

Deportación y
trabajadores
transnacionales en la
industria de los *call*
centers en México

/Deportation and
Transnational Workers
in the *Call Centers*
Industry in Mexico

*Artículo de investigación. Recibido el 5 de agosto de 2018. Aceptado el 27 de noviembre de 2018. TLA-MELAAU, Revista de Ciencias Sociales. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México / E-ISSN: 2594-0716 / Nueva época año 13, Suplemento Especial de Invierno (diciembre 2019 – marzo 2020), pp. 120-142.

RESUMEN

Este artículo intenta explicar la creación de nuevas formas laborales precarizadas y de explotación en la coyuntura convergente entre el capitalismo digital y la deportación de personas desde Estados Unidos a México. Los deportados, centroamericanos y mexicanos, identificados con categorías culturales tales como *homies* y *cholos*, se construyen como trabajadores digitales al verse obligados a trabajar en call centers cercanos a la frontera. Se analiza cómo se encuentran subsumidos en un proceso contradictorio en el que el mercado, para crecer, aprovecha sus particularidades culturales y de experiencias de vida, al mismo tiempo que el régimen de deportación los estigmatiza como criminales.

PALABRAS CLAVE

Call centers, *homies*, trabajador digital emergente, migración virtual, deportados

ABSTRACT

This article attempts to explain the creation of new precarious labor forms and their exploitation at the convergent context between digital capitalism and people deported from the United States to Mexico. These deportees, who are Central Americans and Mexicans and are identified by cultural categories such as *homies* or *cholos*, become digital workers when they are forced to work in call centers near the border. This paper analyzes how these people are subsumed in contradictory processes; where the business market, in order to grow, takes advantage of their cultural and life experiences, while the deportation regime stigmatizes them as criminals.

KEYWORDS

Call centers, *homies*, emerging digital worker, virtual migration, deportees.

* Investigador en el Colegio de la Frontera Norte, (Tijuana), México. (ralmed81@gmail.com)

** Profesora investigadora en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades "Alfonso Vález Pliego" de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), México (corderoblanca@hotmail.com) Orcid org/0000-0002-6789-7401

1. Introducción / 2. La industria de los centros de llamadas, trabajadores transnacionales y deportación / 3. Cholos, paisas y dreamers en un espacio digital transnacional / 4. Homies, bad hombres y trabajadores digitales / 5. Programa Bracero / 6. Repatriados informativos: limbo nacional digital y el regreso a ningún lado / 7. Conclusiones / 8. Referencias

1. INTRODUCCIÓN

Pensar las fronteras como dispositivos productivos nos habilita el análisis de los cambios en los modos de explotación del trabajo en el capitalismo contemporáneo. Observar la estrecha relación entre regímenes regionales de la gestión de las migraciones y la creación de mercados de trabajo específicos es de suma relevancia para entender que fenómenos como la deportación de migrantes ilegalizados por los estados nación receptores son centrales en el encauzamiento y control del trabajo.¹ En este trabajo abordamos la presencia de una mano de obra transnacional vinculada a la deportación de centroamericanos y mexicanos que son expulsados de Estados Unidos y se quedan a laborar en territorio mexicano en la industria digital. Observamos cómo la creación de este segmento de la clase trabajadora transnacional² está atravesado por la producción interna de diferencias culturales y estereotipos que son aprovechados y reproducidos en la industria de los centros de llamada (*call centers*). El trabajo aborda los resultados obtenidos de diciembre de 2016 a julio de 2017, tiempo durante el cual se entrevistó a 23 trabajadores deportados de *call centers*; 15 en la Ciudad de México y 8 en Tijuana (Baja California). La duración de las entrevistas osciló entre 40 minutos y 3 horas. Las conversaciones más largas ocurrieron con ex miembros de pandillas deportados de Los Ángeles en Tijuana, quienes pasaron mucho tiempo trabajando en centros de llamadas. Además, las observaciones *in situ* y numerosas conversaciones informales con trabajadores de centros de llamadas y otros deportados mexicanos en ambas ciudades también forman parte de nuestras interpretaciones. La primera sección presenta una discusión sobre las contribuciones que se han hecho desde las ciencias sociales para entender la relación entre trabajo, migración/deportación y la industria de los *call centers*; la segunda parte se centra en cómo los *cholos* (miembros de pandillas) ejemplifican la convergencia de la deportación y la digitalización capitalista en los centros de llamadas en la creación de un trabajador digital emergente;

¹ Véase Mezzadra, Sandro y Neilson, Brett, *La frontera como método*, España, Traficantes de Sueños, 2017.

² Véase Cordero, Blanca L., *Ser trabajador transnacional. Clase, cultura y hegemonía en un circuito migratorio internacional*, México, Conacyt-BUAP, 2007.

en la sección final discutimos cómo el capitalismo subsume y articula las formaciones culturales y políticas emergentes en el proceso de creación de nuevas formas de explotación laboral y acumulación de valor.

2. LA INDUSTRIA DE LOS CENTROS DE LLAMADAS, TRABAJADORES TRANSNACIONALES Y DEPORTACIÓN

Durante las últimas décadas, el sector de los centros de llamadas transnacionales ha ido en aumento. Según Brophy, “esto (es) se debe en parte a transferencia por medio de la subcontratación del trabajo de servicio al cliente de los Estados Unidos (y, en menor medida, Gran Bretaña) a la India”. Una creciente literatura académica aborda algunas de las principales dimensiones de este proceso. Mirchandani y Poster³ han mostrado cómo los complejos modos de la nación se reconfiguran en los centros de llamadas de todo el mundo. Micheli destaca cómo el sector de los centros de llamadas mexicanos va de la mano con la distribución geográfica de una fuerza laboral precaria, principalmente estudiantes universitarios en las regiones más dinámicas del país⁴. Hualde ha señalado el papel que desempeña la población deportada mexicana en la conformación de una fuerza laboral de centros de llamadas transnacionales en las regiones fronterizas de México.⁵ Entre los conceptos más influyentes que se utilizan para abordar estas complejidades se encuentra el de la migración virtual, propuesto por el sociólogo Aneesh Aneesh (2006). Contrario al movimiento material de los cuerpos a través de fronteras nacionales físicas y políticas, en la migración virtual sólo el trabajo de los trabajadores viaja. Pero la migración virtual implica más que el flujo de mano de obra a través de canales globales habilitados por las tecnologías digitales; también trae consigo un conjunto de procesos culturales y simbólicos mediante los cuales las subjetividades de los trabajadores se reconfiguran durante el proceso laboral. Para el caso de El Salvador, Rivas ha mostrado cómo los administrativos seleccionan o descartan trabajadores en función de su habilidad para desarrollar un acento inglés —en el que borran sus lugares de origen, o al menos así lo consideran—⁶ contribuyendo a significaciones complejas y representaciones emergentes de la nacionalidad; un proceso con fuertes consecuencias políticas en un país en donde históricamente la migra-

³ Véase Mirchandani, Kiran y Winifred Poster, *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016.

⁴ Véase Micheli, Jordi, *Telemetrópolis. Explorando la ciudad y su producción inmaterial*, México, Gedisa-UAM, 2012.

⁵ Véase Godínez, Julio, En 3 meses, 2 mil 364 deportados. Los ‘homies’ del ‘call center’, *Milenio*, 21 de enero de 2013.

⁶ Véase Rivas, Cecilia, *Salvadoran Imaginaries. Mediated identities and cultures of consumption*, EEUU, Rutgers University Press, 2014; Rivas, Cecilia, El Salvador Works: The creation and negotiation of national brand and the transnational imaginary, en Mirchandani, Kiran y Winifred Poster (eds.), *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016, pp. 35-57.

ción ha constituido una dimensión fundamental de la pertenencia nacional, sobre todo después de la larga guerra civil que dividió al país durante los años ochenta.⁷

El trabajo de los *call center* ha planteado preocupaciones similares en otros países latinoamericanos en donde la migración no puede ser entendida sin tomar en cuenta su contraparte: la deportación,⁸ sobre todo después de la creación de lo que De Genova y otros llaman régimen de deportación. Ese régimen involucra un sistema de políticas legales que contribuyen a la precarización de la mano de obra migrante y potencia la extracción de excedentes capitalistas.⁹ Sin embargo, como mostraremos aquí, la deportación no solo precariza la fuerza laboral, sino que además contribuye a la explotación laboral de maneras específicas.

