obstante, en nuestro caso de estudio, la deportación, en vez de paralizarla, efectúa un traslado de esta fuerza de trabajo de un mercado laboral a otro.

Después de servirle al capital norteamericano como una reserva de fuerza de trabajo racializada y criminalizada migrante en Estados Unidos, las personas deportadas angloparlantes se insertan en el mercado laboral de *call center* nuevamente en condiciones desiguales, como una estigmatizada fuerza de trabajo de reserva para el capital imperialista en su país de nacimiento. Como trabajadores migrantes, alimentaban a la desindustrialización y la terciarización de la economía estadounidense reestructurada. Hoy, los servicios norteamericanos constituyen una nueva frontera de la externalización y eje de acumulación en las economías dependientes. Como trabajadores deportados, su fuerza de trabajo se recicla en el creciente y segmentado mercado laboral de servicios exportados, en condiciones cada vez más degradadas y precarias. De esta manera, se encuentran en la primera línea de la acumulación imperialista y la reproducción de la dependencia. Sus trayectorias visibilizan la configuración y desestabilización de los patrones de acumulación que vinculan a la economía salvadoreña a la norteamericana en una condición de subordinación continuada, iluminando de paso la función clave de la política migratoria estadounidense como

mecanismo regulador de mercados laborales a favor del capital imperialista, completamente indiferente a la humanidad de sus víctimas.

Obviamente, las personas deportadas no son pasivas frente a esta violencia organizada ejercida por el Estado en servicio del capital. Al contrario, luchan para sobrevivir y resistir en condiciones extraordinariamente adversas. Nuestra investigación resalta el protagonismo de la población deportada en la construcción y crecimiento de la industria de *call center* en El Salvador y en la gestión de la inserción laboral de personas deportadas. Las personas deportadas se organizan y se reivindican. También se desesperan, se rinden, o son derrotadas. La participación en el mercado laboral de *call center* es sólo una faceta de sus experiencias pos-deportación, pero es una que, hasta ahora, ha sido poca teorizada.

Nuestro estudio sugiere diversas líneas de investigación futuras. La presente tesis se ha enfocado principalmente en el contexto salvadoreño. Hacen falta análisis más comprensivos y comparativos de la participación de la población deportada los mercados laborales de *call center* en el resto de la región, sobre todo los países del norte de Centroamérica, México y la República Dominicana. En particular, indagar sobre la revisión de antecedentes penales estadounidenses en esos mercados laborales y sus consecuencias. Sería de interés, también, conocer el papel de las personas deportadas en la organización, exitosa o no, de sindicatos de *call center* en la región. Asimismo, será importante profundizar sobre el contexto estadounidense. Además de enfocarnos en las personas migrantes expulsadas, habría que analizar las poblaciones admitidas, recipientes de visas y sus cambios tras la crisis del régimen de acumulación. De manera correspondiente, estudiar los cambios en el mercado laboral norteamericano en este marco de la crisis, especialmente en cuanto a la participación migrante, y darle seguimiento a la dinámica aparentemente contradictoria de la terciarización y la progresiva externalización (en la forma de *outsourcing* y *offshoring* o “*nearshoring*”) de los servicios estadounidenses. Por otra parte, cabe notar que los impactos de la crisis provocada y profundizada por la pandemia de COVID-19 apenas están visibilizándose al concluir nuestro trabajo. Documentar los efectos de esta redoblada crisis en el mercado laboral de *call center* tanto en El Salvador como en otros países de la región, y para la población deportada en particular, es una tarea pendiente. Sus impactos en el patrón migratorio también. En esta tesis, nos hemos limitado a señalar la desestabilización del patrón migratorio neoliberal. Futuros estudios

tendrán insumos para identificar los elementos de su restauración o transformación, según el desarrollo de las exigencias de la acumulación y la lucha de clases. Esperamos que nuestro aporte sirva de base para explorar a estos y muchos temas más.

## REFERENCIAS

- Abrego, L. J. (2011). Legal Consciousness of Undocumented Latinos: Fear and Stigma as Barriers to Claims-Making for First- and 1.5-Generation Immigrant. *Law & Society Review, 45*(2), 337-370.
- Acevedo, C. (2019). *Siglo XX: Visión económica de El Salvador*. San Salvador: Instituto Nacional de Formación Docente.
- Alexander, M. (2011). *The New Jim Crow. Mass Incarceration in the Age of Colorblindness*. Nueva York: The New Press.
- Alfaro Romero, D., Gálvez Pineda, B. I., & Méndez Parras, D. R. (2019). *El derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (call center)*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de El Salvador: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20691/1/EL%20DERECHO%20A%20LA%20CONFORMACION%20DE%20SINDICATOS%20DE%20LOS%20TRABAJADOR.pdf>.
- Alvarenga, P. (2006). *Cultura y ética de la violencia. El Salvador 1880-1932*. San Salvador: Dirección de Publicaciones e Impresos.
- Amaya, L. E., & Martínez, J. J. (2014). Sureños en El Salvador: Un Acercamiento Antropológico a las Pandillas de Deportados. *Realidad y Reflexión, 39*, 7-49. Obtenido de REDIB: <https://www.lamjol.info/index.php/RyR/article/view/1826>.
- AmCham El Salvador. (2020). *Comités de Trabajo. Call Center*. Obtenido de AmCham El Salvador: <http://amchamsal.com/comites-trabajo/call-center>.
- AmChamSal. (2021, junio 30). "AmCham anuncia junto con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social la generación de 12,000 empleos". Obtenido de AmCham El Salvador: <https://amchamsal.com/2021/07/01/amcham-anuncia-junto-con-el-ministerio-de-trabajoy- proteccion-social>.
- Amín, S. (1976). *Unequal development. An Essary on the Social Formations of Peripheral Capitalism*. (B. Pearce, Trad.) Sussex: The Harvester Press.
- Amparo 638-2015 (Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia 2015). Obtenido de Jurisprudencia.gov: <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/1/2010-2019/2016/06/BB025.PDF>.
- Anderson, J. (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>
- Anderson, J. (2016). *Bilingual, Bicultural, Not Yet Binational: Undocumented Immigrant Youth in Mexico and the United States*. Washington, D.C.: Wilson Center Mexico Institute. Obtenido de Wilson Center: <https://www.wilsoncenter.org/publication/bilingual-bicultural-not-yet-binational-undocumented-immigrant-youth-mexico-and-the>.
- Anderson, J., & Garrido de la Calleja, C. A. (2018). *¿Santuarios educativos en México? Proyectos y propuestas ante la criminalización de los jóvenes dreamers retornados y deportados*. Xalapa: Universidad Veracruzana, Dirección Editorial.
- Anderson, J., & Solis, N. (2014). *Los otros dreamers*. Ciudad de México: auto-publicación.
- Andrade-Eekhoff, K. (2003). *Mitos y realidades: el impacto económico de la migración en los hogares rurales*. San Salvador: FLACSO.
- Anguiano Téllez, M. E., & Lucero Vargas, C. (2020). La construcción gradual de la política de contención migratoria en México. En D. Villafuerte Solis, & M. E. Anguiano Téllez, *Movilidad humana en tránsito: retos de la Cuarta Transformación en política migratoria*. (pp. 123-157). Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Chiapas: CLACSO; CESMECA-UNICACH. - Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica - Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- Anner, M. S. (2011). *Solidarity Transformed: Labor Responses to Globalization and Crisis in Latin America*. Ithaca: Cornell University.
- Antunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. (L. Argañaraz, Trans.) Sao Paulo: Cortez Editora.
- Antunes, R. (2009). Diez tesis sobre el trabajo del presente (y el futuro del trabajo). En J. C. Neffa, E. D. Toledo, & L. M. Terra, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. Vol. I*. (pp. 29-44). Buenos Aires: CLACSO, CEIL PIETTE, CONICET.
- Antunes, R. (2013). Introducción. En G. Roldán Dávila, *La globalización del subdesarrollo en el mundo del trabajo* (pp. 17-33). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Appleby, P. (2021a). Pursuit of Knowledge and Tech are Key Drivers in Major M&A Wave. Obtenido de Nearshore Americas: <https://nearshoreamericas.com/covid-bpos-acquire-merger-callcenter/>.



- Appleby, P. (2021b). Growing by Leaps, Conversational AI is Making a Real Impact. Obtenido de Nearshore Americas: <https://nearshoreamericas.com/growing-by-leaps-conversational-aiis-making-a-real-impact/>
- Appleby, P. (2021c). El Salvador's Bullish Growth Spreads Across Software and BPO. Obtenido de Nearshore Americas: <https://nearshoreamericas.com/el-salvadors-bullish-growth-spreads-across-software-and-bpo/>
- Aquino, A., Varela, A., & Décosse, F. (2013). *Desafiando fronteras. Control de movilidad y experiencias migratorias en el contexto capitalista*. Oaxaca: Frontera Press.
- Aragónés, A. M. (2016). Introducción. En A. M. Aragónés, *Crisis económica y migración. ¿Impactos temporales o estructurales?* (pp. Pp. 7-27 [Epub]). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Aragónés, A. M., & Salgado, U. (2016a). Nuevo patrón migratorio bajo el contexto de la crisis. En A. M. Aragónés, *Crisis económica y migración. ¿Impactos temporales o estructurales?* (pp. 402-459 [Epub]). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Arancibia Córdova, J. (2011). Crisis y desigualdad en América Latina. En J. Arancibia Córdova, *Capital, crisis y desigualdad en América Latina III* (pp. 35-60). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Arcero, E. (2005). El impacto de la globalización en la periferia y las nuevas y viejas formas de dependencia en América Latina. *Cuadernos del CENDES*, 22(60), 25-61. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/403/40306003.pdf>.
- Argueta, C. E. (2016). *Una aproximación a las políticas de atención a los deportados en los países del Triángulo Norte de Centroamérica*. Ciudad de Guatemala: Asociación de Investigación y Estudios Sociales.
- Argumedo, P. (2013). *Economía de conocimiento en El Salvador. Sentando las bases para una Economía del Conocimiento en El Salvador: Retos y perspectivas*. Antiguo Cuscatlán: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Obtenido de SICA: [https://www.sica.int/documentos/economia-del-conocimiento-en-el-salvador-sentando-las-bases-para-una-economia-del-conocimiento-en-el-salvador-retos-y-perspectivas\\_1\\_86966.html](https://www.sica.int/documentos/economia-del-conocimiento-en-el-salvador-sentando-las-bases-para-una-economia-del-conocimiento-en-el-salvador-retos-y-perspectivas_1_86966.html).

