



**El Colegio  
de la Frontera  
Norte**

DEPORTACIÓN Y EMPLEO: MIGRANTES MEXICANOS  
DEPORTADOS TRABAJANDO EN *CALL CENTERS* DE  
TIJUANA

Tesis presentada por  
**Dulce María Mariscal Nava**

para obtener el grado de  
MAESTRA EN ESTUDIOS DE MIGRACIÓN  
INTERNACIONAL

Tijuana B. C., México  
2018

## **DEDICATORIA**

*A Emma Isabella y Eduardo*

## AGRADECIMIENTOS

A El Colegio de la Frontera Norte y al programa de la Maestría en Estudios de Migración Internacional por darme la oportunidad de seguir avanzando en mi formación académica.

Un sincero agradecimiento a Humberto Galindo, gerente de reclutamiento del *Call center* Vox Centrix, que me permitió ingresar y realizar las entrevistas a los sujetos de estudio; a Karla por el apoyo administrativo y, en especial, a las personas que vivieron el proceso de deportación y tuvieron la confianza en compartir sus historias de vida conmigo; a todos ellos ¡Muchas gracias!

Asimismo agradezco a la Dra. Araceli Almaraz Alvarado por dirigir este trabajo, a mis lectores; Dra. María Eugenia Anguiano Téllez por su apoyo incondicional de siempre y al Dr. Rodolfo Cruz Piñeiro por su disposición.

A la coordinación del programa de maestría, gracias al Dr. Luis Enrique Calva y la Mtra. Márgara de León por apoyarme con las gestiones necesarias para realizar el trabajo de campo y atender mis dudas respecto al trabajo de tesis. A Melina Guerrero Rosas por su apoyo en la gestión de entrega del trabajo y a todo el personal que está detrás de la plataforma atendiendo cada una de nuestras dudas.

A familiares y amistades que me acompañaron en este camino y me dieron buenos consejos. Gracias a Rafa Vela por tus acertados comentarios, seguiré los buenos consejos que me diste, lo prometo.

Sobre todo, quiero agradecer de manera muy especial a mi compañero, Eduardo Torre, por motivarme día a día a no rendirme y seguir avanzando, su apoyo, amor y confianza fueron factores fundamentales para finalizar este trabajo. Esto va por ti y Emma.

¡Gracias, muchas gracias!



## **Resumen**

En el último decenio, la cifra de deportaciones de mexicanos en Estados Unidos ha incrementado sin precedentes, lo cual ha supuesto un reto para su inserción laboral en México, particularmente en ciudades fronterizas como Tijuana, que recibe gran número de personas deportadas. Tras su llegada a la ciudad, la industria de los *Call centers* (CC) se ha convertido en una opción de empleo para esta población por la valoración de sus habilidades adquiridas - como el dominio del idioma inglés y el conocimiento de la cultura estadounidense-. El objetivo de este trabajo es analizar las experiencias de inserción laboral de migrantes mexicanos deportados de Estados Unidos que se emplean en los *Call centers* de la ciudad con base a seis entrevistas semiestructuradas.

**Palabras clave:** deportación, inserción laboral, *call centers*, Tijuana.

## **Abstract**

In the last decade, the number of deportations of Mexicans in the United States has increased unprecedented in the last decade, which has posed a challenge for their labor insertion in Mexico, particularly in border cities such as Tijuana. After the return to Mexico, the call center (CC) industry has become an employment option for this population due to the assessment of their acquired skills such as proficiency in the English language and knowledge of American culture. The objective of this work is to analyze the experiences of labor insertion from Mexican deported migrants from the United States who are employed in Call centers in Tijuana; based on six conducted interviews.

**Key words:** deportation, labor insertion, *call center*, Tijuana

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>LISTADO DE GRÁFICAS Y CUADROS .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>SIGLAS Y ACRÓNIMOS .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. ¿CÓMO ENTENDER LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS MIGRANTES DEPORTADOS? .....</b>   | <b>9</b>  |
| INSERCIÓN LABORAL Y MIGRACIÓN .....   | 9         |
| INSERCIÓN LABORAL DE EMIGRANTES .....   | 10        |
| REINSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES RETORNADOS.....  | 11        |
| LOS DEPORTADOS DE PRIMERA GENERACIÓN Y GENERACIÓN 1.5 ¿INSERCIÓN O REINSERCIÓN? .....   | 13        |
| CONSIDERACIONES FINALES .....   | 17        |
| <b>CAPÍTULO II. MIGRACIÓN DE MEXICANOS HACIA ESTADOS UNIDOS Y SU DEPORTACIÓN. ....</b>  | <b>18</b> |
| LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS MIGRANTES MEXICANOS EN ESTADOS UNIDOS.....  | 18        |
| LA DIVERSIDAD DE LA EMIGRACIÓN MEXICANA A ESTADOS UNIDOS Y SUS DEPORTACIONES .....  | 19        |
| LAS DEPORTACIONES EN LAS DISTINTAS FASES DE LA MIGRACIÓN MÉXICO A ESTADOS UNIDOS .....  | 20        |
| LA NUEVA ERA DE LAS DEPORTACIONES HACIA MÉXICO -2008-ACTUALIDAD- .....  | 21        |
| LA EVOLUCIÓN DE TIJUANA: DE CIUDAD DE MIGRANTES A CIUDAD DE DEPORTADOS. ....  | 23        |
| <b>CAPÍTULO III. ¿QUÉ PASA DESPUÉS DE LA DEPORTACIÓN? INSERCIÓN LABORAL DE LOS DEPORTADOS EN LOS<br/>CALL CENTERS DE MÉXICO .....</b> | <b>28</b> |
| INSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES DEPORTADOS EN MÉXICO .....   | 28        |
| LA INDUSTRIA DE LOS <i>CALL CENTERS</i> Y SU CRECIMIENTO EN MÉXICO .....  | 32        |
| CONSIDERACIONES FINALES .....   | 37        |
| <b>CAPÍTULO IV. EXPERIENCIAS LABORALES DE MIGRANTES MEXICANOS DEPORTADOS EN <i>CALL CENTERS</i> DE<br/>TIJUANA .....</b>              | <b>38</b> |
| LA LLEGADA A TIJUANA Y SU INSERCIÓN LABORAL EN <i>CALL CENTERS</i> ¿CAPITAL HUMANO, CAPITAL SOCIAL O CAPITAL FINANCIERO? .....        | 40        |
| ¿ASENTAMIENTO TEMPORAL O DEFINITIVO? LA SEPARACIÓN FAMILIAR TRAS LA DEPORTACIÓN .....   | 48        |
| CONSIDERACIONES FINALES .....   | 53        |
| <b>CONCLUSIONES FINALES .....</b>   | <b>54</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>57</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA A MIGRANTES DEPORTADOS QUE TRABAJAN EN <i>CALL CENTERS</i> EN TIJUANA ..... | 57        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>  | <b>59</b> |
| <b>LISTADO DE ENTREVISTAS.....</b>  | <b>66</b> |