No se puede entender la posible migración virtual de los trabajadores de un centro de llamadas de América Latina sin considerar la migración física anterior (a veces de larga duración) y actual a EEUU. Como ha subrayado Mirchandani (2012), el trabajo del centro de llamadas transnacionales no puede entenderse sin tener en cuenta sus configuraciones técnicas y organizativas particulares, y más importantes son todavía las fronteras específicas y los espacios nacionales que cruza y ayuda a constituir.

Las relaciones históricas entre EEUU y países como México y El Salvador configuran las especificidades de los flujos laborales, extracción de excedentes, patrones migratorios y construcciones nacionales. Contrario al caso de la India, los inmigrantes latinoamericanos fueron a EEUU porque “ellos llegaron primero”.¹⁰ Por un lado, la contrainsurgencia norteamericana, la intervención militar y la dependencia económica anclaron fuertemente una economía dolarizada en El Salvador, y dieron pie a la migración salvadoreña, de conformaciones muy particulares. En el caso de México, una tensa relación histórica de colaboración, guerra y pérdida de territorio nacional, intervenciones políticas y militares, dependencia económica e intercambios culturales complejos han configurado la migración mexicana a EEUU en todas sus dimensiones.¹¹ Para el caso de las fronteras, el antropólogo Claudio

⁷ Véase Bibler Coutin, Susan, *Nations of Emigrants. Shifting boundaries of citizenship in El Salvador and the United States*, England, Cornell University Press, 2007; Bibler Coutin, Susan, *Exiled Home. Salvadoran transnational youth in the aftermath of violence*, Durham and London, Duke University Press, 2016; DeLugan, Robin Maria, *Reimagining national belonging. Post-civil war El Salvador in a global context*, EEUU, University of Arizona Press, 2012.

⁸ Véase Peutz, Nathalie, Embarking on an anthropology of removal, *Journal Current Anthropology*, USA, vol. 2, núm. 47, 2006, pp. 217-241.

⁹ Véase De Genova, Nicholas y Nathalie Peutz, *The Deportation Regime. Sovereignty, space, and the freedom of movement*, Durham and London, Duke University Press, 2010.

¹⁰ Véase Fitzgerald, David, *Nación de emigrantes. Cómo maneja México su migración*, México, El Colegio de la Frontera Norte, 2014, p. 43.

¹¹ Véase Fitzgerald, David y Rafael Alarcón, Migration: Policies and politics, en Smith, Peter y Andrew Selee (eds.), *Mexico and the United States. The politics of partnership*, Boulder, Lynne Rienner Publishers, 2013, pp. 111-138.

Lomnitz¹² argumenta que la región fronteriza está repleta de zonas de contacto y espacios liminales donde la disputa por los significados de nacionalidad ocurren en un lapso prolongado.

Así, trabajadores de los *call center* en territorios como México y El Salvador están inmersos en estas complejas construcciones históricas. La presencia de deportados en la industria añade otro nivel a este abstracto campo social. En el caso de México, Guatemala y El Salvador, los deportados experimentan diversas formas de discriminación dependiendo de sus particularidades; no todos los deportados son iguales. Aquellos detenidos en la frontera en su ruta hacia los EEUU tienen diferentes trayectorias que aquellos que son introducidos a manera de contrabando por sus padres cuando eran bebés o niños, e incluso fueron deportados después de pasar toda su vida en este país.¹³ También, la clase y diferencias culturales varían dependiendo de las trayectorias de vida en los EEUU, y van desde la participación en pandillas o actividades criminales hasta una buena educación y la perspectiva de conseguir un título universitario.

Los antiguos miembros de pandillas que trabajan en los *call center* mexicanos son usualmente identificables y objeto de discriminación, y su presencia se considera intrusiva y peligrosa para una nación débil, inestable y disputada entre una clase media social, política y económicamente frágil. Meoño Artiga¹⁴ ha demostrado cómo los expandilleros que trabajan en *call centers* guatemaltecos desestabilizan la identidad de los miembros de la clase media, ya que el dominio del inglés como un activo para la movilidad social en este sector se pone en riesgo por las habilidades lingüísticas “naturales” de los que son considerados de un nivel bajo y una población peligrosa.

Contrario al caso de la India, donde el inglés se encuentra arraigado en la historia colonial, en América Latina se ha convertido en un estímulo valioso que permite la movilidad social de sectores emergentes, por ejemplo, el de la industria de los *call center*. En este escenario, la llegada de los deportados de EEUU se convierte en una intrusión que pone en riesgo el acceso y la permanencia de una clase media inestable, así como de la población laboral que algunas veces invierte recursos económicos importantes para aprender ciertas habilidades de lenguaje.

Esto llama nuestra atención sobre la idea del retorno que han utilizado las autoridades y los medios de comunicación para referirse a los mexicanos deportados de EEUU. Ciertamente, una razón para usar este término se

¹² Lomnitz, Claudio, *La nación desdibujada. México en trece ensayos*, México, Malpaso, 2016

¹³ Véase Boehm, Deborah, *Returned. Going and coming in an age of deportation*, EEUU, University of California Press, 2016.

¹⁴ Véase Meoño Artiga, Luis, Transnational “Homies” and the urban middle class: Enactments of class, nation, and modernity in Guatemalan call centres, en Mirchandani, Kiran y Winifred Poster (eds.), *Borders in Service, Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016, pp. 152-178.

basa en el hecho de que la mayoría de los deportados nunca más volverán a ingresar a EEUU (se les prohíbe hacerlo entre 5 y 20 años, y algunos están prohibidos indefinidamente). Aquellos que violen la prohibición enfrentan la probabilidad de una sentencia de prisión si son detenidos.

En el pasado, los mexicanos cruzaban la frontera fácilmente, sin embargo, las deportaciones actuales y el régimen de encarcelamiento masivo han provocado que se convierta en un riesgo muy peligroso.¹⁵ Podríamos denominar a los deportados como repatriados, porque se encuentran aquí (México); sin embargo, como abordaremos en este trabajo, *repatriado* tiene significados distintos entre los trabajadores de los *call center*. Así mismo, como contribución a los debates sobre migración virtual, este trabajo muestra cómo la migración y el trabajo de los *call center* configuran lo que llamamos *repatriados informales*, un proceso en donde la convergencia de la deportación y los medios digitales juegan un papel importante para la constitución de un *cibertariado transnacional*.¹⁶

3. CHOLOS, PAISAS Y DREAMERS EN UN ESPACIO DIGITAL TRASNACIONAL

La industria de los *call center* es un sector en México que se encuentra en crecimiento. El sector transnacional de la industria de los *call center* en el país despegó en los años 2000 y continuó creciendo, incluso después de la crisis financiera. Los principales actores mundiales de los *call center* —Teletech, Teleperformance, SITEL y Atento— tienen presencia en México. Para 2010, el número de *call centers* con servicio a mercados externos incrementó a casi 19,000, un aumento de 116% en tres años. En 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimó que el número de *calls centers* en México habían alcanzado 575,000, y Al Jazeera reportó que actualmente la industria tiene un valor de seis billones de dólares.

Por otra parte, los académicos han descrito algunas de sus características principales, por ejemplo, Hualde y Micheli¹⁷ rastrearon el crecimiento de los *call center* mexicanos dentro de la internacionalización de las industrias de servicio en la región de Latinoamérica, Micheli¹⁸ describió la estructura y las

¹⁵ Véase Macías-Rojas, Patricia, *From deportation to prison. The politics of immigration enforcement in Post-Civil Rights America*, EEUU, New York University Press, 2016.

¹⁶ Véase Huws, Ursula, *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat comes of age*, EEUU, Monthly Review Press, 2014; Dyer-Witheford, Nick, *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex*, London, Pluto Press, 2015.

¹⁷ Véase Hualde, Alfredo y Jordi Micheli, The evolution of call centres and the implication for service quality and workforce management in Mexico, en Hernández, René; Hualde, Alfredo; Mulder, Nanno y Pierre Sauvé (eds.), *Innovation and internationalization of Latin American Services*, Santiago, ONU-ECLAC/El Colegio de la Frontera Norte, 2016.