- Arias Peñate, S. (2010). *Atlas de la pobreza y la opulencia en El Salvador*. San Salvador: Taller Gráficos UCA.
- Arrizabalo Montoro, X. (2014). *Capitalismo y economía mundial*. Madrid: Instituto Marxista de Economía.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2013). *Decreto No. 277: Refórmase la Ley de Servicios Internacionales*. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/1362>
- Atento. (2020, 7 mayo). *Atento Announces Institutional Investors to Acquire Bain Capital's Equity in the Company*". Retrieved from Atento Press: [https://atento.com/en/imprensa\\_post/atento-announcesinstitutional-investors-to-acquire-bain-capitals-equity-in-the-company/](https://atento.com/en/imprensa_post/atento-announcesinstitutional-investors-to-acquire-bain-capitals-equity-in-the-company/)
- Avelar Castro, D. (2019). *Sistemas de información sobre mercados laborales. Informe El Salvador*. San José: Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Organización Internacional de Trabajo (OIT). Obtenido de OIM: <https://kmhub.iom.int/es/sistemas-de-informacion-sobre-mercados-laborales-informe-el-salvador>.
- Bain, P., & Taylor, P. (1999). "An assembly line in the head": work and employee relations in the call center". *Industrial Relations Journal*, 30(2), 101-117. DOI: 10.1111/1468-2338.00113.
- Bain, P., & Taylor, P. (2000). Entrapped by the "electronic panopticon"? Worker resistance in the call center. *New technology, Work and Employment*, 15(1), 2-18. DOI: 10.1111/1468-005X.00061
- Bain, P., Watson, A., Mulvey, G., Taylor, P., & Gall, G. (2002). Taylorism, Targets and the Pursuit of Quantity and Quality by Call Centre Management. *New Technology, Work and Employment*, 17(3), 170-85. DOI: 10.1111/1468-005X.00103.
- Bambirra, V. (1978). *Teoría de la dependencia: una anticrítica*. Ciudad de México: Ediciones Era.
- Bambirra, V. (1994). Tipología de las sociedades dependientes. En R. M. Marini, & M. Millán, *Teoría social latinoamericana. Tomo II. La teoría de la dependencia*. (pp. 289-306). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2019a, 8 abril). "Déficit de cuenta corriente ascendió a US\$1,241.8 en 2018". Obtenido de Gobierno de El Salvador:

- [https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=1318:d%C3%A9ficit-de-cuenta-corriente-ascendi%C3%B3-a-us\\$12418-millones-en-2018&Itemid=168](https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=1318:d%C3%A9ficit-de-cuenta-corriente-ascendi%C3%B3-a-us$12418-millones-en-2018&Itemid=168).
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2019b, 7 octubre). *Déficit de Cuenta Corriente de la Balanza de Pagos se redujo 37.1% a junio de 2019*. Obtenido de Gobierno de El Salvador: [https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=1428:d%C3%A9ficit-de-cuenta-corriente-de-la-balanza-de-pagos-se-redujo-371-a-junio-de-2019&Itemid=168](https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=1428:d%C3%A9ficit-de-cuenta-corriente-de-la-balanza-de-pagos-se-redujo-371-a-junio-de-2019&Itemid=168)
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2020a, 17 enero). Exportaciones de El Salvador sumaron US \$5,943.3 millones a diciembre 2019. Obtenido de Gobierno de El Salvador: [https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=1465:exportaciones-de-el-salvador-sumaron-us\\$59433-millones-a-diciembre-2019&Itemid=168](https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=1465:exportaciones-de-el-salvador-sumaron-us$59433-millones-a-diciembre-2019&Itemid=168).
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2020b, octubre 9). Ingresos por call center. Información proporcionada por comunicación personal referente Solicitud de Acceso a Información Pública.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2021a). Base de Datos Económicos. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?cat=1000&lang=es>.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2021b, 24 junio). Exportaciones de servicios de call center. Documento proporcionado por comunicación personal como respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública No. 030/2021.
- Banco Centroamericano de Integración Económica. (2021). *Remesas en Centroamérica. Rol del BCIE*. Tegucigalpa: Banco Centroamericano de Integración Económica. Obtenido de BCIE: [https://www.bcie.org/fileadmin/user\\_upload/Remesas\\_en\\_Centroamerica\\_el\\_rol\\_del\\_BCIE.pdf](https://www.bcie.org/fileadmin/user_upload/Remesas_en_Centroamerica_el_rol_del_BCIE.pdf).
- Banco Mundial. (2022). Banco de Datos: El Salvador. Obtenido de Banco Mundial: <https://databank.bancomundial.org/reports.aspx?source=2&country=SLV>
- Bauman, Z. (2004). *Wasted Lives: Modernity and its Outcasts*. Cambridge: Polity Press.

- Becnel, B. (1978). Black Workers: Progress Derailed. In P. S. En Foner, R. L. Lewis, & R. Cvornyek, *The Black Worker, Volume VIII: The Black Worker since the AFL-CIO Merger, 1955-1980*. Philadelphia: Temple University Press.
- Bier, D. J. (2018, 6 junio). *90% of Deported "Criminal Aliens" Committed Only Victimless Crimes*. Obtenido de Cato Institute: <https://www.cato.org/blog/60-deported-criminal-alienscommitted- only-victimless-crimes-few-violent-crimes>
- Blitzer, J. (2015, 15 enero). The deportees taking our calls. *The New Yorker*. Obtenido de The New Yorker: <https://www.newyorker.com/magazine/2017/01/23/the-deportees-taking-our-calls>.
- Brophy, E. (2017). *Language Put to Work. The Making of the Global Call Centre Workforce*. London: Palgrave Macmillan.
- Brotherton, D. C., & Barrios, L. (2011). *Banished to the Homeland. Dominican Deportees and Their Stories of Exile*. Nueva York: Columbia University Press.
- Browning, D. (1998). *El Salvador. La tierra y el hombre*. San Salvador: Dirección de publicaciones e impresos.
- Caldwell, B. C. (2019). *Deported Americans: Life after Deportation to Mexico*. Durham: Duke University Press.
- Canterbury, D. C. (2012). *Capital Accumulation and Migration*. Leiden: Koninklijke Brill.
- Capps, R., Meissner, D., Soto, A. G., Bolter, J., & Pierce, S. (2019). *From Control to Crisis: Changing Trends and Policies Reshaping U.S.-Mexico Border Enforcement*. Washington, D.C. : Migration Policy Institute. Obtenido de Migration Policy Institute: <https://www.migrationpolicy.org/research/changing-trends-policies-reshaping-us-mexico-border-enforcement>.
- Cardoso, J. B., Hamilton, E. R., Rodriguez, N., Eschbach, K., & Hagan, J. (2019). Deporting Fathers: Involuntary Transnational Families and Intent to Remigrate among Salvadoran Deportees. *International Migration Review*, 50(1), 197–230. DOI: <https://doi.org/10.1111/imre.12106>.
- Carmona, F. (2018). Las leyes del desarrollo y la teorización latinoamericana hoy. En J. Morales, *La Economía Política de la Política Económica. Antología de Fernando Carmona* (pp. 339-510 (Epub)). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.

- Castles, S. (2007). Una comparación de cinco países importantes de emigración. En S. Castles, & R. Delgado Wise, *Migración y desarrollo: perspectivas desde el sur* (L. R. Quiroz, Trans., pp. 275-308). Ciudad de México: Universidad Autónoma de Zacatecas, Miguel Ángel Porrúa; Secretaría de Gobernación; Organización Internacional para las Migraciones (OIM) .
- Castles, S., & Delgado Wise, R. (2007). Introducción. Migración y Desarrollo: perspectivas desde el sur. En S. y. Castles, *Migración y desarrollo: perspectivas desde el sur* (pp. 5-19). Ciudad de México: Universidad Autónoma de Zacatecas; Miguel Ángel Porrúa; Secretaría de Gobernación; Organización Internacional para las Migraciones (OIM) .
- Castles, S., & Kosck, G. (1973). *Immigrant Workers and Class Structure in Western Europe*. Londres: Oxford University Press.
- Centro de Estudios Internacionales. (2008). Intellectual Property under DR-CAFTA. En Stop CAFTA Coalition, *DR-CAFTA: Effects and Alternatives. The Stop CAFTA Coalition's Third Annual Monitoring Report* (K. Hoyt, Trans., pp. 7-8). Obtenido de GHRC: [http://www.ghrc-usa.org/wp-content/uploads/2012/01/CAFTA\\_impacts\\_year\\_three.pdf](http://www.ghrc-usa.org/wp-content/uploads/2012/01/CAFTA_impacts_year_three.pdf).
- Cházaro, A. (2015). Challenging the "Criminal Alien" Paradigm. *UCLA Law Review*, 596-664. Obtenido de UW Law Digital Commons: <https://digitalcommons.law.uw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=faculty-articles>.
- Colectivo ¿quién habla? (2006). *La lucha contra la esclavitud del alma en los call centers*. Buenos Aires: Tinta Limón.
- Comisión de la Verdad para El Salvador. (1993). *De la Locura a la Esperanza: La guerra de 12 años en El Salvador*. San Salvador: Naciones Unidas.
- Comisión Económica para América Latina (CEPAL). (1985). *Centroamérica: Bases de una política de reactivación y desarrollo*. Santiago: Naciones Unidas.
- Connigrantes. (2016). *Programa integral de inserción para la población salvadoreña retornada*. Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. Antiguo Cuscatlán: Organización Internacional para las Migraciones.
- Consejo Nacional de Salario Mínimo. (2018). Tarifas de salarios mínimas vigentes a partir del 1 de enero de 2018. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Previsión Social:

- <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mtps/documents/otra-informacion-deinteres>.
- Coutin, S. B. (2000). *Legalizing Moves: Salvadoran Immigrants' Struggle for U.S. Residency*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Coutin, S. B. (2007). *Nation of Emigrants: Shifting Boundaries of Citizenship in El Salvador and the United States*. Ithaca: Cornell University Press.
- Coutin, S. B. (2011). Legal exclusion and dislocated subjectivities. En V. Squire, *The Contested Politics of Mobility: Borderzones and Irregularity* (pp. 169-183). Nueva York : Routledge.
- Coutin, S. B. (2013a). In the Breach: Citizenship and its Approximations. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 20(1), 109-140. Obtenido de Indiana Journal of Global Legal Studies: <https://www.repository.law.indiana.edu/ijgls/vol20/iss1/5>.
- Coutin, S. B. (2013b). Place and presence within Salvadoran deportees' narratives of removal. *Childhood*, 20(3), 323-336. DOI: 10.1177/0907568213483146.
- Coutin, S. B. (2016). *Exiled Home: Salvadoran Transnational youth in the Aftermath of Violence*. Durham: Duke University Press.
- Crossa Niell, M. (2016). *Honduras: maquilando subdesarrollo en la mundialización*. Tegucigalpa: Guaymuras.
- Da Cruz, M. (2012). Usos de la cultura transnacional en la economía global. En R. Benecia, F. F. Herrera Lima, & E. Levine, *Ser migrante latinoamericano, ser vulnerable, trabajar precariamente* (pp. 293-310). México, D. F.: Antropos, Universidad Autónoma Metropolitana.
- Da Cruz, M. (2018). Offshore Migrant Workers: Return Migrants in Mexico's English-Speaking Call Centers. *RSF: The Russell Sage Foundation Journal of the Social Sciences*, 4(1), 39–57. DOI: 10.7758/rsf.2018.4.1.03
- Dalton, R. (2011). *El Aparato imperialista en Centroamérica*. La Habana: Ocean Sur.
- Davis, A. (2003). *Are Prisons Obsolete?* New York: Seven Stories Press.
- Davis, M. (2001). *Magical Urbanism. Latinos Reinvent the U.S. City*. Nueva York: Verso.
- Davis, M. (2004). The Great Wall of Capital. Obtenido de *Socialist Review*: <https://socialistworker.co.uk/socialist-review-archive/great-wall-capital/>.
- De Genova, N. (2006, 10 noviembre). La 'ilegalidad' migratoria y la metafísica del antiterrorismo: Los "derechos de los migrantes" como secuelas del Estado de Seguridad Nacional.