## LISTADO DE GRÁFICAS Y CUADROS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Características seleccionadas de los migrantes por generación.....                              | 14 |
| <b>Cuadro 1.</b> Desplazamiento entre entidades federativas que llegaron a Tijuana CENSO<br>1990.....            | 25 |
| <b>Mapa 1.</b> Localidades que recibieron deportados en 2008.....  | 26 |
| <b>Gráfica 1.</b> Mexicanos deportados de Estados Unidos por situación criminal y no criminal,<br>2007-2015..... | 29 |
| <b>Cuadro 2.</b> Funciones principales en los <i>Call centers</i> .....  | 33 |
| <b>Figura 2.</b> Posición relativa de México vs países competidores.....   | 34 |
| <b>Cuadro3.</b> Distribución regional de estaciones.....   | 35 |
| <b>Cuadro 4.</b> Características de las personas entrevistadas en <i>Call centers</i> .....                      | 39 |
| <b>Cuadro 5.</b> Sector de ocupación en Estados Unidos más representativo.....                                   | 40 |

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

|               |   |
|---------------|---|
| <b>ACS</b>    | American Community Survey                                       |
| <b>CC</b>     | Call centers  |
| <b>CM</b>     | La Casa del Migrante en Tijuana                                 |
| <b>CPS</b>    | Current Population Survey                                       |
| <b>DACA</b>   | Deferred Action for Childhood Arrivals                          |
| <b>DHS</b>    | Department of Homeland Security                                 |
| <b>EMIF</b>   | Encuesta sobre Migración en las Fronteras Norte y Sur de México |
| <b>ICE</b>    | Immigration and Customs Enforcement                             |
| <b>INEDIM</b> | Instituto de Estudios y Divulgación sobre Migración             |
| <b>INS</b>    | Immigration and Naturalization Service                          |
| <b>IRCA</b>   | Immigration Reform and Control Act                              |
| <b>PIF</b>    | Programa de Industrialización Fronteriza                        |

## Introducción

En el año 2014, la Organización Internacional para las Migraciones estimó que un millón de mexicanos emigraba a Estados Unidos anualmente en busca de mejores condiciones de vida a realizar el “sueño americano” y para ese mismo año estimó que 11.7 millones de inmigrantes mexicanos residían en Estados Unidos, la mayoría de ellos trabajadores calificados y no calificados, aunque la mitad de ellos residía de manera indocumentada (OIM, 2014; González-Barrera, 2014). De acuerdo con Telles y Ortiz (2011), se asume que parte de la población inmigrante mexicana se ha insertado de manera precaria en el mercado laboral estadounidense realizando trabajos duros y de los peores remunerados en los sectores de construcción, agricultura y limpieza. Estas situaciones se han debido principalmente a los bajos niveles educativos, escaso dominio del inglés y estatus migratorio.

Los inmigrantes mexicanos que carecen de documentación oficial que acredite su estadia en Estados Unidos, enfrentaron el aumento de deportaciones desde el interior del territorio durante la administración del ex presidente Barack Obama (2009-2017) (Papademetrius y Terrazas, 2009). Cerca de 3 millones de personas indocumentadas fueron deportadas-, cifra que el actual presidente Donald Trump promete incrementar a 11.3 millones en un plazo de 18 meses. Durante los primeros compases de la administración Trump, ha incrementado la cifra de detenciones, lo que refiere a que las deportaciones son un hecho inminente. El retorno forzado, junto con el incremento de retornos voluntarios producidos por la crisis económica del año 2008<sup>1</sup>, -han sido los más severos en las últimas décadas.

Ciudades fronterizas como Tijuana reciben mayor número de mexicanos deportados de Estados Unidos y experimentan el fenómeno de retorno con mayor intensidad. Estas ciudades tienen que hacer frente al dilema de la integración social del contingente de deportados que deciden permanecer en la ciudad (Alarcón y Becerra, 2012). Golash-Boza y Hondagneu-Sotelo (2013, citado en Albicker y Velasco, 2016: 100) aseguran que *“No todos los expulsados regresan inmediatamente al lugar de origen, sino que se establezcan en ciudades fronterizas para intentar un nuevo cruce o mantener la cercanía con sus familiares”*. Como resultado de este fenómeno, las ciudades fronterizas han experimentado la llegada de

---

<sup>1</sup> Entre los investigadores existe un amplio consenso respecto a que la crisis económica mundial condujo tanto a una reducción de los flujos migratorios internacionales hacia los países receptores afectados por la misma, y de que se produjo un incremento retorno de los migrantes a sus países de origen (Papademetrius y Terrazas, 2009; entre otros); puesto que la crisis tuvo como consecuencia escasez de oportunidades de empleo y aumento de la precariedad laboral.

miles de personas deportadas donde nichos de mercado laboral, como los empleos en Centros de llamadas y procesamiento de información<sup>2</sup> mejor conocidos como *Call centers* (CC), han mostrado recientemente particular interés en esta población por las habilidades adquiridas en Estados Unidos.