¹⁸ Véase Hualde, Alfredo; Tolentino, Hedald y Mario Jurado, Trayectorias laborales en los call centers: ¿Empleos sin futuro?, en Guadarrama, Rocío; Hualde, Alfredo y Silvia López (coords.), *La precariedad*

dimensiones del sector en la Ciudad de México, Hualde y Tolentino¹⁹ estudiaron las condiciones precarias de esta fuerza de trabajo y las identidades construidas alrededor de este tipo de trabajo en algunas ciudades del norte de México, y Anderson²⁰ problematizó la relación entre el trabajo en los *call center* transnacionales y los cambios en los patrones de migración transnacional, con un enfoque en la relación entre deportación, *call center* y la cultura de los espacios virtuales transnacionales.²¹ Sin embargo, poco se ha escrito sobre las implicaciones políticas más amplias de este fenómeno, y ninguna investigación ha relacionado el aumento del trabajo del centro de llamadas con la acumulación de valor global, las reconfiguraciones de clase dentro del capitalismo digital y el papel desempeñado por la convergencia entre los medios digitales y la deportación.

Con base en su investigación sobre los trabajadores de *call center* en la Ciudad de México, Anderson²² explica cómo los deportados mexicanos están conformando lo que llama una subcultura transnacional construida en el espacio virtual transnacional y producida en los *call center*, donde toda comunicación entre los trabajadores se desarrolla en inglés y la readmisión a la cultura norteamericana se ofrece en la interacción diaria con clientes del vecino país. Para Anderson, la constitución de la subcultura transnacional responde a las experiencias diarias de racismo en su retorno a México. Para la mayoría de ellos, el inglés, y no el español, es su lengua materna. La discriminación que experimentan debido a su falta de dominio del idioma y los códigos culturales se ve reforzada por los discursos de los medios que los criminalizan.

La discriminación de mexicanoamericanos e inmigrantes mexicanos es un viejo elemento en la construcción popular nacional y en el sistema estatal, y está más allá de este documento abordar la gran cantidad de investigaciones sobre el tema. Basta decir que el inmigrante es una importante figura en la formación de la cultura mexicana. John Mraz,²³ Claudio Lomnitz,²⁴ Eric

laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados, México, El Colegio de la Frontera Norte-Universidad Autónoma Metropolitana, 2014, pp. 221-255.

¹⁹ Véase Hualde, Alfredo; Tolentino, Hedald y Mario Jurado, El significado del trabajo y su relación con la precariedad en los call centers, en Guadarrama, Rocío; Hualde, Alfredo y Silvia López (coords.), *La precariedad laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados*, México, El Colegio de la Frontera Norte-Universidad Autónoma Metropolitana, 2014, pp. 331-355.

²⁰ Véase Anderson, Jill, Tagged as a criminal: Narratives of deportation and return migration in a Mexico City call center, *Review Latino Studies*, vol. 1, núm. 13, pp. 8-27.

²¹ Véase Godínez, Julio, En 3 meses, 2 mil 364 deportados. Los 'homies' del 'call center', *Milenio*, 21 de enero de 2013.

²² Véase Anderson, Jill, *Ibidem*.

²³ Véase Mraz, John, *Looking for Mexico. Modern visual culture and national identity*, EEUU, Duke University Press, 2012,

²⁴ Véase Lomnitz, Claudio, *La nación desdibujada. México en trece ensayos*, México, Malpaso, 2016,

Zolov,²⁵ Carlos Monsiváis²⁶ y otros autores han mostrado cómo el significado de ser mexicano tiene una de sus contrapartes en la figura del traidor, un sujeto contaminado de los gustos, pensamientos y estilos del muy odiado (pero también envidiado) ‘gringo’. Mraz²⁷ ejemplificó cómo el personaje de películas de comedia Tin Tan —nombre artístico de Germán Valdez—, con su atuendo *zoot suit* (pachuco), representa la mezcla del español con las expresiones norteamericanas, que cuestionan mitos populares nacionales basados en personajes rurales del macho mexicano (Pedro Infante, Jorge Negrete, etc), el romántico idealizado indio mexicano y la clase media emergente institucionalizada. Sin embargo, mientras que el *pachuco* estaba incluido en la cultura popular, aunque de manera criminalizada (como proxenetes y clases bajas), el emigrante mexicano que regresaba hablando con acento, mezclando palabras en inglés y usando expresiones estadounidenses se convirtió en un *pocho*: ni un “gringo” ni un verdadero mexicano. Sus formas traidoras lo posicionaron en un limbo cultural nacional. Por lo tanto, los discursos de criminalización contemporáneos sobre los deportados se han basado en una larga historia de relaciones conflictivas entre los ciudadanos mexicanos y sus hermanos emigrantes perdidos.²⁸ La mitología popular nacional mexicana es predominantemente una narrativa masculina.

En este contexto, las experiencias de los deportados mexicanos adquieren características específicas que nos permiten abordar la complejidad de las subjetividades laborales y de clase en la industria de los *call center*. A partir de las conversaciones con los trabajadores de los *call center*, se propone que las diversas experiencias entre deportados mexicanos sean entendidas en términos de las trayectorias individuales y en las relaciones entre *cholos*, *paisas* y *dreamers*.

Contrario a Anderson, este trabajo argumenta que las figuras del *cholo*, *el paisa* y los *dreamers* refieren a diferencias de clase producidas por las diversas trayectorias y los antecedentes socioculturales de los migrantes mexicanos en EEUU y México. Lo anterior se deriva de una narrativa transnacional de migración que toma en cuenta la convergencia de las experiencias de deportados mexicanos con sus trayectorias particulares en EEUU. Una breve discusión sobre estos personajes requiere discusiones y análisis profundos.

Mike es un hombre de 27 años que trabajó durante cuatro años en un par de *call centers* en Tijuana, por ser el primer trabajo que encontró después de ser

²⁵ Véase, Zolov, Eric, *Refrid Elvis. The rise of the Mexican counterculture*, England, University of California, 1999,

²⁶ Véase Monsiváis, Carlos, Los chicanos: una revisión de entre las muchas posibles, *El Universal*, 2 de diciembre de 2001,

²⁷ Véase Mraz, John, *Looking for Mexico. Modern visual culture and national identity*, EEUU, Duke University Press, 2012.

²⁸ Véase Paz, Octavio, *El laberinto de la soledad. Postdata. Vuelta a El laberinto de la soledad*, México, Fondo de Cultura Económica, 2016; Fitzgerald, David, *Nación de emigrantes. Cómo maneja México su migración*, México, El Colegio de la Frontera Norte, 2014.

deportado en 2012 e ingresando sin documentos que lo identificaran, conociendo apenas un poco de español debido a que pasó gran parte de su vida en California. Mientras hablábamos sobre su vida en EEUU, se refirió a la discriminación que sufren los inmigrantes mexicanos en California. Mike se involucró en actividades de pandillas —fue miembro de la pandilla Sureños— después de salir de casa, a la edad de 14 años, debido a conflictos con la nueva pareja de su madre. Pronto se convirtió en un *homie* o *cholo* (el término más utilizado en México). Durante nuestras conversaciones, Mike dijo que los mexicanos involucrados en pandillas se diferenciaban de los *paisas*, los recién llegados y otros emigrantes mexicanos que no estaban involucrados en la absorbente y exigente vida e identidad de las pandillas (la vida loca).

Los *paisas* tienden a mantenerse más cerca de la cultura mexicana (música, vestimenta, tradiciones, etc.) que los *cholos*, muchos de los cuales no hablan el inglés fluido, y muy pocos se visten al estilo *homie*. Como la mayoría de los *homies* trabajando en los *call center* de Tijuana, Mike ha entrado y salido de prisión por diversos crímenes, incluyendo tres años en una prisión federal, previo a su deportación. Según Mike, los prisioneros mexicanos se organizan en dos grupos principales de pandillas que involucran complejas alianzas raciales; lo que es importante para nuestro estudio es que los pandilleros mexicanos se unieron a grupos específicos (Sureños y Norteños), mientras que el resto de los mexicanos condenados se reúnen bajo la bandera de los *paisas*, para defenderse de otros grupos. Por lo tanto, las relaciones establecidas entre rejas entre *homies* y *paisas* reflejaron en cierta medida la diferenciación entre los mexicanos fuera de los muros de la prisión. Por otro lado, estudios académicos y periodísticos de los *dreamers* destacan sus expectativas de movilidad ascendente, con particular énfasis en las metas educativas y “conductas honorables”, elementos claramente manifestados en el *Dream Act* y de donde obtuvieron este nombre.²⁹ Julie Bettie³⁰ mostró cómo los jóvenes estudiantes mexicoamericanos en California Central Valley juegan el papel hegemónico de género y racial para acceder a mejores oportunidades educativas y financiamiento para la universidad. De acuerdo con su investigación, muchos estudiantes se vuelven *preps*, una adscripción social dentro de la preparatoria, que implica pasar por una identidad blanca, manifestada en estilos de vestir, peinados, maquillaje específico, etc.³¹ Mientras que algunos estudiantes exitosos promulgan valorizaciones particulares de la cultura mexicana, la

²⁹ Véase Truax, Eileen, *Dreamers. An immigrant generation's fight for their American dream*, Boston, Beacon Press, 2015; Nicholls, Walter, *The DREAMERS. How the undocumented youth movement transformed the immigrant rights debate*, Stanford, Stanford University Press, 2012; Bibler Coutin, Susan, *Exiled Home. Salvadoran transnational youth in the aftermath of violence*, Durham and London, Duke University Press, 2016.