- Obtenido de *Rebelión*: <https://rebellion.org/la-ilegalidad-migratoria-y-la-metafisica-del-antiterrorismo-los-derechos-de-los-inmigrantes-como-secuelas-del-estado-de-seguridad-nacional/>
- De Genova, N. (2013). Poder soberano y la "nula vida" de Elvira Arellano. En A. Aquino, A. Varela, & F. Décosse, *Desafiando fronteras. Control de movilidad y experiencias migratorias en el context capitalista* (pp. 165-172.). Oaxaca: Frontera Press.
- Delgado Wise, R. (2016). Notas sobre la cuestión laboral y migratoria hoy: migración forzada, desarrollo desigual e imperialismo. En A. M. Aragonés, *La reciente crisis financiera y el debate sobre migración y desarrollo* (pp. 41-68). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Delgado Wise, R., & Márquez Covarrubias, H. (2007). Teoría y práctica de la relación dialéctica entre desarrollo y migración. *Migración y Desarrollo*(9), 5-25. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66000901>.
- Delgado Wise, R., & Veltmeyer, H. (2017). Aportes del pensamiento crítico latinoamericano a la teoría y la práctica del desarrollo. *Mundo Siglo XXI*, 7(42), 5-20. Obtenido de Researchgate: [https://www.researchgate.net/profile/Raul-Delgado-Wise/publication/316013949\\_Aportes\\_del\\_Pensamiento\\_Critico\\_Latinoamericano\\_a\\_la\\_Teoria\\_y\\_la Practica\\_del\\_Desarrollo/links/58ed90120f7e9b37ed14f25b/Aportes-del-Pensamiento-Critico-Latinoamericano-a-la-Teoria-y-la-Practica-del-Desarrollo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Raul-Delgado-Wise/publication/316013949_Aportes_del_Pensamiento_Critico_Latinoamericano_a_la_Teoria_y_la Practica_del_Desarrollo/links/58ed90120f7e9b37ed14f25b/Aportes-del-Pensamiento-Critico-Latinoamericano-a-la-Teoria-y-la-Practica-del-Desarrollo.pdf).
- Detention Watch Network. (2020). Immigration Detention 101. Obtenido de DNW: <https://www.detentionwatchnetwork.org/issues/detention-101>.
- Di Salvo, M. (2019, 13 noviembre). Can El Salvador, After Years of Success, Keep Riding the BPO Wave? Obtenido de Nearshore Americas: <https://nearshoreamericas.com/can-el-salvador-after-yearsof- success-keep-riding-the-bpo-wave/>.
- Dickie, J., & Brandvold, N. (2018, 9 abril). Deportees Welcome. Obtenido de Al Jazeera: <https://www.aljazeera.com/program/witness/2018/4/9/el-salvador-deportees-welcome>
- Dingeman-Cerda, K. (2017). Segmented Re/integration: Divergent Post-Deportation Trajectories in El Salvador. *Social Problems*, 1-19. DOI: 10.1093/socpro/spw049.
- Dingeman-Cerda, K., & Rumbaut, R. G. (2015). The Alienation of the New American Diaspora in Salvadoran Society. En D. Kanstroom, & M. B. Lykes, *The New Deportations Delirium* (pp. 227-250 ). Nueva York : New York University Press.

- Dirección de Promoción de Inversiones. (2020, 10 octubre). OIR Datos sobre el sector de BPO y CCs en El Salvador. Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA). Documento proporcionado vía comunicación personal por la Oficina de Información y Respuesta de PROESA en respuesta a Solicitud de información pública 13-2020.
- Dirección General de Migración y Extranjería (DGME). (2021, 11 febrero). Salvadoreños retornados vía aérea por rangos de edad y sexo. Gobierno de El Salvador. Información proporcionada por comunicación personal en respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública referencia 10-2021-UAIPDGME.
- Dirección General de Migración y Extranjería (DGME). (2019). Salvadoreños retornados por vía terrestre. Gobierno de El Salvador. Obtenido de DGME Estadísticas: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dgme/documents/estadisticas?page=3>.
- Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior. (2019, 17 mayo). SAI 2019-16. Programas de Reinserción al Migrante Retornado en El Salvador. Gobierno de El Salvador. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/301228/download>.
- Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior. (2020, 27 octubre). Respuesta de SAI 143-2020. Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado vía comunicación personal en respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública.
- Dos Santos, T. (1994a). La teoría del desarrollo y su crisis. En R. M. Marini, & M. Millán, *Teoría social latinoamericana. Tomo II. La teoría de la dependencia*. (pp. 37-46). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dos Santos, T. (1994b). El nuevo carácter de la dependencia. En R. M. Marini, & M. Millán, *Teoría social latinoamericana. Tomo II. La teoría de la dependencia*. (pp. 95-123). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dumenil, G., & Levy, D. (2014). *La crisis del neoliberalismo*. Madrid: Ediciones Lengua de trapo.
- Durán Lima, J. E. (2012). El Comercio de Servicios en los Países de América Latina y el Caribe y el mundo. Panamá. Obtenido de CEPAL: [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/presentacion\\_jose\\_duran\\_cepal2.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/presentacion_jose_duran_cepal2.pdf).
- Durand, J. (2013). Nueva fase migratoria. *Papeles de población*, 19(77), 83-113. Obtenido de



- Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-74252013000300007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252013000300007&lng=es&tlng=es).
- Durand, J., & Massey, D. S. (2003). *Clandestinos. Migración México-Estados Unidos en los albores del siglo XXI*. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Zacatecas, Miguel Ángel Porrúa.
- E4CC. [@E4CCGLOBAL]. (2017, 13 abril). PREGUNTAS FRECUENTES A #E4CC. Publicación de Facebook: <https://www.facebook.com/E4CCGLOBAL/posts/432926200384982/>.
- Ebner, N., & Crossa, M. (2019, octubre 11). Maquiladores and the Exploitation of Migrants on the Border. *North American Congress on Latin America (NACLA)*. Obtenido de Nacla: <https://nacla.org/news/2019/10/03/maquiladores-exploitation-migrants-border>.
- EFE. (2021, 6 enero). Honduras recibió 43,757 deportados en 2020, la menor cifra desde 2017. *El Economista*. Obtenido de *El Economista*: <https://www.eleconomista.net/actualidad/Honduras-recibio-43757-deportados-en-2020-la-menor-cifra-desde-2017-20210106-0011.html>.
- El Diario de Hoy. (2018, 4 noviembre). Call center Convergys celebra 13 años en el país. *El Diario de Hoy*. Obtenido de *El Diario de Hoy*: <https://historico.elsalvador.com/historico/469927/call-center-convergyscelebra-13-anos-en-el-pais.html>.
- Emanuel, R. (1995, 13 octubre). Weekly Report. FOIA 2011-0376-F – Operation Gatekeeper, 12-13. Obtenido de Clinton Presidential Library: <https://clinton.presidentiallibraries.us/items/show/14643>.
- Emmanuel, A. (1972). *Unequal Exchange. A Study of the Imperialism of Trade*. Nueva York: Monthly Review Press.
- Feldman, D. B. (2020). The Question of Borders. *Catalyst*, 4(1), 147-181. Obtenido de *Catalyst*: <https://catalyst-journal.com/2020/06/the-question-of-borders>.
- Fernie, S., & Metcalf, D. (1998). *(Not) Hanging on the telephone: Payment systems in the new sweatshops*. Londres: Centre for Economic Performance, London School of Economics.
- Flores, A. J. (2018). Promover la inserción laboral de migrantes retornados. *Análisis social*(8), 1-15. Obtenido de FUSADES: [http://fusades.org/publicaciones/DES\\_inserci%C3%B3n\\_retornados.pdf](http://fusades.org/publicaciones/DES_inserci%C3%B3n_retornados.pdf).

- Flores, R. (2012, junio 3). Los explotados de la nueva industria. *Contrapunto*. Obtenido de Contrapunto: <https://www.contrapunto.com.sv/sociedad-civil/los-explotados-de-la-nueva-industria>
- Font Yue Ting vs. United States, 149 U.S. 698 (1893). Obtenido de Justia: <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/149/698/>.
- Freedman, E. (2012). Asocios público-privados: otro disfraz de las privatizaciones. *Revista Envio*(363). Obtenido de Envio: <https://www.envio.org.ni/articulo/4535>.
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES). (2007). *Informe de desarrollo económico y social*. Departamento de Estudios Económicos y Sociales. San Salvador: Obtenido de [http://fusades.edu.sv/publicaciones/ides\\_2007\\_-\\_recursos\\_e\\_infraestructura\\_2.pdf](http://fusades.edu.sv/publicaciones/ides_2007_-_recursos_e_infraestructura_2.pdf).
- Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS). (2020). Socios. Obtenido de FUNDEMÁS: <https://fundemas.org/quienes-somos/socios>
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES). (2007). *Informe de desarrollo económico y social*. Departamento de Estudios Económicos y Sociales. San Salvador: FUSADES. Obtenido de FUSADES: [http://fusades.org/publicaciones/ides\\_2007\\_-\\_recursos\\_e\\_infraestructura\\_2.pdf](http://fusades.org/publicaciones/ides_2007_-_recursos_e_infraestructura_2.pdf).
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES). (2019). *Informe de Coyuntura Económica*. Departamento de Estudios Económicos. San Salvador: FUSADES. Obtenido de FUSADES: <http://fusades.org/contenido/informe-de-coyuntura-economica>.
- Galtung, J. (1969). Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191. Obtenido de JSTOR: <http://www.jstor.org/stable/422690>.
- García Hernández, C. C. (2019). *Migrating to Prison. America's Obsession with Locking up Immigrants*. Nueva York: The New Press.
- García Zamora, R. (2008). *Desarrollo económico y migración internacional: los desafíos de las políticas públicas en México*. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Zacatecas, Unidad Académica en Estudios del Desarrollo.
- Golash Boza, T. M. (2015). *Deported. Immigrant policing, disposable labor, and global capitalism*. Nueva York: New York University Press.