La literatura en México, como la de otros países, sobre reinserción de los deportados es un campo de estudio que ha adquirido importancia dentro del tema de la “reinserción laboral de los retornados” (Véanse, Arowolo, 2000; Cassarino, 2008; Cobo, 2008; Schramm, 2011; Anguiano *et al.*, 2013; Mestries, 2013; Koolhaas, 2015; Cantú, 2015; Rivera, 2015; Ramírez y Lozano, 2015; Gandini, Lozano y Gaspar, 2015; Ambriz, 2016; Ibarra, 2016). Desde la perspectiva de los propios sujetos en esta investigación, es necesario dar cuenta de las experiencias y las vicisitudes que estos enfrentan para reinsertarse en el mercado laboral, dadas las peculiaridades de su retorno: poco tiempo para planificar su regreso, el estigma del deportado, la separación familiar, entre otros.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el proceso de inserción laboral de migrantes mexicanos deportados de Estados Unidos en CC de Tijuana. Dado que los entrevistados, que aceptaron formar parte de este estudio, fueron llevados a Estados Unidos por sus padres a muy temprana edad, se tomó en cuenta el capital financiero, humano y social con el que cuentan y que en gran medida se ha visto modificado durante su experiencia migratoria en Estados Unidos y posteriormente en México.

Para construir el marco analítico sobre inserción de los mexicanos retornados en CC de Tijuana, se revisó la literatura teórica y empírica sobre inserción laboral y migración que nos permitiera construir el marco analítico. Adicionalmente, se hizo un panorama general de la deportación de mexicanos desde Estados Unidos a México, de la evolución demográfica e industrial de Tijuana y de la literatura sobre reinserción laboral de los deportados en la misma ciudad.

En segundo lugar, se hizo un acercamiento a los centros de llamadas con base en la realización de seis entrevistas semiestructuradas a sujetos deportados por las autoridades estadounidenses en las administraciones de Barack Obama y Donald Trump, y que al momento de las entrevistas (junio de 2017) estaban empleados en CC de Tijuana. La selección de entrevistados se realizó de manera dirigida utilizando el apoyo de informantes clave

---

<sup>2</sup> Tal y como los denomina Michelli, 2012.

teniendo en cuenta los siguientes dos criterios: 1) haber sido sujetos deportados desde el interior del territorio estadounidense y 2) haber tenido un periodo de residencia mayor a 10 años en Estados Unidos. Cabe mencionar que dentro del CC, no se permitió entrevistar a los sujetos por más de 20 minutos.

El trabajo se divide en cuatro capítulos. En el primero se construye el marco analítico que permite el análisis de las experiencias de inserción laboral de los migrantes deportados a la ciudad de Tijuana. Lo cual debate la pertinencia de considerar a todos los migrantes que regresan a México como “retornados” que regresan a un lugar conocido al que “vuelven a insertarse” / “se reinsertan” laboralmente. Consideramos que por regla general aquellos mexicanos que llegaron a Estados Unidos en la infancia, no encajan en este esquema, sino que el proceso por el cual logran introducirse en el mercado laboral de México se asemeja más a la inserción laboral de los migrantes en una sociedad receptora. En este capítulo se recuperan las dimensiones del capital humano, capital financiero y capital social para entender la inserción en el país de origen.

El segundo capítulo, tiene como objetivo la contextualización del fenómeno a estudiar. Se aborda la inserción laboral de mexicanos en Estados Unidos tomando en cuenta su escolarización y los trabajos precarios en los que se emplean. Asimismo, se hace un repaso sobre las deportaciones masivas que se produjeron en los últimos años tras el endurecimiento de políticas antiinmigrantes en dicho país. De igual manera, la ciudad de Tijuana se ha convertido en un espacio fronterizo que se ha construido a través de los flujos migratorios internos e internacionales y a la par del surgimiento de diferentes industrias destacando los Call Centers que al día de hoy se perfila como la que recibe a migrantes que son deportados y que aprovechan sus habilidades adquiridas en Estados Unidos.

En el tercer capítulo se concentra en el tema de la inserción laboral en México tras una deportación y refleja el crecimiento de las empresas de los *Call centers* que ocupan un lugar estratégico en el mundo en el que se demuestra una evolución en los servicios de costo y calidad, permitiendo crecer y abrir más plazas de trabajo para los mexicanos. En este apartado se destaca que las estaciones instaladas al norte de México equivalen al 79 por ciento de capacidad instalada. Asimismo, se observa que recientemente esta industria ha mostrando particular interés en contratar a mexicanos deportados de Estados Unidos por el manejo del idioma inglés y conocimiento de la cultura estadounidense.

En el cuarto y último capítulo, con base en seis entrevistas realizadas a personas deportadas, nos muestran un panorama más amplio de la inserción laboral de los deportados en México, se analiza a mayor detalle la industria de los CC en Tijuana y cómo éste ha logrado convertirse recientemente como un importante empleador de mexicanos deportados desde Estados Unidos. En el último apartado se presentan las conclusiones finales del trabajo y sus principales resultados.

## **CAPÍTULO I. ¿CÓMO ENTENDER LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS MIGRANTES DEPORTADOS?**

En este capítulo se presenta la relación entre migración, inserción y reinserción laboral con el fin de conocer a los que se insertan por primera vez en su país de origen tras una deportación, así como aquellos que regresan a México y se reinsertan a la sociedad en la que crecieron. La revisión teórica nos permitió analizar lo siguiente: 1) la inserción laboral de los emigrantes en el lugar de destino y 2) la inserción laboral de los emigrantes retornados a su país de origen – que investigadores denominan reinserción laboral–. Asimismo, vemos por separado el caso de los retornados de manera forzada (por ejemplo, los deportados). Este es el punto de partida para la construcción del marco analítico que permite el entendimiento y análisis de la inserción laboral de los migrantes deportados que trabajan en los CC en Tijuana.