³⁰ Véase Bettie, Julie, *Women without class. Girls, race, and identity*, EEUU, University of California Press, 2014.

³¹ Véase Rodríguez, Luis, *Always Running. La Vida Loca: Gang days in LA*, New York, Touchstone, 2005, pp. 65, 83.

investigación de Beattie apunta al hecho de que los *dreamers* representan una fracción de clase particular entre los proletarios migrantes que los diferencia de *cholos* y *paisas* en términos de antecedentes socioculturales (capital cultural), ingresos económicos y expectativas de vida.

También, Víctor Ríos ha expuesto cómo los jóvenes latinos de bajos recursos y hombres negros en Oakland con altas expectativas de movilidad tienen a “actuar como si no tuvieran relación con los jóvenes delincuentes, situación que ejerció presión en los no-delincuentes, así como un impacto en las relaciones sociales entre delincuentes y no delincuentes del mismo barrio”,³² desencadenando lo que llama “actuando legalmente”. Actuar como blanco y acatar las normas legales puede ejemplificarse como las dos caras de la integración hegemónica en la normativa blanca, requisitos para ser considerado legalmente elegible para convertirte en *dreamer*; lo anterior, considerando que los *dreamers* han hecho hincapié en los altos niveles de asimilación, educación e inocencia, como parte de los atributos para que el caso de los jóvenes indocumentados sea convincente y excepcional.³³

Las diferencias entre *cholos*, *paisas* y *dreamers* se expresan en las diferencias de clase distintivas entre los trabajadores en los centros de llamadas mexicanos investigados, como lo indican los comentarios de los teleoperadores deportados. Muchos de ellos se han mudado a diferentes centros de llamadas, buscando mejores salarios y condiciones de trabajo.

Ninguna de las personas entrevistadas manifestó conocer el movimiento Los Otros Dreamers. Cuando se les preguntó acerca de las diferencias entre los centros de atención telefónica, José, un hombre de unos treinta años, señaló que el Centro de Atención Telefónica 1 empleaba, en su mayoría, trabajadores jóvenes vestidos con un atuendo juvenil y elegante, aunque algunos llegaron a trabajar con ropa de *homie*. Por el contrario, José opinó que los empleados del Centro de Atención Telefónica 2 tendían a ser mayores y vestían con lo que pasa en México por un atuendo más sobrio (vestimenta de trabajo de oficina), particularmente notable para los trabajadores deportados. José dijo que en el Centro de Atención Telefónica 1 era donde trabajaban los *cholos*, mientras que el Centro de Atención Telefónica 2 estaba poblado por deportados mayores. Estos últimos, en lugar de involucrarse con pandillas, pasaron su tiempo en EEUU ganando dinero en nombre de sus familias, trabajando como jardineros, en restaurantes y otras ocupaciones de servicios.

Las observaciones *in situ* y las conversaciones con otros trabajadores corroboran esta impresión. Ernesto, un deportado de 30 años que trabajaba en el Centro de Atención Telefónica 1, también mencionó otro *call center* en el

³² Véase Ríos, Víctor, *Punished. Policing the lives of Black and Latino boys*. New York and London, New York University Press, 2011, p. 146.

³³ Véase Nicholls, Walter, *The DREAMers. How the undocumented youth movement transformed the immigrant rights debate*, Stanford, Stanford University Press, 2012, p. 159.

que él y José trabajaban, pero se fueron porque percibieron discriminación por parte de otros jóvenes deportados, quienes, según ellos, estaban mejor en EEUU (y en México). Algunos de ellos estudiaron e incluso aspiraron a obtener un título universitario. Según José, fue en este centro de llamadas donde escuchó por primera vez que las personas se referían a los *dreamers*. Las diferencias entre los trabajadores deportados de los centros de atención telefónica en la Ciudad de México reflejan diversas experiencias migratorias que reproducen diferenciaciones sociales y de clase entre los inmigrantes mexicanos en EEUU. Sin embargo, las diferencias en EEUU se perciben principalmente dentro de un discurso de identidad y diferencias culturales; diferencias que identificamos como las relaciones entre *cholos*, *paisas* y *dreamers*; no obstante, en México se desenmascaran como diferencias de clase entre los deportados, y más precisamente como diferencias entre las fracciones de clase de un proletariado digital transnacional en formación.³⁴ En lugar de abordar las particularidades de cada categoría, nos centramos en la experiencia de *cholo* en el centro de llamadas.

En la siguiente sección se señala que la identidad y la cultura juegan un papel clave en la constitución de las subjetividades de clase entre los trabajadores deportados mexicanos del centro de atención telefónica, particularmente teniendo en cuenta que la cultura es cómo se experimenta la clase a través de estructuras simbólicas y significativas que contribuyen a reproducirla en forma dialéctica.³⁵ En las siguientes páginas veremos cómo la industria del centro de llamadas de Tijuana se beneficia de esta formación cultural; en particular, cómo la experiencia de *cholos* como miembros de pandillas, sus habilidades culturales y emocionales, la marginación institucional y la pertenencia nacional inestable profundizan su subordinación socioeconómica, contribuyendo a su explotación como trabajadores digitales en el capitalismo informacional.

4. *HOMIES, BAD HOMBRES* Y TRABAJADORES DIGITALES

Tijuana es un campo social con particularidades que hacen que el centro de llamadas transnacionales funcione de manera distinta de lo que ya se ha documentado en India, Filipinas y América Central.³⁶ La explicación más

³⁴ Véase Huws, Ursula, *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat comes of Age*, EEUU, Monthly Review Press, 2014; Dyer-Witheford, Nick, *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex*, London, Pluto Press, 2015.

³⁵ Véases Chibber, Vivek, Rescuing class from the cultural turn, *Magazine Catalyst*, vol. 1, núm. 1, 2017, pp. 27-55;

Cordero, Blanca L., *Ser trabajador transnacional. Clase, cultura y hegemonía en un circuito migratorio internacional*, México, Conacyt-BUAP, 2007; Crehan, Kate, *Gramsci, Culture and Anthropology*, EEUU, University of California Press, 2002.

³⁶ Véase Mirchandani, Kiran y Winifred Poster, *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016.

obvia es la proximidad a EEUU, además del movimiento histórico de ida y vuelta entre los dos países hasta mediados del siglo xx cuando se impuso el control fronterizo y la deportación de mexicanos después del final de la Segunda Guerra Mundial.

5. PROGRAMA BRACERO³⁷

Así como algunas ciudades fronterizas mexicanas, Ciudad Juárez y Nogales, (Tijuana) son de esos espacios transnacionales donde las fronteras y la pertenencia nacional son constantemente negociadas, particularmente considerando que la mayor parte de sus territorios al norte alguna vez pertenecieron a México, y que su población repentinamente fue absorbida por EEUU por la fuerza, convirtiéndose en americanos por decreto. Sin embargo, estas fronteras no frenaron los intercambios culturales, manifestados a través de la música, los estilos, la comida y otros elementos culturales.