- Golash-Boza, T. M. (2016a). Racialized and Gendered Mass Deportation and the Crisis of Capitalism. *Journal of World Systems Research*, 22(1), 38-44. DOI: 10.5195/jwsr.2016.610.
- Golash Boza, T. M. (2016b). The Parallels between Mass Incarceration and Mass Deportation: An Intersectional Analysis of State Repression. *Journal of World Systems Research*, 22(b), 484-509. DOI: 10.5195/jwsr.2016.616.
- Golash Boza, T. M. (2016c). "Negative credentials," "foreign-earned" capital, and call centers: Guatemalan deportees' precarious reintegration. *Citizenship studies*, 20(3-4), 326-341. DOI: 10.1080/13621025.2016.1158357.
- Goodfriend, H. (2018). "Where you from?": Deportación, identidad y trabajo reciclado en el call center salvadoreño. *Latin American Research Review*, 53 (2), 303-317. DOI: 10.25222/larr.328.
- Goodman, A. (2020). *The Deportation Machine. America's Long History of Expelling Immigrants*. Princeton: Princeton University Press.
- Gould, J. L., & Lauria-Santiago, A. A. (2008). *To Rise in Darkness: Revolution, Repression, and Memory in El Salvador, 1920-1932*. Durham: Duke University Press.
- Gunder Frank, A. (1967). El desarrollo del subdesarrollo. *Pensamiento Crítico* (7), 159-173. Obtenido de UAM: [http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/nivon/GUNDER\\_FRANK\\_desarrollo\\_del\\_subdesarrollo.pdf](http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/nivon/GUNDER_FRANK_desarrollo_del_subdesarrollo.pdf).
- Gutiérrez Ayala, D., López de Hernández, L., & Pérez Batres, Y. (2019). *Condiciones socioeconómicas y habilidades laborales de las personas migrantes retornadas de seis departamentos de El Salvador*. San Salvador: Alianza de Salvadoreños Retornados (ALSARE).
- Gutierrez, M. (2015). *Forced into Exile: Conflicts of Space, Gender and Identity among Young Salvadoran Deportees* [Tesis de Maestría]. The University of Texas at Austin. Obtenido de Texas ScholarWorks: <https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/31945>.
- Haberman, C. (2018, 1 octubre). For Private Prisons, Detaining Immigrants is Big Business. *The New York Times*. Obtenido de New York Times: <https://www.nytimes.com/2018/10/01/us/prisons-immigration-detention.html>.

- Hall, S., Cricher, C., Jefferson, T., Clarke, J., & Roberts, B. (1978). *Policing the Crisis. Mugging, the State, and Law and Order*. Nueva York: Holmes & Meier.
- Harvey, D. (1998). *La condición de la posmodernidad. Investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. (M. Eguía, Trad.) Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Harvey, D. (2005a). *A brief history of neoliberalism*. Nueva York: Oxford University Press.
- Harvey, D. (2005b). El 'nuevo' imperialismo: acumulación por desposesión. *Socialist Register, CLACSO*, 99-129. Obtenido de CLACSO: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20130702120830/harvey.pdf>.
- Heidbrink, L. (2021). *Migrantidad. La juventud en una nueva era de deportaciones*. (R. B. Núñez., Trad.) San Cristobal de las Casas: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones Multidisciplinarias sobre Chiapas y la Frontera Sur.
- Hernández Cañas, A. S., & Rivera Olivo, O. G. (2015). *Estrategias para la Reención del Talento Humano en los call centers: Atento, Convergys, Sykes, Teleperformance, y Telus El Salvador* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Dr. José Matías Delgado. Obtenido de ACCES: [http://www.acces.org/sv/vufind/Record/CBUES\\_589e8d779f2554ba6d3d9efaac2e9893](http://www.acces.org/sv/vufind/Record/CBUES_589e8d779f2554ba6d3d9efaac2e9893).
- Hernández López, R. A. (2020). Entre el cambio y la continuidad. La encrucijada de la política migratoria mexicana. En D. V. Solís, & M. E. Téllez, *Movilidad humana en tránsito: retos de la Cuarta Transformación en política migratoria* (pp. 159-184). Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Chiapas: CLACSO; CESMECAUNICACH - Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- Hernández, G. (2019, 14 octubre). Crece la oferta de centros de enseñanza del idioma inglés. *El Diario de Hoy*. Obtenido de El Diairo de Hoy: <https://historico.elsalvador.com/historico/649467/crece-laoferta-de-centros-de-ensenanza-del-idioma-ingles.html>.
- Houben, H. (2011). Un análisis marxista del análisis keynesiano sobre la crisis económica. Obtenido de Rebelión: <https://rebellion.org/docs/129732.pdf>.
- Hualde Alfaro, A. (2017). *Más trabajo que empleo. Trayectorias laborales y precariedad en los call centers de México*. Tijuana: Colegio de la Frontera Norte.

- Hualde Alfaro, A., & Micheli, J. (2018). Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo. *Anuario IET. Presente y futuro del trabajo*, 5, 257-269. Obtenido de UAB: [https://ddd.uab.cat/pub/anuarioiet/anuarioiet\\_a2018v5/anuarioiet\\_a2018v5p257.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/anuarioiet/anuarioiet_a2018v5/anuarioiet_a2018v5p257.pdf).
- Hualde Alfaro, A., & París, M. D. (2019). Mercados de trabajo y reinserción laboral de deportados en Tijuana, Baja California. En L. Rivera Sánchez, *¿Volver a casa? Migrantes de retorno en América Latina: debates, tendencias y experiencias divergentes* (pp. 167-200). Ciudad de México: El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos.
- Huezo Mixco, L. R. (2017). *Desafiando los poderes. Acción colectiva y frentes de masa en El Salvador (1948-1980)*. San Salvador: Secretaría de Cultura de la Presidencia, Editorial Universidad Gerardo Barrios.
- Ibarra González, J. I. (2016). *Inserción laboral y trayectorias de los migrantes mexicanos deportados en Tijuana* [Tesis de maestría]. Colegio de la Frontera Norte. Obtenido de Repositorio Colef: <https://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1014/344>.
- Ibe, P. (2019, 19 abril). *Resisting Trump's attacks on TPS, DED and DACA*. Obtenido de American Friends Service Committee: <https://www.afsc.org/blogs/news-and-commentary/resistingtrumps-attacks-tps-ded-and-daca>.
- Iniciativa de Gestión de Información de Movilidad Humana en el Triángulo Norte. (2021a). El Salvador: Retornos. Obtenido de Organización Internacional para las Migraciones (OIM): <https://mic.iom.int/webntmi/el-salvador/>
- Iniciativa de Gestión de Información de Movilidad Humana en el Triángulo Norte. (2021b). Triangulo Norte: Retornos. Obtenido de Organización Internacional para las Migraciones (OIM): <https://mic.iom.int/webntmi/triangulo-norte/>.
- Instituto Nacional de Migración. (2019, 12 julio). Opinión Migración 120719. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.inm.gob.mx/gobmx/word/index.php/opinion-migracion-231219/>.
- Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP). (s/f). Prestación de servicios de certificación de competencias para personas retornadas de El Salvador. Obtenido de CEPAL: [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/9\\_experiencias\\_insaforp\\_migrantes1.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/9_experiencias_insaforp_migrantes1.pdf).
- Instituto Salvadoreño de Seguro Social (ISSS). (2021a, 20 abril). Las primeras 20 empresas del

- Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado en respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública 10049.
- Instituto Salvadoreño de Seguro Social (ISSS). (2021b, 3 junio). Empresas call center contribuyentes al ISSS. Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado en respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública OIR 10372.
- Izcara Palacios, S. P., & Andrade Rubio, K. L. (2020). *El desplazamiento de migrantes centroamericanos. De la migración subrepitiicia a la migración en masa*. Ciudad de México: Editorial Fontamara.
- Kanstroom, D. (2012). *Aftermath: Deportation Law and the New American Diaspora*. Nueva York: Oxford University Press.
- Kanstroom, D. & Lykes, M. B. (2015). *The New Deportations Delirium*. Nueva York: New York University Press.
- Katz, C. (2018). *La teoría de la dependencia. Cincuenta años después*. Buenos Aires: Batalla de Ideas.
- Kearney. (2019). The 2019 Kearney Global Services Location Index. Obtenido de Kearney: <https://www.co.kearney.com/digital-transformation/gsli/2019-full-report>.
- Kendall, M. (2017, 25 agosto). The Nearshore English Evolution: El Salvador Labor Pool Shrinks, Despite Renowned Work Ethic. Obtenido de Nearshore Americas: <https://nearshoreamericas.com/nearshore-english-evolution-el-salvador-labor-poolshrinks/>.
- Khosravi, S. (2018). Deportees as 'reverse diasporas'. En R. Cohen, & C. Fischer, *Routledge Handbook of Diaspora Studies* (pp. 181-188). Londres: ImprintRoutledge.
- Klein, N. (2008). *The Shock Doctrine. The Rise of Disaster Capitalism*. Nueva York: Metropolitan Books.
- La Hora. (2014, 29 mayo). Transactel, empresa pionera en call centers, se consolida como Telus International. *La Hora*. Obtenido de La Hora: <https://lahora.gt/hemeroteca-lh/transactel-empresa-pionera-encall-centers-se-consolida-como-telus-international/>.
- LaFeber, W. (1993). *Inevitable Revolutions: The United States in Central America*. Nueva York: W. W. Norton & Company.
- Lenin, V. I. (1975). *El imperialismo, fase superior del capitalismo*. Pekín: Editorial del Pueblo.

- Lindo, R. (2013, 7 junio). Salvadoreños deportados hallan empleo en "call centers" (fotos). *La Opinión*. Obtenido de La Opinion: <https://laopinion.com/2013/06/07/salvadorenos-deportados-hallan-empleo-en-call-centers-fotos/>.
- Lindo-Fuentes, H. (2006). *La economía de El Salvador en el siglo XIX*. (K. Walter, Trad.) San Salvador: Dirección de Publicaciones e Impresos.
- Lindo-Fuentes, H., & Ching, E. (2017). *Modernización, autoritarismo y guerra fría. La reforma educativa de 1968 en El Salvador*. San Salvador: UCA Editores.
- Luxemburgo, R. (1913). *La acumulación del capital*. Publicación digital: Edicions internacionals Sedov, Grupo Germinal. Obtenido de Marxists.org: <https://www.marxists.org/espanol/luxem/1913/1913-lal-acumulacion-del-capital.pdf>.
- Marini, R. M. (1973). *Dialéctica de la dependencia*. Ciudad de México: Ediciones Era.
- Marini, R. M. (1977). La acumulación capitalista mundial y el subimperialismo. *Cuadernos Políticos* (12, abril-junio), 21-39. Obtenido de Revistas UNAM: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ROF/article/view/40345>.
- Marini, R. M. (1994). El ciclo del capital en la economía industrial. En R. M. Marini, & M. Millán, *Teoría social latinoamericana. Tomo II. La teoría de la dependencia* (pp. 251-270). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Marroquín Parducci, A. (2007). Indiferencia y espantos: relatos de jóvenes y pandillas en la prensa escrita de Guatemala, El Salvador y Honduras. En G. Rey, *Los relatos periodísticos del crimen*. (pp. 55-91). Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación, Fundación Friedrich Ebert.
- Marroquín Parducci, A., & Huezco-Mixco, M. (2006). Brújula rota. Cultura "nómada" de los trabajadores migratorios centroamericanos. *Revista de Estudios Sociales*, 24, 27-32. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2006000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2006000200004&lng=en&tlng=es).
- Martel Trigueros, R. (2006). Las maras salvadoreñas: nuevas formas de espanto y control social. *ECA: Estudios centroamericanos*, 61(696), 957-979. Obtenido de UCA: <https://revistas.uca.edu.sv/index.php/eca/article/view/3585/3582>.
- Marx, K. (2007a). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política. Borrador 1857-1858. Volumen I*. Ciudad de México: Siglo XXI Editores.