Esta revisión nos permitió construir un marco teórico que evidencia las limitaciones del concepto de “reinserción” para entender el fenómeno de la inserción laboral de los migrantes mexicanos deportados y por ellos proponemos el uso del concepto (re)inserción que engloba la inserción laboral de los emigrantes en el lugar de destino y la inserción laboral de los migrantes retornados al lugar de origen. Este concepto permitirá hacer distinción entre los que retornan y que son emigrantes laborales regresando a su lugar de origen y otros grupos como las personas que fueron llevadas durante la infancia a Estados Unidos (única sociedad que conocen) y que por lo tanto son “inmigrantes” en México independientemente la nacionalidad mexicana y no la estadounidense. O bien, retornan a México pero no al mismo municipio y/o entidad federativa de origen.

También se consideró incluir en la revisión teórica los trabajos de corte eminentemente empírico elaborados en diversas geografías (principalmente, para el caso de la emigración y el retorno de los migrantes mexicanos que se movilizan entre México y Estados Unidos), pero que tienen pretensiones de lograr realizar generalizaciones empíricas o teorizaciones respecto al fenómeno de la reinserción laboral.

### **Inserción laboral y migración**

La relación entre inserción laboral y migración se ha explorado principalmente en cuanto a la inserción laboral de los emigrantes en el lugar de destino y en lo que respecta a la inserción

laboral de los emigrantes retornados en el lugar de origen, que la literatura académica ha denominado reinsertión laboral. En esta investigación, se considera fundamental tener en cuenta ambos conjuntos de investigaciones para el análisis de la (re)insertión de los retornados (voluntarios o forzados) de Estados Unidos.

Se pretende señalar que la inserción laboral de los migrantes que retornan a su país de origen -esto es, lo que se denomina reinsertión laboral-, ha sido a la vez un tema de creciente interés en México, tanto para los académicos como los hacedores de políticas públicas. Esto puede explicarse porque el fenómeno de la migración de retorno y las deportaciones ha sido cuantitativamente más relevante en la última década. Los eventos que han detonado el fenómeno son principalmente el estallido de la crisis económica mundial de 2008 y el endurecimiento de las políticas antiinmigrantes de Estados Unidos en el interior del territorio.

### **Inserción laboral de emigrantes**

Existe un importante avance en la literatura sobre la integración de los mexicanos –y sus familias en Estados Unidos-, que tratan extensamente la cuestión de la inserción laboral de migrantes mexicanos, desde una perspectiva sociodemográfica y cuantitativa. Se incluyen trabajos que abordan tanto las múltiples dimensiones de la integración como los que abordan exclusivamente una faceta de la inserción laboral (véanse, Giorguli, Gaspar y Leite, 2007; Telles y Ortiz, 2011; Giorguli y Leite, 2010; Angoa y Giorguli, 2014; 2015; Calva y Alarcón, 2015), algunos desde una perspectiva eminentemente de género (Angoa, 2009).

Estas investigaciones destacan por la riqueza de fuentes estadísticas de información desarrolladas en Estados Unidos que incluyen: 1) grandes encuestas sufragadas por el gobierno federal como las American Community Survey (ACS) y la Current Population Survey (CPS); 2) encuestas *ad hoc* para distintos grupos poblacionales, en diferentes niveles geográficos (véanse, por ejemplo, las utilizadas por Telles y Ortiz, 2011).

En los trabajos que refieren a la inmigración en Estados Unidos existe un consenso generalizado de la importancia del capital humano, en concreto la educación y el dominio del idioma inglés, como factores clave para entender la inserción laboral de los diferentes grupos de migrantes en Estados Unidos (Telles y Ortiz, 2011; Giorguli y Leite, 2010). En otras

palabras, una mayor educación estaría asociada a mejores salarios y a ocupar puestos de trabajo de una categoría laboral más alta, y viceversa.

La edad con la que los migrantes mexicanos llegan a Estados Unidos se considera un factor fundamental para entender la posición que estos ocupan en el mercado laboral de dicho país; la diferencia más destacable se observa entre aquellos que llegaron con 16 años o más, migrantes de primera generación y aquellos que llegaron antes de esa edad—en la infancia—denominada como la generación 1.5. Al llegar en edades escolares, recibirían parte, o toda su formación académica, en Estados Unidos, lo que les permite lograr un amplio o total dominio del idioma, alcanzar un mayor número de años de estudios y, por ende, mejores empleos en el mercado laboral. No obstante, los especialistas consideran que existen dos aspectos que limitan la inserción laboral de los inmigrantes en Estados Unidos: i) la discriminación racial que pueden sufrir el grupo de inmigrantes a la hora de buscar empleo y ii) la carencia de documentos oficiales (Telles y Ortiz (2011).

### **Reinserción laboral de migrantes retornados**

En los últimos años, el número de publicaciones respecto a la reinserción laboral de los migrantes mexicanos retornados ha incrementado sustancialmente (véase por ejemplo, Cobo, 2008; Anguiano *et al.*, 2013; Mestries, 2013; Cantú, 2015; Rivera, 2015; Ramírez y Lozano, 2015; Gandini, Lozano y Gaspar, 2015; Ambriz, 2016; Ibarra, 2016). Esta producción se acumula a los trabajos realizados en décadas anteriores debido a que el estudio de la reinserción laboral no es un tema novedoso en la agenda académica mexicana (Anguiano, Cruz y Garbey, 2013). Asimismo, la producción respecto a la reinserción laboral de los retornados en otros países es igualmente extensa (Arowolo, 2000; Cassarino, 2008; Schramm, 2011; Koolhaas, 2015).