Algunos sectores sociales y el Gobierno retratan a Tijuana como una ciudad cosmopolita transnacional, un espacio transfronterizo que abarca la región Tijuana-San Diego, en donde miles de personas cruzan la frontera diariamente; algunos trabajan en el lado de EEUU pero viven en México, mientras que otros mexicanos compran y visitan San Diego, y los *gringos* vienen a disfrutar de la vida nocturna y las playas de la Baja. Sin embargo, éste es un discurso de la clase media que no refleja las diferencias de clase de la población de Tijuana, que incluye bajos salarios en el sector maquiladora y la emergencia de sujetos desechables del capitalismo transnacional para quienes la proximidad de la frontera no borra ni suaviza la materialidad de las duras condiciones de la existencia.³⁸ Por otro lado, la ciudad se convierte en un espacio para comenzar otra vez para los deportados mexicanos. Tan sólo en 2016, Tijuana fue posicionada como la número uno entre los puntos de deportación a lo largo de la frontera México-Estados Unidos, y de acuerdo con la Secretaría de Gobernación, 39,967 mexicanos fueron deportados por Tijuana durante este año, la mayoría de ellos tenía raíces de los estados de Michoacán, Guerrero y Oaxaca.³⁹

De acuerdo con algunas estimaciones, alrededor de 90% de estos deportados se queda en Tijuana; muchos, por la falta de relaciones o redes de trabajo en sus lugares de origen, mientras que otros dejaron a sus familias en EEUU y se quedaron en Tijuana para permanecer cerca de sus seres

³⁷ Véase Daniels, Roger, *Guarding the Golden Door: American immigration policy and immigrants since 1882*, EEUU, Hill and Wang, 2004.

³⁸ Véase Wright, Melissa, *Disposable women and other myths of global capitalism*, England, Routledge, 2006; Solís, Marlene, *Trabajar y vivir en la frontera: identidades laborales en las maquiladoras de Tijuana*, México, El Colegio de la Frontera Norte/Juan Pablos, 2009.

³⁹ Véase Hernández, Miguel, Más de 63 mil deportados en 2016 por Baja California, *El Sol de Tijuana*, 5 de febrero de 2017,

queridos.⁴⁰ Además, se ha estimado que entre 30% y 35% de estos deportados termina viviendo en las calles, y muchos de ellos caen en la adicción a las drogas.⁴¹

En este contexto, la industria de los *call center* ha experimentado un crecimiento constante, posicionando a Tijuana como el cuarto lugar entre los estados mexicanos en cuanto a *call centers* se refiere. Esta industria ha crecido 20% anualmente desde 2011, con alrededor de 50 compañías operando en la ciudad.⁴² De acuerdo con el Baja Call Center Cluster, en 2015 para el estado de Baja California (Tijuana, Mexicali y Tecate) se contabilizaron 12,000 espacios laborales, equivalentes a 15% del mercado laboral de los *call center* nacionales. Tijuana tiene alrededor de 8,000 de esos espacios, de los cuales la mayoría están ocupados por deportados mexicanos.⁴³ Sumado a lo anterior, durante la segunda feria de empleo en Tijuana el sector de los *call center* anunció 734 empleos, posicionando a los *call center* como una alternativa a la del sector de la maquila, que, de acuerdo con algunos, se puede llegar a superar en un futuro muy cercano.⁴⁴ Así mismo, estos *call center* pueden ser la extensión digital del complejo industrial maquilador que está superando a una emergente “maquila digital” en el sector de servicios.

El régimen de deportación actualmente alimenta las reconfiguraciones de los mercados laborales en ambos lados de la frontera. Como argumenta Walters, “deberíamos ver la deportación de extranjeros como una forma de la policía internacional de población”,⁴⁵ como una forma de administración y asignación laboral transnacional. En dicho proceso, las formas emergentes de trabajo informacional en los países del Tercer Mundo, como el trabajo en centros de llamadas, juegan un papel clave; más que producir un espacio digital global sin problemas, una supuesta sociedad de redes que marcha hacia la supresión de la brecha digital,⁴⁶ la digitalización laboral y cotidiana, en realidad, ayuda a ampliar la brecha, produciendo nuevas configuraciones de la nación y la nacionalidad, que contribuyen a la fragmentación de las clases.

⁴⁰ Véase Solé, Carola, Mexicanos deportados: El fin del sueño americano que Trump quiere multiplicar, *El Nuevo Herald*. Disponible en: <http://www.elnuevoherald.com/noticias/estados-unidos/article90020442.html>. Consultado el 15 de agosto de 2016; Hernández, Lilian, Se queda en Tijuana 90% de los deportados de EU, *Excelsior*, 20 de diciembre de 2015.

⁴¹ Véase Martínez, Gabriela, Call centers igualan a maquilas en generación de empleos, *La Jornada*, 6 de marzo de 2015; Méndez, Ernesto, Terminan mexicanos deportados como indigentes, *Excelsior*, 12 de mayo de 2017.

⁴² Véase Martínez, Gabriela, *Ibidem*.

⁴³ Véase Caballero, Yolanda, Es BC cuarto lugar en los Call Center a nivel nacional, *Frontera*. Disponible en: <http://www.frontera.info/EdicionEnLinea/Notas/Noticias/20062015/982530-Es-BCcuarto-lugar-en-los-Call-Center-a-nivel-nacional.html>. Consultado el 28 de junio de 2015.

⁴⁴ Véase Martínez, Gabriela, *Ibidem*.

⁴⁵ Walters, Williams, Deportation, expulsion, and the international police of aliens, *Citizenship Studies*, London, vol. 6, núm.3, 2002, pp. 265-292.L

⁴⁶ Véase Castells, Manuel y Pekka, Himanen, *Reconceptualización del desarrollo en la era global de la información*, Chile, Fondo de Cultura Económica, 2016.

Las formas negativas de racialización y criminalización social, algunas veces, se ocultan bajo los discursos de identidad y contribuyen a reforzar la explotación laboral entre deportados; más allá de la disputa cultural alrededor del significado de *nación* —que la mayoría del tiempo cubren las ansiedades de la clase media de movilidad hacia abajo—, la criminalización que sufren algunos deportados en Tijuana expresa cómo los bienes culturales aumentan la superexplotación apropiándose de subjetividades particulares producidas durante las experiencias migratorias de deportación. Esto enfatiza el hecho de que el régimen de deportación ha creado a los trabajadores deportados del centro de llamadas como un tipo particular de trabajo informacional poco calificado que beneficiará la acumulación capitalista a través de esquemas de subcontratación externa. Por otro lado, la expulsión original de estos trabajadores y sus familias de sus comunidades en México históricamente constituyó una válvula de seguridad que liberó la presión económica y política sobre el Gobierno mexicano, externalizando los problemas de acumulación interna debido al desarrollo poscolonial, la dependencia financiera y el impacto de una corrupción política profunda y extendida.⁴⁷ Por lo tanto, el trabajador del centro de llamadas deportado es una bisagra para la externalización de lo interno (subdesarrollo) y la internalización de lo externo (digitalización capitalista global) en México.⁴⁸

Dentro de este contexto, los trabajadores de los *call center* deportados en Tijuana pasan por experiencias radicales de explotación laboral bajo el capitalismo digital. Una experiencia radical es un proceso social particular que contiene muchas de las últimas contradicciones de la acumulación de valor en formas concentradas que nos permiten captar las particularidades de un régimen emergente de acumulación en sus diversas dimensiones. Tales experiencias no pueden ser generalizadas a toda la población, pero nos ayudan a delinear los contornos de las tendencias emergentes dentro del capitalismo. Los deportados mexicanos que trabajan en los *call centers* experimentan de manera intensa lo siguiente: primero, las consecuencias más extremas del régimen de deportación (criminalización, encarcelación, destrucción de lazos sociales y familiares, exclusión social, intensificación de la vigilancia, militarización fronteriza, situación de calle y adicción a las drogas después de la deportación, etc.); segundo, también ejemplifican formas emergentes del trabajo hecho posible por el capitalismo informacional, es decir, la convergencia de la deportación y las tecnologías digitales que los crearon como trabajo informativo poco calificado; al mismo tiempo, reavivan el debate en torno a la soberanía y la disputa por los significados de nacionalidad entre

⁴⁷ Véase Fitzgerald, David, *Nación de emigrantes. Cómo maneja México su migración*, México, El Colegio de la Frontera Norte, 2014,

⁴⁸ Véase Faletto, Enzo y Fernando Cardoso, *Dependencia y desarrollo en América Latina*, México, Siglo XXI, 1996.

mexicanos; y de suma importancia, subraya las complejidades de la conformación de las subjetividades de clase en un campo social transnacional.

La fuerza laboral de los *call center* en Tijuana está constituida por una diversidad de trabajadores que incluye a muchas compañías atendiendo al mercado nacional (en español). Sin embargo, la fuerza de trabajo transnacional de los *call center* está compuesta mayoritariamente por deportados mexicanos, muchos de los cuales tienen registros criminales en EEUU, situación que ha llevado a su criminalización por parte de los medios y entre la población local.