- Marx, K. (2007b). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política. (Grundrisse) 1857-1858. Volumen II*. Ciudad de México: Siglo XXI Editores.
- Marx, K. (2014). *El Capital. Tomo I: El proceso de acumulación capitalista*. (W. Roces., Trans.) Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Marx, K.. (1938). A Workers' Inquiry. *New Internationalist*, 4(12), 379-381. Obtenido de Marxists.org: <https://www.marxists.org/history/etol/newspape/ni/vol04/no12/marx.htm>.
- Menjívar, C. (2021). The Racialization of "Illegality". *Daedalus*, 150(2), 91-105. DOI: 10.1162/daed\_a\_01848.
- Menjívar, C., & Abrego, L. J. (2012). Legal Violence: Immigration Law and the Lives of Central American Immigrants. *AJS*, 117(5), 1380-1421. DOI: 0.1086/663575.
- Meoño Artiga, L. P. (2016). Borders in Service: Enactments of Nationhood in Transnational Call Centres. In K. Mirchandani, & W. R. Poster. Toronto: University of Toronto Press.
- Mezzadra, S. (2013). Capitalismo, migraciones y luchas sociales. La mirada de la autonomía. En A. Aquino, & A. D. Varela, *Desafiando fronteras. Control de movilidad y experiencias migratorias en el contexto capitalista* (pp. 25-40). Oaxaca: Frontera Press.
- Migration Policy Institute. (2022). U.S. Immigration Trends. Obtenido de Migration Policy Institute: <https://www.migrationpolicy.org/programs/data-hub/us-immigration-trends>
- Miller, T. (2014). *Border Patrol Nation. Dispatches from the Front Lines of Homeland Security*. San Francisco: City Lights.
- Ministerio de Economía de El Salvador. (2020, 28 octubre). Call Center a Nivel País de 2010-2019-Minec #0284-JFPC. Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado como respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública MINEC-2020-0284.
- Ministerio de Economía de El Salvador. (2021a, 9 marzo). RAIP No.0050-2021. Gobierno de El Salvador. Documentos proporcionados como respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública MINEC- 2021-0053.
- Ministerio de Economía de El Salvador. (2021b, 10 junio). Call Center a Nivel Nacional 2020-Minec #0182-J.F.P.C. Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado como respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública MINEC-2021-0182.
- Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2013). Memoria de Labores 2012-2013. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://rree.gob.sv/informe/memoria-de-labores-2012-2013/>.



Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2015). Memoria de Labores 2014-2015. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://rree.gob.sv/informe/memoria-de-labores-2014-2015/>

Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2016). Memoria de Labores 2015-2016. Obtenido de Gobierno de El Salvador: [https://issuu.com/cancilleriasv/docs/memoria\\_mrree\\_2015\\_2016](https://issuu.com/cancilleriasv/docs/memoria_mrree_2015_2016)

Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2017). Informe de Rendición de Cuentas 2016-2017. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/251654/download>

Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2018a). El Salvador es tu casa: Sistema de Servicios Integrales para la Población Salvadoreña Retornada. Obtenido de CEPAL: [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/34\\_presentacion](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/34_presentacion)

Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2018b). Informe de Rendición de Cuentas 2017-2018. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/280628/download>

Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2019). Memoria de Labores 2018-2019. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://rree.gob.sv/informe/memoria-de-labores-2018-2019/>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador. (2017). Memoria de Labores 2016- 2017. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://www.mtps.gob.sv/wpcontent/uploads/descargas/InformacionInstitucional/MemoriaLabores/memoria-delabores- mtps-2016-2017.pdf>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador. (2018a, 7 noviembre ). MTPS atiende a personas retornadas. Obtenido de Gobierno de El Salvador: <https://www.mtps.gob.sv/noticias/mtpsatiende- personas-retornadas/>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador. (2018b). Nóminas de Sindicatos, Federaciones y Confederaciones. Obtenido de Gobierno de El Salvador: [file:///Users/hilarygoodfriend/Downloads/RESPUESTA\\_2\\_SI-MTPS-0073-2018\\_\(SINDICATOS\)%20\(1\).pdf](file:///Users/hilarygoodfriend/Downloads/RESPUESTA_2_SI-MTPS-0073-2018_(SINDICATOS)%20(1).pdf)

- Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador. (2020, 28 octubre 2). Memorandum. Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado por comunicación personal como respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública SI-MTPS-0083-2020.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador. (2021, 10 marzo). Memorando. Gobierno de El Salvador. Documento proporcionado por comunicación personal como respuesta a Solicitud de Acceso a Información Pública SI-MTPS-0016-2021.
- Mirchandani, K., & Poster, W. R. (2016). *Borders in Service: Enactments of Nationhood in Transnational Call Centres*. Toronto: University of Toronto Press.
- Montarcé, I. (2018). La fragilidad del taylorismo simbólico: entre el consentimiento y la transgresión al control afectivo en Call Centers. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 10(28), 11-22. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6984026>.
- Moreno, R. (2004). *La globalización neoliberal en El Salvador*. Barcelona: Fundació Solidaritat UB.
- Morley, S., & Pineiro, V. (2008). *The Impact of CAFTA on Employment, Production and Poverty in El Salvador*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Mustanich-Alfaro, W., & Montano, S. (2014). *A.C.C.E.P.T. Advanced Call Center English Program Training*. San Salvador: Speak.
- Nyers, P. (2003). Abject Cosmopolitanism: the politics of protection in the anti-deportation movement. *Third World Quarterly*, 24(6), 1069–1093. DOI: 10.1080/01436590310001630071.
- Office of Immigration Statistics. (2019). Estimates of the Unauthorized Immigrant Population Residing in the United States. Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: <https://www.dhs.gov/immigration-statistics/population-estimates/unauthorized-resident>.
- Office of Immigration Statistics. (2020). *Immigration Enforcement Actions*. Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: <https://www.dhs.gov/immigration-statistics/enforcement-actions>.
- Office of Immigration Statistics. (2022). Yearbook of Immigration Statistics. Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: <https://www.dhs.gov/immigration-statistics/yearbook#>.

- O'Neill, K. L. (2015). *Secure the Soul: Christian Piety and Gang Prevention in Guatemala*. Oakland: University of California Press.
- O'Neill, K. L. (2012). The Soul of Security: Christianity, Corporatism, and Control in postwar Guatemala. *Social Text*, 30(2), 21-42. DOI: <https://doi.org/10.1215/01642472-1541745>.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015, 7 marzo). La OIM inaugura reconstrucción de Centro de Atención al Migrante en El Salvador. Obtenido de OIM Noticias: <https://www.iom.int/es/news/la-oim-inaugura-reconstruccion-de-centro-de-atencion-almigrante-en-el-salvador>.
- Organización Mundial para las Migraciones (OIM); Gobierno del Reino de Bélgica; Comisión Europea; Banco Mundial. (2006). *Migration and Development Conference Final Report*. Bruselas: OIM. Obtenido de OIM: Publications.iom.int.: [https://publications.iom.int/system/files/pdf/conference\\_brussels\\_2006.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/conference_brussels_2006.pdf).
- Organización Salvadoreña de Mujeres por la Paz (ORMUSA). (2011, 20 septiembre). Un vistazo a la maquila en El Salvador. Obtenido de Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL): <https://omal.info/spip.php?article5185#:~:text=Las%20maquilas%20son%20una%20d>.
- Ortiz, Á. (2019, 23 septiembre). Alta dependencia de remesas en México, tema de preocupación. *El Economista*. Obtenido de El Economista: <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Alta-dependencia-de-remesas-en-Mexico-tema-de-preocupacion-20190923-0029.html>.
- Ortiz, R. (2016, 31 agosto). Exportadores dinámicos no pasan por la frontera. *El Diario de Hoy*. Obtenido de El Diario de Hoy: <https://historico.elsalvador.com/historico/197093/exportadores-dinamicos-nopasan-por-la-frontera.html>.
- Osorio, J. (2010). El capital como totalidad. La lógica del capital como actividad unificante. En J. Arancibia Córdova, *Capital, crisis y desigualdad en América Latina III* (pp. 15-34). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Osorio, J. (2014a). *Estado, reproducción del capital y lucha de clases. La unidad económico/política del capital*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.

- Osorio, J. (2014b). La noción patrón de reproducción del capital. *CEC*, 1(1), 17-36. Obtenido de CLACSO: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/reggen/pp17.pdf>.
- Osorio, J. (2016). *Fundamentos del análisis social. La realidad social y su conocimiento*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Osorio, J. (2017). *Sistema mundial. Intercambio desigual y renta de la tierra*. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Outsourcing Advisors. (2015). Romania ranks 13th in Global Services Location. Obtenido de Outsourcing Advisors: <https://www.outsourcingadvisors.ro/in-2015-romania-ranks-13th-in-global-serviceslocation/>.
- Pastrán, R. M. (2020, 23 junio 23). 20 mil empleos se pierden en el sector textil salvadoreño. *La Prensa Gráfica*. Obtenido de La Prensa Gráfica: [laprensagrafica.com/economia/20-mil-empleos-se-pierden-en-el-sector-textil-salvadoreno-20200622-0041.html](http://laprensagrafica.com/economia/20-mil-empleos-se-pierden-en-el-sector-textil-salvadoreno-20200622-0041.html).
- Peck, J. (2011). Neoliberalismo zombie y el Estado ambidiestro. *Prohistoria*, 16, 1-6. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-95042011000200010&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-95042011000200010&lng=en&nrm=iso&tlng=en).
- Pérez-Damasco, D. (2020, enero 16). The Turning Point for Knowledge Services in Latin America. Obtenido de Nearshore Americas: <https://nearshoreamericas.com/the-turning-point-for-knowledge-services-in-latin-america/>
- Piedra Santa, R. (1981). El Mercado Común Centroamericano su fracaso y sus enseñanzas. *Relaciones Internacionales*, 3(2), 33-41. Obtenido de RI Revista: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/7004>.
- Pirker, K. (2017). *La redefinición de lo posible. Militancia política y movilización social en El Salvador (1970 a 2012)*. Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora.
- Portes, A. (2007). Migración y Desarrollo. Una revisión conceptual de la evidencia. En S. Castles, & R. Delgado Wise, *Migración desarrollo: perspectivas desde el sur* (L. R. Quiroz., Trad., pp. 21-49). Ciudad de México: Universidad Autónoma de Zacatecas, Miguel Ángel Porrúa, Secretaría de Gobernación, Organización Internacional para las Migraciones.
- Prebisch, R. (1998). El desarrollo económico de la América Latina y algunos de sus principales problemas. En R. Prebisch, *Cincuenta años del pensamiento de la CEPAL: textos seleccionados. Vol. I*. (pp. 63-129). Santiago: Fondo de Cultura Económica, CEPAL.