Desde el punto de vista estrictamente teórico, uno de los principales intereses de esta vasta literatura sobre reinserción, que consideramos fundamental traer a colación, han consistido en analizar los elementos/dimensiones que permiten entender/explicar la reinserción laboral y la manera en que ésta se produce, teniendo en cuenta el hecho que se trate de sujetos migrantes (Koolhaas, 2015). Siguiendo a autores como Arowolo (2000) y Cassarino (2008), se pueden recuperar algunas dimensiones clave a la hora de entender cómo

se produce la reintegración en el país de origen: 1) el capital financiero -haciendo referencia a los ahorros que el migrante obtiene a través del tiempo-, 2) el capital humano - habilidades (*skills*) y conocimientos adquiridos, así como otras características individuales de tipo sociodemográfico como edad, sexo, etcétera- y 3) capital social.(o *redes sociales*) -familia, las amistades y el paisanaje-. Estas tres dimensiones pueden verse modificadas durante la experiencia migratoria, tanto en un sentido positivo como en negativo, facilitando o dificultando la reinserción laboral. Sin embargo, cabe añadir una cuarta dimensión señalada por los autores que se refiere al *contexto* de lugar de llegada. Esto significa que para un retorno migratorio y una reintegración efectiva el migrante tendrá que conocer los factores económicos, sociales y culturales de la ciudad. La dimensión de contexto será desarrollada en el capítulo II.

Es importante dar cuenta de cómo estas dimensiones previamente mencionadas pueden variar para cada migrante en función de la experiencia migratoria. Así, el capital financiero puede verse incrementado, mantenido o incluso reducido. Cuando los migrantes logran acumular una cierta cantidad de recursos (ahorros) éstos pueden ser utilizados al retornar para realizar inversiones productivas (negocios) (Cassarino, 2008). La acumulación del capital financiero para invertir al retornar es por sí mismo una motivación fundamental en muchas decisiones de emigrar. La duración de la estadía en el país de destino estaría asociada a una mayor o menor acumulación de recursos financieros (Koolhaas, 2015) que poder invertir al regreso.

El capital humano de la persona también se ve modificado por la experiencia migratoria. La migración internacional constituye un mecanismo para adquirir formación educativa –particularmente entre los jóvenes que son llevados en la infancia-, habilidades y conocimientos culturales -siendo fundamental en este último la adquisición de idiomas- que le conducen a ocupar determinadas ocupaciones laborales y posiciones sociales que son fundamentales al momento en que la deportación se produce (Cobo, 2008; Anguiano, Cruz y Garbey, 2013).

Sin embargo, Arowolo (2000) y Cobo (2008) advierten que la educación y las habilidades adquiridas en la experiencia migratoria podrían no representar un cambio al momento de intentar reinsertarse debido a que las habilidades de algunos retornados pueden

no coincidir con las requeridas en los empleos existentes en el lugar de origen. Por ejemplo, un ingeniero que retorna a su región de origen que no disponga de los avances tecnológicos para hacer efectivo sus conocimientos. El contexto de recepción de migrante retornado resulta por tanto fundamental para que el capital humano adquirido sea “redituable”.

Por otro lado, el capital social –que hace referencia a las redes sociales- de los migrantes en el extranjero es vital porque incrementan las posibilidades para reinsertarse en su comunidad de origen, sin embargo, también se ve modificada por la experiencia migratoria. El retorno planeado de los migrantes se facilita debido a la comunicación o envío de remesas a su comunidad de origen. Cassarino (2004) argumenta que las remesas ocurren como resultado del esfuerzo de los migrantes para mantener el capital social. Sin embargo, Arowolo (2000) argumenta que aún si los migrantes retornados superan el capital financiero; el capital social es igualmente crítico debido al ambiente cultural.

El contexto hace alusión a los factores económicos en la ciudad. Esto significa que para un retorno migratorio y reintegración efectiva, el migrante deberá conocer lo que puede ofrecer la ciudad para una inserción exitosa. Arowolo (200) argumenta que los migrantes retornados pueden o no hacer uso efectivo de los recursos que acumularon pero dependerá de la existencia de una idea previa sobre la reinserción como de su experiencia migratoria y del contexto al cual se reincorporan.

### **Los deportados de primera generación y generación 1.5 ¿Inserción o reinserción?**

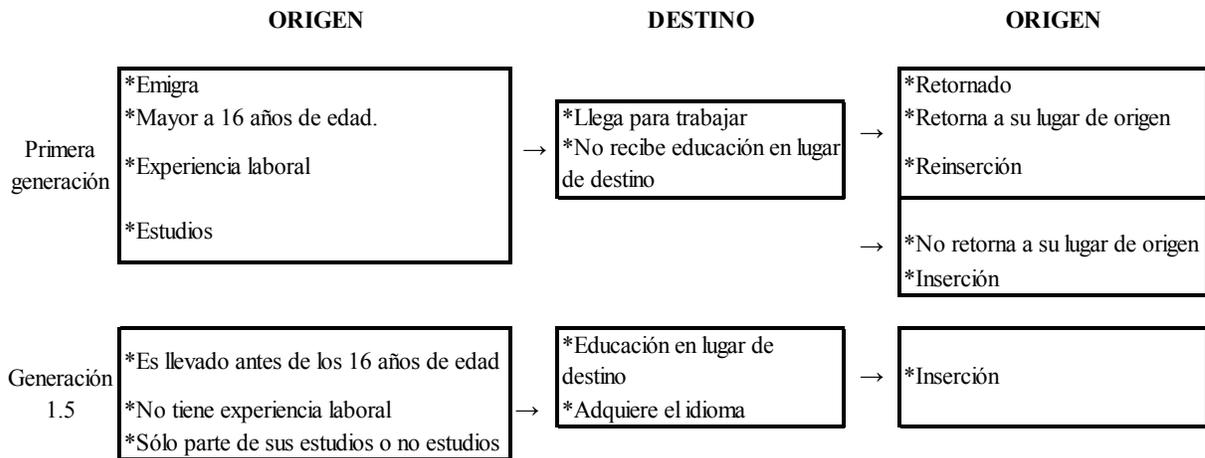
Como ya se ha planteado, la edad en la que los migrantes mexicanos llegan a Estados Unidos se considera un factor fundamental para entender los resultados de esta población en términos de su integración en dicho país, en particular su inserción laboral en el mercado laboral (Telles y Ortiz, 2011[2008]). La literatura académica señala que la gran diferencia se produce entre aquellos que llegaron a Estados Unidos después de la adolescencia, migrantes de primera generación y aquellos que llegaron antes, generación 1.5. (Telles y Ortiz, 2011; Ibarra González, 2016). También se asume que los migrantes del segundo grupo tuvieron la oportunidad de al menos realizar sus estudios de secundaria, y en su caso superiores, en Estados Unidos, así como es más probable que aprendieran el idioma inglés, o al menos, un cierto dominio del mismo.