La mayoría de los trabajadores de los *call center* identifican estos espacios como su principal opción de trabajo una vez que han llegado a México, particularmente considerando que muchos de ellos no terminaron la escuela preparatoria, mientras que los diplomas de otros que estudiaron en EEUU no son reconocidos en México. La falta de educación formal no es la única razón para trabajar en ello, ya que el único requisito para obtener empleo en los *call center* es fluidez en el idioma inglés, habilidades básicas de información (uso de computadoras) y la actitud correcta, que significa poseer habilidades emocionales y socioculturales para tratar con clientes estadounidenses.

Independientemente de los discursos de criminalización en torno a los deportados, el hecho es que la mayoría de los trabajadores de centros de llamadas transnacionales, particularmente aquellos que trabajan en ventas, cobro de deudas y un servicio al cliente de calidad, son *cholos* u *homies* ex miembros de pandillas, la mayoría de los cuales han pasado tiempo en la cárcel. Los centros de llamadas incluso los prefieren a otros candidatos. Según Juan, un deportado de unos veinte años, los *homies* tienen experiencia en la calle y saben cómo hablar y convencer a la gente; tienen lo que en la jerga mexicana se llama “labia”. Estas habilidades son enormemente valoradas por los *homies*, ya que constituyen parte de su identidad de pandilla y su sentido de orgullo masculino —aunque es importante mencionar que hay *homies* femeninas que también trabajan en centros de atención telefónica—. El régimen de deportaciones durante la administración de Trump ha diseminado un discurso de criminalización hacia los migrantes, particularmente mexicanos, en donde circuló el famoso término de *bad hombres*. En general, en México y, particularmente, en Tijuana —donde los deportados son altamente visibles— este discurso incide en la percepción local de los deportados, quienes son considerados como criminales y pandilleros, y, por lo tanto, como sujetos peligrosos. Sin embargo, según datos del Departamento de Seguridad Nacional,⁴⁹ la mayoría de las deportaciones no involucran criminales peligrosos;

⁴⁹ Véase Fitzgerald, David y Rafael Alarcón, Migration: Policies and politics, en Smith, Peter y Andrew Selee (eds.), *Mexico and the United States. The politics of partnership*, Boulder, Lynne Rienner Publishers, 2013, pp. 111-138.

más bien, el régimen de deportaciones ha criminalizado a los trabajadores migrantes redefiniendo delitos menores como crímenes agravados o simplemente criminalizando como tal la inmigración.⁵⁰

De acuerdo con Alarcón y Becerra, casi la mitad de los deportados en Tijuana han sido condenados por algún tipo de crimen, la mayoría involucran delitos menores como manejar sin licencia de conducir, tomar en lugares públicos y violencia doméstica.⁵¹ Sin embargo, la mayoría de los *cholos* en los *call center* transnacionales tienen antecedentes penales y han pasado algún tiempo en prisión en EEUU. Por ejemplo, Mike pasó un total de 8 años en prisión durante diferentes periodos antes de ser deportado a México, a la edad de 23, mientras que Juan también fue encarcelado en varias ocasiones.

La mayoría de los *homies* en la industria de los *call center* transnacionales constituyen el sector de los *bad hombres* a los que hace referencia Trump en su discurso racista. Sin embargo, es la deportación y el régimen de encarcelamiento lo que hace que estos *homies* y *bad hombres* sean una mano de obra digital transnacional explotable. Ciertamente, el capitalismo no planea de antemano crear una forma particular de trabajo o una fuerza de trabajo específica con buenas habilidades predefinidas para insertarla en las nuevas formas de subordinación política y económica, pero sí puede subsumir formaciones sociales emergentes bajo la lógica de acumulación de valor. Como sugiere Chibber, “el capitalismo ejerce una gran presión para ajustar su orientación normativa —sus valores, metas, etnias, etc.— a la estructura social a la que pertenecen y no viceversa, como muchas otras relaciones sociales”.⁵² Así, los capitalistas ajustan el contenido cultural del trabajo y su administración a los patrones cambiantes de las políticas migratorias, las formaciones racistas, etc. También se alimentan de las luchas y los conflictos de nacionalidad e identidad para velar la extracción de excedentes bajo formas y apariencias culturales, convirtiendo a las personas en un mano de obra explotable —en el caso de los *homies*, en la industria de centros de llamadas transnacionales de Tijuana, como trabajadores informacionales poco calificados—.

6. REPATRIADOS INFORMACIONALES: LIMBO NACIONAL DIGITAL Y EL REGRESO A NINGÚN LADO

Se ha vuelto común referirnos a los migrantes deportados como repatriados. Anteriormente, se dijo que una de las razones de esto es porque están en Mé-

⁵⁰ Véase Kanstroom, Daniel, *Aftermath. Deportation law and the new American diaspora*, EEUU, Oxford University Press, 2012

⁵¹ Véase Alarcón, Rafael y William Becerra, ¿Criminales o víctimas? La deportación de migrantes mexicanos de Estados Unidos a Tijuana, Baja California, *Revista Norteamérica*, México, vol. 1, núm. 7, 2012, pp. 125-148.

⁵² Véase Chibber, Vivek, Rescuing class from the cultural turn, *Magazine Catalyst*, vol. 1, núm. 1, 2017, p. 39.

xico para quedarse, pues su criminalización ha ocasionado que su regreso a EEUU se vuelva muy arriesgado. También tenemos otro lado de la moneda, en donde la idea de repatriados adquiere poco sentido, particularmente para los *homies* y otros deportados que han pasado la mayor parte de sus vidas en EEUU. Para ellos, México es más como un exilio que un punto de deportación, mucho menos un retorno.⁵³ Sin lazos familiares fuertes en México, y algunas veces apenas hablando español, los repatriados se encuentran maniobrando en el campo social, en donde la mayoría los considera criminales, desertores nacionales, y terminan siendo objeto de discriminación y experimentando cierto aislamiento social. Jill Anderson⁵⁴ tiene un punto cuando sugiere que se forma una subcultura transnacional para ayudar a los deportados a enfrentar las ansiedades y el aislamiento que experimentan en México; sin embargo, no considera los aspectos económicos y políticos más amplios de este proceso. Por lo anterior, en esta sección final abordamos cómo la figura de lo que llamo el *repatriado informacional* abarca todas las dimensiones de los *cholos* como trabajadores digitales en la industria transnacional de los *call center*.

Las entrevistas realizadas para este trabajo confirmaron que, estando en sus lugares de trabajo los deportados trabajadores de los *call center* transnacionales se sienten como en casa, de vuelta en EEUU: hablando inglés todo el día, conversando con clientes sobre cosas y lugares que tienen en común y ligados a la cultura popular norteamericana, y compartiendo aficciones y emociones características de la subjetividad neoliberal basada en la responsabilidad individual, el éxito y el consumo,⁵⁵ de tal manera que los *homies* finalmente se sienten como de regreso en casa. En este espacio virtual transnacional se convierten en repatriados informacionales porque regresan no a México, sino a EEUU, bajo condiciones que no son elegidas por ellos, bajo la organización capitalista de una fuerza de trabajo informacional poco calificada en el sector de los *call center*. En ese sentido, la migración virtual que Aneesh estudió en la India se ve reflejada en la repatriación informacional de deportados mexicanos en la frontera norte del país.

Mike y Juan recuerdan cómo era cuando llegaron a México por primera vez. Ambos tuvieron experiencias diferentes, pero el hecho de ser deportados sin documentos de identidad, apenas hablando un poco de español y sin amigos o familiares en Tijuana, los impulsó a buscar lugares donde se pudieran identificar y a donde pertenecieran. A diferencia de Mike, quien llegando

⁵³ Véase Kanstroom, Daniel, *Aftermath. Deportation law and the new American diaspora*, EEUU, Oxford University Press, 2012; Boehm, Deborah, *Returned. Going and coming in an age of deportation*, EEUU, University of California Press, 2016.

⁵⁴ Anderson, Jill, Tagged as a criminal: Narratives of deportation and return migration in a Mexico City call center, *Review Latino Studies*, vol. 1, núm. 13, pp. 8-27.