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (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.
- Reyes Konings, L. S. (2010). La conferencia de Bretton Woods. Estados Unidos y el dólar como Centro de la Economía Mundial. *Procesos Históricos*(18), 72-81. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/200/20016326007.pdf>.
- Ribas Mateos, N. (2004). *Una invitación a la sociología de las migraciones*. Barcelona: Ediciones Bellaterra.
- Ribera, R. (2013). La década de los sesenta en El Salvador: un modelo de negación dialéctica. *Revista Realidad* (136), 179-229. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6520892.pdf>.
- Ríos, C. (2018). *El ciclo del retorno*. San Salvador: INSAMI.
- Rivas Castillo, J., Chévez, C. I., & Gómez, M. V. (2015). *Sueños deportados: Impacto social en las personas migrantes salvadoreñas deportadas y sus familias*. San Salvador: Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”.
- Rivas, C. M. (2014). *Salvadoran Imaginaries*. New Brunswick: Rutgers University Press.
- Rivera Sánchez, L. E. (2019). *¿Volver a casa? Migrantes de retorno en América Latina: debates, tendencias y experiencias divergentes*. Ciudad de México: El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos.
- Robinson, C. J. (1983). *Black Marxism. The Making of the Black Radical Tradition*. Chapel Hill: University of North Carolina Press.
- Robinson, W. I. (2011). *Conflictos transnacionales: Centroamérica, cambio social y globalización*. (N. Guzmán, Trad.) San Salvador: UCA Editores.
- Rocha, J. L. (2010). *Expulsados de la globalización: políticas migratorias y deportados centroamericanos*. Managua: Universidad Centroamericana, Instituto de Historia de Nicaragua y Centroamérica.
- Rocha, J. L. (2017). *La desobediencia de las masas. La migración no autorizada de centroamericanos a Estados Unidos como desobediencia civil*. San Salvador: UCA Editores.
- Rodkey, E. (2016). *Disposable Labor, Repurposed: Outsourcing Deportees in the Call Center*

- Industry. *Anthropology of Work Review*, 37(1), 34-43. DOI: <https://doi.org/10.1111/awr.12083>.
- Rojas, R. (2018). The Latin American Left's Shifting Tides. *Catalyst*, 2(2). Obtenido de Catalyst: <https://catalyst-journal.com/2018/09/the-latin-american-lefts-shifting-tides>.
- Roldán Dávila, G. (2011). Una convocatoria para el estudio de los flujos migratorios internacionales. En J. Arancibia Córdova, *Capital, crisis y desigualdad en América Latina III* (pp. 109-127). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Roldán Dávila, G. (2013). La precariedad laboral de los trabajadores migrantes internacionales en la globalización. En G. Roldán Dávila, *La globalización del subdesarrollo en el mundo del trabajo* (pp. 121-166). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Rostow, W. W. (1960). *The Stages of Economic Growth. A non-comunista manifesto*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rowe, A. C., Malhorta, S., & Pérez, K. (2013). *Answer the call: Virtual Migration in Indian Call Centers*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Rucinski, T. (2012, 12 octubre). Telefonica sells \$1.3 billion call center arm to cut debt. *Reuters*. Obtenido de Reuters: <https://www.reuters.com/article/us-telefonica-atentoidUSBRE89B0A120121012>.
- Ruíz, L. C. (2011). *El Salvador 1989-2009. Migraciones y salvadoreños en Estados Unidos desde las categorías de Segundo Montes*. San Salvador: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PUND); Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- Rumbaut, R. G. (2004). Ages, Life Stories, and Generational Cohorts: Decomposing the Immigration First and Second Generations in the United States. *International Migration Review*, 38(3), 1160-1205. Obtenido de JSTOR: <https://www.jstor.org/stable/27645429>.
- Sanción, C. A. (2008). Promises and failures of CAFTA in El Salvador. En Stop CAFTA Coalition, *DR-CAFTA: Effects and Alternatives. The Stop CAFTA Coalition's Third Annual Monitoring Report* (S. Skinner, Trad., pp. 4-6). Obtenido de GHRC: [http://www.ghrc-usa.org/wp-content/uploads/2012/01/CAFTA\\_impacts\\_year\\_three.pdf](http://www.ghrc-usa.org/wp-content/uploads/2012/01/CAFTA_impacts_year_three.pdf).
- Sandoval Ruiz, R. (2014). Itinerarios subjetivos de retorno de los jóvenes de la 1.5 generation: sus experiencias de reincorporación e identidades en Monterrey. *Presentado en el Sexto*

- Congreso Internacional de Sociología*. Ensenada: Universidad Autónoma de Baja California.
- Santamaría Gómez, A. (2007). El movimiento de los inmigrantes indocumentados en Estados Unidos. *Política y cultura*(27), 99-120. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-77422007000100006#:~:text=El%20objetivo%20inmediato%20del%20movimiento,de%20los%20trabajadores%20llegados%20antes](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422007000100006#:~:text=El%20objetivo%20inmediato%20del%20movimiento,de%20los%20trabajadores%20llegados%20antes).
- SantaTecla2015. (2015, 19 octubre). Programas y créditos para estudiar ingles para Call Center en El Salvador. Obtenido de SV Community El Salvador: <https://www.svcommunity.org/forum/chat-general/programas-y-creditos-para-estudiar-ingles-para-call-center-en-el-salvador/>.
- Sassen, S. (2008). Two Stops in Today's New Global Geographies. Shaping Novel Labor Supplies and Employment Regimes. *American Behavioral Scientist*, 52(3), 457-496. DOI: 10.1177/0002764208325312.
- Segovia, A. (1998). Cambio estructural, políticas macroeconómicas y pobreza en El Salvador. En E. Ganuza, L. Taylor, & S. A. Morley, *Política macroeconómica y pobreza en América Latina y el Caribe* (pp. 489-539). Nueva York: PNUD, CEPAL, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Segovia, A. (1999a). La economía de guerra de los años ochenta. En J. K. Boyce, *Ajuste hacia la paz: La política económica y la reconstrucción de posguerra en El Salvador* (pp. 55-76). Ciudad de México: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Plaza y Valdés.
- Segovia, A. (1999b). La Actuación y las políticas macroeconómicas a partir de 1989. En J. Boyce, *Ajuste hacia la Paz. La política económica y la reconstrucción de posguerra en El Salvador* (pp. 77-102). Ciudad de México: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Plaza y Valdés.
- Segovia, A. (2002). *Transformación estructural y reforma económica en El Salvador*. Ciudad de Guatemala: F&G Editores.
- Segovia, A. (2004). Centroamérica después del café: el fin del modelo agroexportador tradicional y el surgimiento de un nuevo modelo. *Revista Centroamericana de ciencias sociales*, 2(1), 5-38. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3234628>.
- Segovia, A. (2018). *Economía y poder: recomposición de las élites económicas salvadoreñas*. Ciudad de Guatemala: F&G Editores.

Selee, A., Gioguli-Saucedo, S. E., Ruiz Soto, A. G., & Masferrer, C. (2019). *Invertir en el vecindario. Cambios en los patrones de migración entre México y Estados Unidos y oportunidades para una cooperación sostenible*. Migration Policy Institute: Washington, D.C. Obtenido del Migration Policy Institute: <https://www.migrationpolicy.org/research/migracion-mexico-estados-unidos-cooperacion-sostenible>.

Sentencia No. 128-2011 (Sala de lo Contencioso Administrativo junio 13, 2019). Obtenido de Vlex: <https://sv.vlex.com/vid/sentencia-n-128-2011-826504429>.

SITCOM-ATENTO. (2014). *SITCOM - Seccional ATENTO*. Obtenido de <http://sindicatoatento.blogspot.com/>

SITCOM-Seccional Atento. (2010). Base legal. Obtenido de Sindicato Atento: <http://sindicatoatento.blogspot.com/p/video.html>.

Soriano, J. (2007). Las nuevas reglas de la etnografía de la comunicación. Obtenido de Portal de la Comunicación, InCom UAB: <https://incom.uab.cat/portacom/?lang=es>.

Sotelo Valencia, A. (2015). *El precariado: ¿nueva clase social?* Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Southern California Deferred Action (DACA, DACA+, DAPA) Project. (2018, 12 febrero). Temporary Status Means Permanent Uncertainty: Salvadorans and TPS. Obtenido de UCI Law Scholarly Commons: <https://scholarship.law.uci.edu/daca-dapa-project-publications/12/>

Spalding, R. J. (2014). *Contesting Trade in Central America. Market Reform and Resistance*. . Austin: University of Texas Press.

Swisscontact. (2020). Nuevas Oportunidades: Productive Reintegration of Returning Migrants. Obtenido de Swisscontact: <https://www.swisscontact.org/nc/en/projects-and-countries/searchprojects/project-finder/project/-/show/nuevas-oportunidades-en.html>.

SYKES El Salvador. (2020). We Are Hiring. Obtenido de SYKES: <https://www.sykeselsalvador.com/#work>.

Tecoloco. (2022). Music experts for WAH and B&M positions: Concentrix El Salvador. Retrieved from Tecoloco El Salvador: <https://www.tecoloco.com.sv/600694/agente-de-soporte.aspx>.