Consideramos que esta clasificación es fundamental en la actualidad para entender el proceso de retorno de los migrantes mexicanos. Mientras que los migrantes de primera generación emigraron por motivos laborales, residieron en mayor o menor medida la sociedad de origen (México) y estuvieron posiblemente trabajando en la misma; los que pertenecen a la generación 1.5, fueron llevados con menos de 16 años de edad- de la mano de sus padres y sin derecho a opinión- y residieron poco en la sociedad de origen, por tanto, no tuvieron actividad laboral en la misma (ver Figura 1). En este último caso, existe la posibilidad de que fueran llevados en edades muy tempranas en las que la única sociedad que conocieran fuera la de destino.

Arowolo (2000) define reintegración como el acto que el migrante realiza de incluirse en la dinámica de una sociedad ya conocida. Por su parte, Anguiano *et al.* (2013: 117) entienden la reinserción laboral como “*un proceso en que los migrantes de retorno buscan dar continuidad a su trayectoria laboral a través de actividades dirigidas a la búsqueda de empleo o a la instalación de pequeños negocios en el lugar de origen.*” De acuerdo a Schramm (2011) la reintegración o reinserción es el proceso en el cual un individuo que se encontraba viviendo fuera de su comunidad vuelve a ella y durante el cual enfrentará dificultades en los ámbitos familiar y laboral.

A la luz de todas estas definiciones que nos dan los autores, cabe realizar las siguientes preguntas: ¿Conoce la generación 1.5 la sociedad mexicana? ¿Se puede considerar a la generación 1.5 como verdaderos migrantes que tomaron la decisión de partir a Estados Unidos y que luego retornaron? ¿Los migrantes de la generación 1.5, insertan o reinsertan? En ambos casos la respuesta puede ser negativa para aquellos que fueron llevados en la infancia a dicho país.

**Figura 1. Características seleccionadas de los migrantes por generación.**



Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

Un aspecto más sobre inserción/reinserción es cuando los mexicanos que regresan a México no necesariamente lo hacen a su lugar de origen, sino pueden llegar a otro municipio en la misma entidad federativa u otra parte del país de origen. Las nuevas redes sociales que posee el migrante, puede hacer que la migración de retorno lleve implícita una migración interna en México. En este caso, ¿hasta qué punto el migrante estaría reinsertándose en una sociedad conocida o no? Por un lado, estaría regresando a la sociedad mexicana, pero por otro podría hacer frente a un contexto muy diferente al de origen.

Para el análisis del proceso inserción laboral de los mexicanos retornados (voluntarios y forzados) resulta fundamental traer a colación no sólo los trabajos sobre reinserción laboral de los que un día emigraron y regresan al terruño, sino también los trabajos sobre cómo se insertan los migrantes en las sociedades de destino. Cuando analizamos la experiencia laboral de estos migrantes, debemos prestar atención al tiempo de residencia en Estados Unidos.

A nivel individual han formado sus conocimientos, habilidades y experiencia laboral en el campo y en la construcción, sin opciones de capacitación, prestaciones o beneficios. El tiempo de estancia en Estados Unidos introduce cierta variación en el perfil laboral. Sin embargo, esta variación se basa más en el tipo de sector laboral que en habilidades adquiridas, como el conocimiento del idioma inglés. El aprovechamiento de nuevas habilidades y de experiencia laboral adquiridos por los migrantes implica dotar a los programas de inserción laboral, de herramientas de orientación, apoyo económico, estudio de mercado, educación y capacitación que agreguen el autoempleo a las alternativas de inserción laboral.

Habría que estudiar la medida en que el capital humano acumulado durante la experiencia laboral de esta población en Estados Unidos se asocia con la movilidad a lugares diferentes al de salida, donde probablemente las características del mercado laboral les permita hacer uso de las capacidades y habilidades adquiridas en ese país (INEDIM, 2014). Identificar las habilidades adquiridas en Estados Unidos puede ser facilitador para su reinserción.

En otros términos, se señala que el aumento en el capital humano responde al hecho de que los migrantes están en contacto con estilos de vida diferentes, además de que aprenden el idioma del país receptor, conocen prácticas de empleo y obtienen calificaciones laborales (INEDIM, 2014). En Tijuana, a través de instituciones como la Casa del Migrante en Tijuana y la Coalición Pro Defensa del migrante, se operan programas de apoyo para facilitar la búsqueda de empleo en la ciudad y/o regresar al lugar de origen. El programa empleo que opera la Casa del Migrante en Tijuana a través del su Departamento de Trabajo Social, ha favorecido a más de 2 mil personas deportadas que llegaron a Tijuana. Esta información se retomará en el capítulo III junto con las experiencias de las personas migrantes que llegaron a la Casa del Migrante tras su deportación.