⁵⁵ Véase Poster, Winifred, Hidden sides of the credit economy: Emotions, outsourcing, and Indian call centers, *International Journal of Comparative Sociology*, EEUU, vol. 3, núm. 54, 2013, pp. 205-227.

encontró empleo en un *call center*, Juan trabajó primero con una organización religiosa que lo ayudó a él y a otros deportados cuando recién llegaron. Sin embargo, la organización se aprovechaba de la situación precaria de los deportados para explotarlos, por lo que Juan se unió a la fuerza de trabajo de los *call center* como una forma para salir de esta situación, encontrando otros *homies* con quienes se sintió cómodo. Mike, Juan y otros como ellos descubrieron un sentimiento de pertenencia en estos espacios transnacionales digitales que parcialmente sustituyen a sus parientes, familiares, hijos y las pandillas que dejaron atrás. Lo anterior confirma lo que Anderson encontró en la Ciudad de México.

Mike y Juan dijeron que disfrutaban estar en el centro de llamadas y que se deprimían cuando estaban solos en sus pequeñas habitaciones alquiladas. Sin embargo, una vez en sus cubículos, conversando y bromeando con clientes estadounidenses y compañeros *cholos* del trabajo, hablando de lugares conocidos e incluso comunes, ambos sintieron que habían regresado a casa. Sin embargo, contra la tonalidad positiva de la subcultura transnacional propuesta por Anderson, encontramos que ser un repatriado informativo en realidad encerró a los *homies* en un limbo digital que les deja poco espacio para maniobrar económica y socialmente, además del aislamiento social, depresión y ansiedad que esta dinámica laboral propicia. Los *homies* se juntan con otros *homies* dentro de los *call center* durante los recesos e incluso después del trabajo, en reuniones en bares y en casas, para hablar sobre sus vidas en EEUU, en donde comparten pensamientos nostálgicos y todo aquello que han perdido, así como también expresando los sueños sobre un regreso imposible. Tanto Mike como Juan tienen sus parejas, y en ambos casos son ciudadanas americanas. De alguna manera, la identidad del macho que contribuyó a mantenerlos dentro de los *call center* (orgullosos de ser *homies*) fue invertida por su contraparte femenina, que ayudó a sacarlos del limbo digital, ejemplificando cómo la deportación también puede impregnar y estar impregnada de los significados de la masculinidad.

Mike y Juan dejaron los *call center* porque comenzaron a sentirse deprimidos cada vez que regresaban a casa después del trabajo, de manera que el espacio transnacional comenzó a percibirse como una carga que les impedía seguir adelante con sus vidas. En una de nuestras conversaciones, Mike compartió una fotografía de su viejo cubículo en el *call center*; al verla, comentó lo siguiente: “*Fuck, man!* Ahora que veo esta fotografía y los cubículos donde trabajábamos en el *call center* me recuerda a mi cuarto en la prisión”. Mike tuvo buenas amistades en los *call center* pero dice que ya no le gusta salir con ellos porque lo único que hacen es hablar de su vida en EEUU. Se refirió a esto como “no viven en el presente, viven en el pasado”.

Este limbo digital tiene dimensiones políticas y sociales amplias relacionadas con la construcción del Estado, la pertenencia nacional y la explotación

laboral. Más allá de las implicaciones individuales de la vida de los *homies*, ser un repatriado informacional en el limbo digital nacional impone su reproducción como fuerza laboral transnacional, atándolos a un tipo particular de subjetividad laboral en la que la explotación va acompañada del refuerzo de la identidad, como *homies*, como resultado de lo cual son sujetos de discriminación. Tales procesos también refuerzan el régimen de deportaciones que permite la constitución de una emergente, poco calificada, mal remunerada y precaria mano de obra digital. Por una parte, su reproducción simbólica como eternos repatriados en el campo social mexicano posiciona a los *homies* como no mexicanos y una ansiosa clase media que ve al dominio del idioma inglés como un activo para la movilidad social ascendente, pero que no puede competir con las habilidades socioculturales que los deportados han adquirido durante su vida en EEUU.

7. CONCLUSIONES

Se ha demostrado que el capitalismo digital se nutre de la convergencia entre procesos diversos y contradictorios. El actual régimen de deportaciones refuerza la multiplicación de fronteras⁵⁶ mediante las cuales la acumulación de valor produce formas emergentes de trabajo informacional precario y poco calificado. La conformación de los *cholos* como trabajadores digitales en la industria de los *call center* en Tijuana se relaciona con las dimensiones culturales e identitarias necesarias para el crecimiento de este sector. Su papel como fuerza laboral informacional no se puede entender sin tomar en cuenta sus experiencias en los Estados Unidos, así como los procesos por los cuales el régimen de deportación transformó a orgullosos *homies* de California y otros lugares en *bad hombres*. Los *cholos* ejemplifican cómo la deportación contribuye a las construcciones del Estado, a las configuraciones nacionales y a la extracción de trabajo en el campo social global. Al mismo tiempo, la presencia de los *homies* en México aviva ansiedades relacionadas con el ser mexicano y los deseos de la clase trabajadora de mayor movilidad social.

Los *homies* son sujetos desechables para la extracción de valor del capitalismo, digital pero los *homies* —y los deportados en general— funcionan como vida sacrificable (*homo sacer*), y de ellos dependen la soberanía y la construcción del Estado, actualizando los sentidos de nacionalidad que potencian la constitución fragmentada de las clases proletarias.⁵⁷ Dentro de este marco, uno de los problemas para la constitución de lo que Dyer-Witford llama el

⁵⁶ Véase Mezzadra, Sandro y Brett Neilson, *La frontera como método*, España, Traficantes de Sueños, 2017.

⁵⁷ Véase Brown, Wendy, *Walled States, Waning Sovereignty*, EEUU, Zone Books, 2010; Walters, Williams, Deportation, expulsion, and the international police of aliens, *Citizenship Studies*, London, vol. 6, núm. 3, 2002, pp. 265-292,

trabajador digital global como sujeto político⁵⁸ es que las tecnologías digitales no necesariamente promueven la formación de un movimiento laboral global; más bien, el proceso puede fortalecer las fronteras nacionales al multiplicar las diferencias culturales. En otras palabras, los espacios digitales transnacionales creados en los centros de llamadas pueden reforzar la nacionalidad⁵⁹ al expandir las fronteras dentro de los países a través de los medios digitales. El centro transnacional de *call center*, más que una subcultura con características positivas, puede convertirse en un limbo nacional digital que reproduce la fragmentación de clase enmascarada bajo las diferencias culturales, precarizando a los trabajadores mediante su racialización y criminalización, y actualizando las fronteras nacionales en las que se produce la explotación laboral. Desde *homies* a *bad hombres* hasta trabajadores digitales en una patria extranjera, la experiencia de los retornados informacionales puede contribuir a nuestra comprensión de las contradicciones emergentes de la constitución de clase en el capitalismo contemporáneo.

8. REFERENCIAS

- Alarcón, Rafael y William Becerra, ¿Criminales o víctimas? La deportación de migrantes mexicanos de Estados Unidos a Tijuana, Baja California, *Revista Norteamérica*, México, vol. 1, núm. 7, 2012, pp. 125-148.
- Anderson, Jill, Tagged as a criminal: Narratives of deportation and return migration in a Mexico City call center, *Review Latino Studies*, EEUU, vol. 1, núm. 13, pp. 8-27.
- Aneesh, Aneesh, *Virtual Migration. The programing of globalization*, Durham and London, Duke University Press, 2006.
- Aneesh, Aneesh, *Neutral Accent. How language, labor and life become global*, Durham and London, Duke University Press, 2015.
- Bettie, Julie, *Women without class. Girls, race, and identity*, EEUU, University of California Press, 2014.
- Bibler Coutin, Susan, *Nations of Emigrants. Shifting boundaries of citizenship in El Salvador and the United States*, England, Cornell University Press, 2007.
- Bibler Coutin, Susan, *Exiled Home. Salvadoran transnational youth in the aftermath of violence*, Durham and London, Duke University Press, 2016.
- Boehm, Deborah, *Returned. Going and coming in an age of deportation*, EEUU, University of California Press, 2016.
- Brown, Wendy, *Walled States, Waning Sovereignty*, EEUU, Zone Books, 2010.
- Caballero, Yolanda, Es BC cuarto lugar en los Call Center a nivel nacional, *Frontera*. Disponible en: <http://www.frontera.info/EdicionEnLinea/Notas/Noticias/20062015/982530-Es-BCcuarto-lugar-en-los-Call-Center-a-nivel-nacional.html>. Consultado el 28 de junio de 2015.

⁵⁸ Véase Dyer-Witheford, Nick, *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex*, London, Pluto Press, 2015.

⁵⁹ Véase Mirchandani, Kiran y Winifred Poster, *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016.