Téllez, M. E., & Vargas, C. L. (2020). La construcción gradual de la política de contención migratoria en México. En D. V. Solís, & M. E. Téllez. Chiapas; Ciudad Autónoma de



- Buenos Aires: CLACSO; CESMECA UNICACH - Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica; Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- The Institute. [@theinstitute.sv] (2021). The Institute SV. Página de Facebook: <https://www.facebook.com/theinstitute.sv/>.
- Toribio, A. G. (2014). *Reform Without Justice: Latino Migrant Politics and the Homeland Security State*. New York : Oxford University Press.
- Torres-Rivas, E. (2014). *La piel de Centroamérica. Una visión epidérmica de su historia contemporánea*. Ciudad de Guatemala: FLACSO.
- Trotsky, L. (2016). *La Historia de la revolución rusa*. Roma: Greenbooks editore.
- Turcios, R. (1993). *Autoritarismo y modernización. El Salvador 1950-1960*. San Salvador: Ediciones Tendencias.
- U.S. Customs and Border Protection. (2020). U.S. Border Patrol Monthly Apprehensions (FY 2000 – FY 2019). Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: [https://www.cbp.gov/sites/default/files/assets/documents/2020-Jan/U.S.%20Border%20Patrol%20Monthly%20Apprehensions%](https://www.cbp.gov/sites/default/files/assets/documents/2020-Jan/U.S.%20Border%20Patrol%20Monthly%20Apprehensions%20).
- U.S. Customs and Border Protection. (2021). Southwest Border Migration. Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: <https://www.cbp.gov/newsroom/stats/sw-border-migration>.
- U.S. Customs and Border Protection. (2022, 3 enero). CBP Releases Operational Fiscal Year 2021 Statistics. Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: <https://www.cbp.gov/newsroom/national-media-release/cbp-releases-operational-fiscal-year-2021-statistics#:~:text=CBP%20Efforts%20at%20and%20Between,1%2C098%2C500%20encounters%20of%20single%20adults>.
- U.S. Immigration and Customs Enforcement. (2020). ICE Statistics. Obtenido de U.S. Department of Homeland Security: <https://www.ice.gov/statistics>.
- Unidad de Política Migratoria. (2020). *Boletines Estadísticos*. Obtenido de Gobierno de México: [http://politicamigratoria.gob.mx/es//PoliticaMigratoria/Boletines\\_Estadisticos](http://politicamigratoria.gob.mx/es//PoliticaMigratoria/Boletines_Estadisticos).
- United States Securities and Exchange Commission. (2021, 30 abril). 20-F 1 d95350d20f.htm 20-

- F. Obtenido de Sec.gov:  
<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1575969/000119312521146226/d95350d20f.htm>.
- Varela Huerta, A. (2021). Femicide, state-perpetrated violence and economic violence: an analysis of the perverse reality driving Central American Women's Migration. En L. Webes, & C. Tazreiter, *Handbook of Migration and Global Justice* (pp. 156-172). Northampton : Edward Elgar Publishing, Inc.
- Varela Huerta, A., & McLean, L. (2019). Caravanas de migrantes en México: nueva forma de autodefensa y transmigración. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*(122), 163-185. DOI: 10.24241/rcai.2019.122.2.163.
- Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior. (2016). Programa integral de inserción para la población salvadoreña retornada. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno de El Salvador: /Users/hylary/Downloads/Información\_sobre\_SAI\_230-2018(2).\_Informe\_Anual\_2016.pdf.
- Villalona, C. S. (2006). *El Salvador: emigración y remesas*. San Salvador: Asociación Equipo Maíz.
- Wacquant, L. (2012). Three steps to a historical anthropology of actual existing neoliberalism. *Social Anthropology*, 20(1), 66-79. DOI: 10.1111/j.1469-8676.2011.00189.x.
- Walia, H. (2021). *Border and Rule. Global Migration, Capitalism, and the Rise of Racist Nationalism*. Chicago: Haymarket Books.
- Weiss, J., & Contreras, J. P. (2017, 11 noviembre). The Deportees Who Want to "Make El Salvador Great Again". *Univisión*. Obtenido de Univisión: <http://uni.vi/Fxnh100QOJA>.
- Williamson, J. (1990). What Washington Means by Policy Reform. En J. Williamson, *Latin American Adjustment: How Much Has Happened?* (pp.5-20). Washington, D.C.: Institute for International Economics.
- Wilson Gilmore, R. (2007). *Golden Gulag: prisons, surplus, crisis and opposition in globalizing California*. Berkeley: University of California Press.
- Wilson Gilmore, R. (2018). Geografía abolicionista y el problema de la inocencia. *Tabula Rasa*(28), 57-77. Doi:10.25058/20112742.n28.3.
- Woodcock, J. (2017). *Working the Phones: Control and Resistance in Call Centers*. Londres: Pluto Press.

- Yong, J. (2007). Cannibalism and bulimia: Patterns of social control in late modernity. *Theoretical Criminology*, 4(3), 387-407. DOI: 10.1177/1362480699003004001.
- Zemelman, H. (2009). *Uso crítico de la teoría. En torno a las funciones analíticas de la totalidad*. Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional.
- Zilberg, E. (2011). *Spaces of Detention: The Making of a Transnational Gang Crisis Between Los Angeles and San Salvador*. Durham: Duke University Press.
- Zong, J., Jeane, B., & Burrows, M. (2019). Frequently Requested Statistics on Immigrants and Immigration in the United States. Obtenido de Migration Policy Institute: <https://www.migrationpolicy.org/article/frequently-requested-statistics-immigrants-and-immigration-united-states-2018>.
- Zuckerfeld, M. (2013). *Obreros de los bits. Conocimiento, trabajo y tecnologías digitales*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes Editorial.

## ANEXOS

A continuación, anexamos los instrumentos utilizados para recolectar datos de las personas participantes deportadas de Estados Unidos y trabajadoras de *call center*, así como los resultados del cuestionario digital bilingüe.

### A. Cuestionario digital bilingüe

El cuestionario fue elaborado en Google Forms y se hizo disponible en el siguiente enlace: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1YmIWFQRrQjdsBRjHnqFLRHY9Sz-AkkrDvIZevQX\\_xT5Flg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1YmIWFQRrQjdsBRjHnqFLRHY9Sz-AkkrDvIZevQX_xT5Flg/viewform?usp=sf_link). Las preguntas son una combinación de abiertas y de opción múltiple, con la posibilidad de agregar respuestas adicionales en la categoría “Other / Otro”. Las respuestas están anexadas en el siguiente apartado.

Questionnaire on migration & call centers / Cuestionario sobre migración y call centers

This questionnaire is totally anonymous and every question is optional. The form contains 17 questions and should take about 10 minutes to complete. Your anonymous responses will contribute to a study on migration and call center labor markets in El Salvador. Thank you very much for your participation! /

Este cuestionario es completamente anónimo y cada pregunta es optativa. El formato contiene 17 preguntas y debería de tomar unos 10 minutos para completar. Sus respuestas anónimas contribuirán a un estudio sobre la migración y los mercados laborales de call center en El Salvador. ¡Muchas gracias por su participación valiosa!

- What year were you born? / ¿En qué año nació?
- What is your gender? / ¿Cuál es tu género?
- What is your level of education? / ¿Qué nivel de estudios tiene?
  - Elementary / Primaria
  - Middle School / Secundaria
  - High School / Bachillerato

- Technical degree / Técnico
  - Associate's degree
  - Bachelors degree / Licenciatura
  - Graduate degree / Posgrado
  - Other / Otro ...
- In what year(s) did you migrate to the US? / ¿En qué año(s) migró a Estados Unidos?
  - How long did you live in the United States? / ¿Cuánto tiempo vivió en Estados Unidos?
  - In what year(s) did you return to El Salvador? / ¿En qué año(s) retornó a El Salvador?
  - Where in the US did you live? / ¿En qué parte(s) de Estados Unidos vivía?
  - What jobs did you have in the United States? / ¿Cuáles ocupaciones realizó en Estados Unidos?
  - How did you find out about call center jobs in El Salvador? / ¿Cómo fue que supiste del trabajo de call center en El Salvador?
  - How long have you worked in call centers? / ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en los call centers?
  - How many different call centers have you worked in? / ¿En cuántas distintas empresas de call center ha trabajado?
  - Which call centers have you worked in? / ¿En cuáles empresas de call center ha trabajado?
  - What kinds of accounts have you worked in? / ¿En qué tipo de cuentas ha trabajado?
    - Sales / Ventas
    - Customer Service / Servicio al cliente
    - Tech support / Apoyo técnico
    - Other / Otro ...
  - Where are most of the customers you serve located? / ¿Dónde radican la mayoría de las clientes que atiende?
    - U.S. / EE.UU.
    - Canada / Canadá
    - Latin America / América Latina
    - Europe / Europa
    - Other / Otro ...
  - Which company accounts have you worked on? / ¿Para cuáles cuentas empresariales ha trabajado?

- What call center positions have you held? / ¿Cuáles puestos ha ocupado en el call center?
  - Operator / Operador
  - Supervisor / Supervisor
  - Other / Otro ...
- Would you like to be interviewed for this project? / ¿Quisiera participar en una entrevista para este estudio?
  - Yes / Sí
  - No / no

En caso de indicar “sí”, se pasa a Sección 2 del formulario:

Thanks! / ¡Gracias!

Please leave your contact information (WhatsApp and/or email) so you can be contacted to schedule an interview. /

Favor de dejar un contacto (WhatsApp y/o correo electrónico) para que se pueda comunicar con usted para programar una entrevista.

## B. Respuestas del cuestionario digital bilingüe

A continuación, se presentan las respuestas completas de las personas participantes del cuestionario, estructuradas en cuatro tablas: Datos generales de las personas participantes; trayectoria migratoria; trayectoria laboral en el mercado laboral de *call centers* (I) y trayectoria laboral en el mercado laboral de *call centers* (II).

### B. 1 Datos generales de las personas participantes

Participante	Año de nacimiento	Género	Nivel educativo
1	1984	Male	Technical degree
2	1981	Male	High School
3	1994	Male	Associate's Degree
4	1980	Male	High School
5	1977	male	High School

6	1996	Male	High School
7	1999	Male	Bachelors degree
8	1971	Male	High School
9	1997	male	Bachelots degree
10	1978	Male	Technical degree
11	1991	Male	High School
12	1968	male	Technical degree
13	2000	mujer	bachillerato
14	1986	Male	High School
15	1988	Male	High School
16	1988	Male	Technical degree
17	1997	Female	Bachelors degree
18	1989	Male	Bachelors degree
19	1973	Male	Graduate degree
20	1978	Man	High School
21	1978	Male	Technical degree
22	1989	Male	High School
23	2000	Male	High School
24	1994	Male	High School
25	1966	Male	Technical degree
26	1994	Male	High School
27	1983	Male	High School
28	1987	Male	High School
29	1978	Male	High school
30	1988	Male	High School
31	1977	Male	High school
32	1982	Male	High school
33	1976	Male	Technical degree
34	1977	Female	High School

35	1979	Male	High School
36	1990	Male	High School
37	1975	M	High School
38	1990	F	Technical degree
39	1968	Male	High School
40	1978	Male	Technical degree

## B.2 Trayectoria migratoria

Participante	Año de migración	Años de residencia	Estado(s) de residencia	Actividades laborales	Año(s) de retorno
1	2002	7	Minneapolis, MN	Packer	2009
2	1985	20	Boston, MA	Sales representative	2007
3	2005	15	New York	Bartender	2020
4	1995	15	South Carolina	Cook	2010
5	1980	33	California	Truck driver	2013
6	2010	5	Boston, MA	Porn actor	2019
7	2014	1	Texas	student	2015
8	1988	30	Virginia; New York	US Army, Supervisor	2010
9	1999	19	Los Angeles, CA	Translator, Interpreter	2017
10	2000	9	Las Vegas, NV	Server/barman	2009
11	2000	10	Texas	Construcción	2010
12	1984	29	Huntington Beach, CA	Computer netowrk administrator, business owner, graphics artista, sales mechanic, many more	2013
13	2005	5	Maryland	Just school	2010