## **Consideraciones finales**

Consideramos fundamental para el análisis de este trabajo, recuperar las dimensiones que aparecen tanto en los trabajos sobre inserción de los migrantes en las sociedades de destino, como de reinserción de los migrantes retornados en la sociedad de origen con base en: capital financiero, capital humano y capital social, junto con el contexto en que se van insertar.

En este capítulo se argumentó sobre el concepto de inserción laboral de los migrantes mexicanos deportados de Estados Unidos y se dio a conocer que las personas que llegaron a Estados Unidos con más de 16 años de edad (migrantes de primera generación) tuvieron la oportunidad de realizar estudios o emplearse en México aunque fuese un corto tiempo, por lo que su regreso al país de origen se consideraría como reinserción tanto social como laboral. Sin embargo, los migrantes que fueron llevados en la infancia –menor de 16 años- (generación 1.5) y que fueron deportados tras haber vivido por más de 10 años en Estados Unidos, no tuvieron las mismas actividades que los migrantes de primera generación, por lo que la única sociedad que conocen es la estadounidense.

Asimismo, se toma en cuenta que las dimensiones de capital financiero, humano y social, que tienen los migrantes deportados, que en gran medida se ha visto modificado durante la experiencia migratoria en Estados Unidos.

## **CAPÍTULO II. MIGRACIÓN DE MEXICANOS HACIA ESTADOS UNIDOS Y SU DEPORTACIÓN.**

Este capítulo hace referencia a la larga tradición migratoria que existe entre México y Estados Unidos, en la que destaca la inserción laboral de mexicanos en Estados Unidos y a las diferentes fases de deportación a ciudades fronterizas. Asimismo, se muestra la evolución que ha tenido la ciudad de Tijuana en cuestión migratoria y sus mercados laborales.

### **La inserción laboral de los migrantes mexicanos en Estados Unidos**

La inserción laboral de los migrantes mexicanos en Estados Unidos es uno de los temas ampliamente abordado en cuanto a la integración de esta población en dicho país (Giorguli, Gaspar y Leite, 2007; Telles y Ortiz, 2011[2008]; Angoa, 2009; Giorguli y Leite, 2010; Angoa y Giorguli, 2014; Calva y Alarcón, 2015; Torre y Anguiano, 2016). En los párrafos siguientes, se hará la revisión de hallazgos clave para entender la situación de la población mexicana en el mercado laboral estadounidense.

Sin duda, la escolarización formal es un elemento destacado para acceder al mercado laboral de mejores condiciones, y en particular, es relevante en la inserción laboral de los México-americanos y de los mexicanos en Estados Unidos (Telles y Ortiz, 2011). Frente a otros grupos migrantes y la población nativa, los mexicanos cuentan en promedio con los niveles más bajos de escolaridad, este hecho les relega a empleos precarios y de bajos ingresos. Esto a su vez les hace más proclives a la pérdida de empleos cuando se producen crisis económicas. Inclusive, los inmigrantes mexicanos calificados presentan una inserción laboral deficiente en comparación con otros grupos, dado que se ven abocados a ocupaciones para las que no se requieren estudios universitarios (Calva y Alarcón, 2015).

Otro aspecto fundamental para la integración de la población mexicana en Estados Unidos consiste en el dominio del idioma inglés (Telles y Ortiz, 2011, Giorguli y Leite, 2010). Aproximadamente la mitad de la población mexicana en territorio estadounidense no dispone del dominio del idioma, lo cual impacta de manera negativa en las ocupaciones que tienen los migrantes mexicanos. En épocas recientes, los mexicanos migrantes que carecen de documentos oficiales en Estados Unidos han tenido que enfrentar varios retos impuestos por las políticas anti-inmigrantes en los tres niveles de gobierno de aquel país y que perjudican su

inserción laboral. Entre otras, diversas medidas implican que los migrantes vean vetado el acceso a determinados nichos del mercado laboral (Torre y Anguiano, 2016).

La manera en que se produce la inserción laboral y la integración en general de los migrantes mexicanos en Estados Unidos depende de la edad en la que se produce la llegada al territorio estadounidense. Giorguli y Leite (2010) señalan que los mexicanos que llegaron con menos de 16 años, frente a los que llegaron en edades más adultas, alcanzaron, entre otros, mayores niveles educativos y un mayor dominio del idioma inglés. En lo que respecta a las mujeres mexicanas en Estados Unidos, se ha destacado que poseen niveles de participación en los mercados laborales menores que las mujeres nativas y mujeres migrantes procedentes de otros países (Angoa, 2009).

Los bajos niveles de escolaridad, el escaso dominio del idioma, así como carecer de documentación oficial, son algunas las características que prevalecen en la población mexicana frente a otras poblaciones de migrantes y la población nativa, todo ello permite vaticinar una precaria inserción en los mercados laborales de Estados Unidos.

*“Las diferencias en los perfiles educativos de los mexicanos según la etapa de la vida en que ocurre la migración también se corresponden con un patrón de inserción ocupacional distinto. Los mexicanos que migraron en edad escolar tienen mayor presencia en las actividades que requieren de cierta calificación, como ejecutivos, profesionistas, técnicos, ventas y apoyo administrativo, comparados con los migrantes más recientes. Aquéllos que llegaron después de los 16 años se ubican básicamente como obreros y, en menor medida, como trabajadores de servicios personales. También hay una mayor presencia en el trabajo agrícola entre los que llegaron a mayor edad”* (Giorguli y Leite, 2010).