- Carrillo Rowe, Aimee; Malhotra, Sheena y Kimberlee Pérez, *Answer the Call: Virtual migration in Indian call centers*, EEUU, University of Minnesota Press, 2013.
- Castells, Manuel y Pekka Himanen, *Reconceptualización del desarrollo en la era global de la información*, Chile, Fondo de Cultura Económica, 2016.
- Chibber, Vivek, Rescuing class from the cultural turn, *Magazine Catalyst*, vol. 1, núm. 1, 2017, pp. 27-55.
- Cordero, Blanca L., *Ser trabajador transnacional. Clase, cultura y hegemonía en un circuito migratorio internacional*, México, Conacyt/BUAP, 2007.
- Crehan, Kate, *Gramsci, Culture and Anthropology*, EEUU, University of California Press, 2002.
- Crehan, Kate, *Gramsci's common sense. Inequality and its narratives*, Durham and London, Duke University Press, 2016.
- Daniels, Roger, *Guarding the Golden Door: American immigration policy and immigrants since 1882*, EEUU, Hill and Wang, 2004.
- David, Natacha, *Spotlight interview with Laila Nassimi (Morocco - CDT)*, 2008. Retrieved from <http://www.ituc-csi.org/spotlight-interview-with-laila.html?lang=en>.
- De Genova, Nicholas, Spectacles of migrant 'illegality': the scene of exclusion, the obscene of inclusion, *Journal Ethnic and Racial Studies*, London, vol. 7, núm. 36, 2013, pp. 1180-1198.
- De Genova, Nicholas y Nathalie Peutz, *The Deportation Regime. Sovereignty, space, and the freedom of movement*, Durham and London, Duke University Press, 2010.
- DeLugan, Robin Maria, *Reimagining national belonging Post-civil war El Salvador in a global context*, EEUU, University of Arizona Press, 2012.
- Dyer-Witheford, Nick, *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex*, London, Pluto Press, 2015.
- Faletto, Enzo y Fernando Cardoso, *Dependencia y desarrollo en América Latina*, México, Siglo XXI, 1996.
- Fitzgerald, David, *Nación de emigrantes. Cómo maneja México su migración*, México, El Colegio de la Frontera Norte, 2014.
- Fitzgerald, David y Rafael Alarcón, Migration: Policies and politics, en Smith, Peter y Andrew Selee (eds.), *Mexico and the United States. The politics of partnership*, Boulder, Lynne Rienner Publishers, 2013, pp. 111-138.
- Godínez, Julio, En 3 meses, 2 mil 364 deportados. Los 'homies' del 'call center', *Milenio*, 21 de enero de 2013.
- Gutiérrez, David, *Walls and Mirrors, Mexican Americans, Mexican Immigrants, and the politics of identity*, EEUU, University of California Press, 1995.
- Hernández, Lilian, Se queda en Tijuana 90% de los deportados de EU, *Excelsior*, 20 de diciembre de 2015.
- Hernández, Miguel, Más de 63 mil deportados en 2016 por Baja California, *El Sol de Tijuana*, 5 de febrero de 2017.
- Hualde, Alfredo y Jordi Micheli, The evolution of call centres and the implication for service quality and workforce management in Mexico, en Hernández, René; Hualde, Alfredo; Mulder, Nanno y Pierre Sauvé (eds.), *Innovation and internationalization of Latin American Services*, Santiago, ONU-ECLAC/El Colegio de la Frontera Norte, 2016.
- Hualde, Alfredo; Tolentino, Hedaldid y Mario Jurado, Trayectorias laborales en los call centers: ¿Empleos sin futuro?, en Guadarrama, Rocío; Hualde, Alfredo y Silvia López (coords.), *La precariedad laboral en México. Dimensiones, dinámicas y*

- significados*, México, El Colegio de la Frontera Norte-Universidad Autónoma Metropolitana, 2014, pp. 221-255.
- Hualde, Alfredo; Tolentino, Hedald y Mario Jurado, El significado del trabajo y su relación con la precariedad en los call centers, en Guadarrama, Rocío; Hualde, Alfredo y Silvia López (coords.), *La precariedad laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados*, México, El Colegio de la Frontera Norte-Universidad Autónoma Metropolitana, 2014, pp. 331-355.
- Huws, Ursula, *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat comes of age*, EEUU, Monthly Review Press, 2014.
- Kanstroom, Daniel, *Aftermath. Deportation law and the new American diaspora*, EEUU, Oxford University Press, 2012.
- Lomnitz, Claudio, *La nación desdibujada. México en trece ensayos*, México, Malpaso, 2016.
- Macías-Rojas, Patricia, *From deportation to prison. The politics of immigration enforcement in Post-Civil Rights America*, EEUU, New York University Press, 2016.
- Martínez, Gabriela, Call centers igualan a maquilas en generación de empleos, *La Jornada*, 6 de marzo de 2015.
- Méndez, Ernesto, Terminan mexicanos deportados como indigentes, *Excelsior*, 12 de mayo de 2017.
- Meoño Artiga, Luis, Transnational “Homies” and the urban middle class: Enactments of class, nation, and modernity in Guatemalan call centres, en Mirchandani, Kiran y Winifred Poster (eds.), *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, USA, Toronto University Press, 2016, pp. 152-178.
- Mezzadra, Sandro y Brett Neilson, *La frontera como método*, España, Traficantes de sueños, 2017.
- Micheli, Jordi, *Telemetrópolis. Explorando la ciudad y su producción inmaterial*, México, Gedisa-UAM, 2012.
- Mirchandani, Kiran, *Phone clones. Authenticity work in the transnational service economy*, Ithaca and London, Cornell University Press, 2012.
- Mirchandani, Kiran y Winifred Poster, *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016.
- Monsivais, Carlos, Los chicanos: una revisión de entre las muchas posibles, *El Universal*, 2 de diciembre de 2001.
- Mraz, John, *Looking for Mexico. Modern visual culture and national identity*, EEUU, Duke University Press, 2012.
- Nicholls, Walter, *The DREAMers. How the undocumented youth movement transformed the immigrant rights debate*, Stanford, Stanford University Press, 2012.
- Paz, Octavio, *El laberinto de la soledad. Postdata. Vuelta a El laberinto de la soledad*, México, Fondo de Cultura Económica, 2016.
- Peutz, Nathalie, Embarking on an anthropology of removal, *Journal Current Anthropology*, EEUU, vol. 2, núm. 47, 2006, pp. 217-241.
- Poster, Winifred, Hidden sides of the credit economy: Emotions, outsourcing, and Indian call centers, *International Journal of Comparative Sociology*, EEUU, vol. 3, núm. 54, 2013, pp. 205-227.
- Ríos, Víctor, *Punished. Policing the lives of Black and Latino boys*, New York and London, New York University Press.
- Rivas, Cecilia, *Salvadoran Imaginaries. Mediated identities and cultures of consumption*, EEUU, Rutgers University Press, 2014.

- Rivas, Cecilia, El Salvador Works: The creation and negotiation of national brand and the transnational imaginary, en Mirchandani, Kiran y Winifred Poster (eds.), *Borders in Service. Enactments of nationhood in transnational call centres*, EEUU, Toronto University Press, 2016, pp. 35-57.
- Rodríguez, Luis, *Always Running La Vida Loca: Gang days in L. A.*, New York, Touchstone, 2005.
- Sánchez, Enrique, México simplifica el ingreso de dreamers; Peña Nieto promulga ley de educación, *Excelsior*, 22 de marzo de 2017.
- Solé, Carola, Mexicanos deportados: El fin del sueño americano que Trump quiere multiplicar. *El Nuevo Herald*. Disponible en: <http://www.elnuevoherald.com/noticias/estados-unidos/article90020442.html>. Consultado el 15 de agosto de 2016.
- Solís, Marlene, *Trabajar y vivir en la frontera: identidades laborales en las maquiladoras de Tijuana*, México, El Colegio de la Frontera Norte/Juan Pablos, 2009.
- Truax, Eileen, *Dreamers. An immigrant generation's fight for their American dream*, Boston, Beacon Press, 2015.
- Walters, Williams, Deportation, expulsion, and the international police of aliens, *Citizenship Studies*, London, vol. 6, núm. 3, 2002, pp. 265-292.
- Wright, Melissa, *Disposable women and other myths of global capitalism*, England, Routledge, 2006.
- Zolov, Eric, *Refried Elvis. The rise of the Mexican counterculture*, England, University of California, 1999.