14	1986	28	Los Angeles, CA	Machinist, pizza maker, Paint mixer	2012
15	2006	12	New Jersey	Bartender, carpenter	2018
16	2010	10	Los Angeles, CA	Restaurant worker, Marketing consultant	2020
17	2018	1	Minnesota	Spanish teacher	2019
18	2010	3	New York	Call center representative	2013
19	2000	9	Ashburn, VA	Customer service manager for Giant Food, loan officer, underwriter, realtor, plumber	2009
20	1984	All my life	Eagle Rock California	Many mostly construction	2012
21	1988	21	California	Electrician / construction	2009
22	2004	10	Washington, DC	Many tapes, from restaurants to farms	2014
23	2016	-	Dallas, TX	Builder, Driver	2 [sic]
24	1997	23	California	Cashier, Customer Service, College	2018
25	19 [sic]	1983 [sic]	California	Bulletproof glazer	2016
26	1995	20+	Tomball, TX; Garden City KS	Supervisor, Self-employed	2019
27	2003	6	New York	Dish washer, Cheff assisant	2009
28	2007	9	New York	Cooking	2016
29	1979	29	San Francisco, CA	McDonalds	2008
30	2006	2	California	Painter	2008
31	1989	20	Michigan	Supervisor for contraction	2008

32	1989	18	North Carolina	Forklift operator, machine technician	2011
33	1985	Off and on over 30 years	Dallas, TX	Factory worker	2009
34	1977	32 years	Rhode Island; New York	Security guard	2010
35	1985	26	Houston, TX	CDL driver	2013
36	2001	13	Georgia	Trim, remodeling houses	2015
37	1993	20	Nevada	Chef, cook, labor	2014
38	2011	6	Colorado Springs	Active Duty Air Force enlisted	2017
39	1981	25	San Francisco, CA	Federal Express	2006
40	1982	17	Seattle, WA	Sbarros pizza	1999

### B.3 Trayectoria laboral en el mercado laboral de *call centers* (I)

Participante	Mecanismo de inserción laboral	Años de experiencia en la industria	Número de <i>call centers</i> en que ha trabajado	<i>Call centers</i> en que ha trabajado
1	Facebook	11	3	TP, RIA, Telus
2	My uncle	11	3	Sykes, The Office Gurus, Teleperformance
3	family	1	2	Telus, Teleperformance
4	referral	10	2	Telus
5	facebook	7	7	Teleperformance, Fusion, One Link, Linked Up, Focus
6	Because call centers are the best place to work, and I found them through Facebook	3	2	Telus, talk americas
7	Social media	More than 2 years now	2	-

8	Family	10	10	Various pop up, Skyecom, TOG, Latam CC
9	Facebook, friend referred me	2	2	Sykes
10	Family member was working in callcenter	1	1	TP
11	Friends/family	10	4	-
12	Word to mouth	7	2	RPCS, Indigo, Martel
13	Friends and family	Almost 2 years	-	1 [sic]
14	Friends and social media	7	7	several
15	By friends	3 months	2	Teleperformance, BPC
16	Online	1	1	Teleperformance
17	Social media	6 months	1	Teleperformance
18	Social media	8	3	Teleperformance, Sykes, United Airlines
19	A friend of mine when I came back to ES	I did work for 8 years	3	TP, OSI, Orus
20	When I got to El Salvador it was already starting to grow Friends use to tell me to work in a call center	1.5	2	Teleperformance, Atento
21	friend	8	1	Teleperformance
22	Through a cousin	Since I came back	4	Telus, Sykes, Concentrix, Blackhawk
23	From a ads on social media	1.5	1	Ubiquity Global Services
24	online	1	2	Skycom, Teleperformance
25	Friends	2	1	Focus
26	Self research	1+	5	Skycom, Fusion, Focus, Atento, Blackhawk
27	Around 2012 about some friends	2	3	TP, Fusion
28	By a friendo	4	3	TP, Focus, Indigo

29	People told me	Total maybe 4 years and the rest I've spent helping people get jobs in call centers	3	Sykes, Atento, Teleperformance
30	Facebook	9	2	Concentrix, Teleperformance
31	A friend	12	3	Sykes, Skycom, Fusion
32	Internet	5	1	Sykes
33	family	11	3	Dell, Atento, Sykes
34	El Salvador immigration	10	8	Almost all
35	My cousin	7	3	Sykes, Focus, Onelink
36	Went with a friend in Honduras and worked there in call centers	4	2	Allied Global, Sykes El Salvador
37	Walk in	3	3	TP, Sykes
38	I used to work in call centers prior to leaving	7	1	Sykes
39	On my own looking for a job	8	3	Atento, Onelink, Focus, Glass Mountain
40	friends	10	2	Teleperformance, Atento

#### B.4 Trayectoria laboral en el mercado laboral de *call center* (II)

Participante	Servicios proporcionados	Ubicación de los usuarios servidos	Cuentas en que ha trabajado	Puestos ocupados
1	Customer Service	U.S.	Ria	Operator
2	Sales	U.S.	Expedia.com	Supervisor
3	Customer Service	U.S.	First American, Credit Karma	Operator
4	Customer Service	U.S.	N/A	Operator
5	Sales	U.S.	AT&T	Operator
6	Customer Service	U.S.	Bangoo, xnxx	supervisor

7	Tech support	U.S.	Uverse, DTV	operator
8	Sales	U.S.	Carid, Spectrum, Direct TV, Secret Shopper	Supervisor
9	Customer service	U.S.	Playstation, Guardian, Farmers	Operator, Q&A analyst, TM
10	Customer service	U.S.	AT&T	operator
11	Sales	U.S.	Not many	operator
12	Interpreting	U.S.	Mostly government	Owner / Director of operations
13	Customer service	U.S.	Sykes	Operator
14	sales	U.S.	-	operator
15	Customer service	U.S.	Hilton	operator
16	Sales	U.S.	AT&T	operator
17	Interpreter	U.S.	LLS	operator
18	Customer Service	U.S.	United, Hilton, Expedia, play station	supervisor
19	Tech support	U.S.	Kohls, Edge, one Path, TNS, BCM one, Global Com	supervisor
20	Tech support	U.S.	AT&T, Uverse	operator
21	Customer service	U.S.	Kohls, 7Eleven	CS agent, Quality Analyst
22	Customer Service	U.S.	Blackhawk network, Koodo Mobile, Expedia.com, US Cellular	Operator, quality, backup supervisor
23	Customer Service	U.S.	Central Payments, netspend	operator
24	All of the above	U.S.	Sales, Customer Service, Solar Panel, Real estate, surveys, Tech, Roadside assistance	Agent
25	Sales	U.S.	Century Link, Travel Pass	Operator
26	Sales, Customer Service	U.S.	PMDS, MPower, Instacart, PODS, Cashstar	Operator
27	Customer service	U.S.	AT&T	Operator

28	Reservations	U.S.	AT&T, Reservations desk, Gigamonster, Uverse, DTV, Vivent, ADT, Boostmobile	Operator
29	Customer Service	U.S.	Guardian Health, Instacart, Credit Karma	Agent, Trainer
30	Customer Service	U.S.	TV services	Operator
31	Sales	U.S.	Metlife dental, 411, Hotels.com	Supervisor
32	Sales	U.S.	Hotels.com	Operator
33	Sales	U.S.	Is none[sic] disclosure	Operator
34	Tech support	U.S.	AT&T	Supervisor
35	Sales	U.S.	Expedia, AT&T, Sparefoot	Supervisor
36	Sales	U.S.	3	Both
37	Customer Service	U.S.	N/a	Operator
38	Customer service	U.S.	Metlife, Office Depot, Guardian	Agent, HR Specialist
39	Customer Service	U.S.	Orbtiz, Volaris, AT&T, and many more	Operator
40	Customer service	U.S.	Fedex, Western Union, Choice Hotels, Direct TV, Clear Captions	Operator

### C. Guía de entrevistas semi-estructuradas a profundidad

La guía de las entrevistas se elaboró con los objetivos de investigar las características demográficas de la población de personas deportadas de Estados Unidos que trabajan en los *call centers* de El Salvador y los padrones generales de su distribución en diferentes empresas, cuentas, y puestos; conocer los antecedentes laborales y migratorias de personas trabajadoras de *call center* que han sido deportados de Estados Unidos; y profundizar en la experiencia particular de las personas trabajadoras de *call center* que han sido deportados de Estados Unidos.

- Sobre las condiciones de la migración
  - When were you born? Where? *¿Cuándo nació? ¿En qué parte nació?*
  - What year did you migrate to the US? Why did you go? How did you get to the US? *¿En qué año fue para Estados Unidos? ¿Por qué se fue? ¿Cómo llegó?*
- Sobre la vida en Estados Unidos

- Where in the US did you live? *¿En qué parte de Estados Unidos vivía?*
- What jobs did you have in the US? Did you have any particular training or specialty? *¿De qué trabajaba en Estados Unidos? ¿Tenía alguna formación o especialización?*
  - Did you have any kind of documented status? *¿Contaba con algún estatus documentado de residencia?*
- Sobre las condiciones del retorno
  - What year did you return to El Salvador? How did you return? *¿En qué año volvió a El Salvador? ¿Cómo fue que retornó?*
  - What was the process of deportation like? Were you detained? Did you fight the case? Did you accept voluntary departure? *¿Cómo fue el proceso de deportación? ¿Estaba detenido? ¿Disputó el caso? ¿Aceptó el retorno voluntario?*
  - Did you end up with a record in the US? *¿Terminó con algún antecedente penal en Estados Unidos?*
  - Did you have family to receive you in El Salvador? What was that like? *¿Contaba con familia para recibirle en El Salvador? ¿Cómo fue?*
  - What kind of work did you do when you first arrived? *¿Qué tipo de trabajo hacía al llegar?*
- Sobre el trabajo de call center
  - How did you find out about the call centers? Why did you apply? *¿Cómo supo de los call centers? ¿Por qué solicitaste ese trabajo?*
  - How many call centers have you worked for? *¿Para cuántos call centers ha trabajado?*
  - Have you ever been rejected from a call center? How many? Why? *¿Alguna vez le han rechazado de un call center? ¿Cuántas veces? ¿Por qué?*
  - Have you faced discrimination at work for being deported? By whom? How does that play out? *¿Ha enfrentado usted discriminación en el trabajo por ser deportado? ¿Por parte de quienes? ¿Cómo se manifiesta?*
  - Do you work with other deportees? Have you seen that there are certain companies that hire more deportees? Or certain accounts or positions where they tend to work? *¿Tiene muchos otros compañeros retornados en su trabajo? ¿Observa que los trabajadores deportados se concentran en ciertas empresas, cuentas, o puestos?*

- What are the differences working in El Salvador and in the US? *¿Cómo comparan las condiciones del trabajo de call center en El Salvador con los empleos que ha tenido en Estados Unidos? ¿Cuánto pagan en el call center? ¿El salario alcanza? ¿Cómo te tratan?*
- Has the industry changed in the years you've been working there? How? *¿Ha cambiado la industria en los años que has trabajado en los call centers? ¿Cómo?*
- How has the industry been impacted by the pandemic? *¿Cómo ha sido impactado la industria por la pandemia?*
- Sobre expectativas al futuro
  - Do you plan to keep working in call centers? *¿Quiere seguir trabajando en el call center?*
  - Do you have plans to return to the US? *¿Tiene intenciones de volver a Estados Unidos?*