### **La diversidad de la emigración mexicana a Estados Unidos y sus deportaciones**

La migración de retorno y la consecuente inserción laboral en México, se producen entre la población mexicana en Estados Unidos que se ha caracterizado por su diversidad en cuanto edad, estatus económico, competencias laborales, origen rural o urbano, características familiares, entre otras, como fruto de décadas de migración entre ambos países con diferentes patrones migratorios. Así, durante la denominada “fase de la inmigración indocumentada (1965-1986)” el patrón migratorio se caracterizó por ser masculino, de origen rural, circular e

indocumentado (Durand y Massey, 2003). Tras la reforma migratoria IRCA (1986) y las amnistías que se realizaron, el patrón migratorio pasó a ser de tipo familiar, de procedencia tanto urbana como rural y más tendente al asentamiento (Torre y Giorguli, 2015). Después de 1994, el patrón migratorio destacaría por su diversidad, en comparación con épocas anteriores, con la presencia de más mujeres, migración indígena y altamente calificada (Alarcón, 2011).

Toda esta diversidad en cuanto a la población migrante mexicana en Estados Unidos, a su vez se ha traducido en una enorme complejidad en cuanto a los patrones de retorno y de su consecuente reinserción laboral. Como se mencionó, resulta especialmente importante tener en cuenta no sólo el tiempo de la experiencia migratoria, sino la edad en la que la emigración hacia Estados Unidos se produjo para entender la inserción laboral.

### **Las deportaciones en las distintas fases de la migración México a Estados Unidos**

Las deportaciones se han producido a lo largo de la historia de las migraciones de México a Estados Unidos (Alarcón, 2011), ya que este último ha “*dado la bienvenida a los inmigrantes en momentos de optimismo y crecimiento y vilipendiado en momentos de estancamiento y cinismo*” (Crawford, 2001: s/n, traducción propia). Después de la crisis económica se produjeron algunos de los más importantes auges en las políticas anti-inmigrantes, ocupando entre ellas un lugar destacado en el mecanismo de las deportaciones.

En la mayoría de las etapas<sup>3</sup> de la migración México hacia Estados Unidos, las deportaciones estuvieron presentes algún modo, aunque con diferencias sustanciales tanto en magnitud absoluta como en importancia relativa de este fenómeno. A continuación, repasaremos una de estas clasificaciones históricas para analizar los procesos de deportaciones que tuvieron lugar en cada una de ellas, al mismo tiempo que ponemos de manifiesto la historicidad que posee el fenómeno.

Un primer hito de deportación de migrantes mexicanos se produjo tras la crisis económica de 1929 y la Gran Depresión en los años treinta, quedando incluida en la fase 1920-1942 (de acuerdo a la clasificación histórica de Alarcón, 2011, basada eminentemente en

---

<sup>3</sup> Los estudios sobre la migración de los mexicanos hacia Estados Unidos han dividido su historia centenaria en fases, periodos, etapas o épocas, en función de diversos criterios -patrones migratorios, políticas inmigratorias estadounidenses, entre otros. Véanse, por ejemplo, Bustamante, 1997, Durand y Massey, 2003; Massey, Pren y Durand, 2009; Tuirán y Ávila, 2010; Alarcón, 2011; Aznar, 2011, Durand, 2013; Torre y Giorguli, 2015; Rodríguez, 2016.

las políticas inmigratorias de Estados Unidos) que incluye desde la promulgación en 1921 de la “Quotas Law” hasta el comienzo del periodo de los braceros en 1942. Así entre 1929, y 1935 fueron deportados más de 415 mil mexicanos de Estados Unidos (Alarcón, 2011).

Un segundo hito a destacar fueron las deportaciones que se produjeron durante el periodo de los Braceros (1942-1964). De acuerdo a Alarcón (2011), en esta fase el gobierno de Estados Unidos realizó dos campañas: 1) en 1947 tuvo lugar una gran deportación enfocada en California y Texas -donde sólo en San Antonio 117 mil trabajadores indocumentados fueron deportados. 2) en 1954 el *Immigration and Naturalization Service* (INS) organizó la “Operación espalda mojada” (*Operation Wetback*). El comisionado del INS lanzó una operación militar a través de la costa oeste y el suroeste, resultado de más de un millón de trabajadores indocumentados deportados y en muchos casos acompañados de sus familias.

El gobierno de Estados Unidos no siempre ha respondido a la migración mexicana indocumentada con las deportaciones masivas. Entre otras formas de “lidiar” con el “problema” se han dado las amnistías, que se “hicieron de la vista gorda” con una implementación permisiva y deportaciones en cifras no tan importantes. Si bien, se puede apreciar que, aunque existen otras posibles formas de actuar frente la inmigración indocumentada, son varias las fases de las historias migratorias de mexicanos que en grandes cifras se ven obligados a retornar (incluso acompañados de sus propias familias), lo cual se asemeja a la realidad que actualmente experimentan muchos deportados que, tras varios años, incluso décadas residiendo en Estados Unidos, son expulsado del país. Así, cabe hacerse la siguiente pregunta: ¿estamos ante una fase de cinismo y deportación?

### **La nueva era de las deportaciones hacia México -2008-actualidad-**

Las deportaciones de mexicanos desde el interior de Estados Unidos han incrementado en la última década bajo la administración de Obama. Tras la crisis económica en el año 2008, las deportaciones o retornos definitivos aumentaron el temor en México sobre la posible llegada de aproximadamente 1, 500,000 de connacionales que se verían obligados a salir del territorio estadounidense por falta de empleo o por el hecho de ser deportados debido a que los sectores más afectados fueron la industria manufacturera y construcción, (Alarcón et al, 2009). Las salidas voluntarias y forzadas desde Estados Unidos han sido periódicas:

*“ya que la Gran Depresión de Estados Unidos que comenzó en 1929 condujo a la deportación forzada y a la repatriación voluntaria de cerca de medio millón de mexicanos. Entre 1929 y 1935, más de 415 mil mexicanos fueron deportados de Estados Unidos, incluyendo a muchos ciudadanos estadounidenses de ascendencia mexicana”.* (Alarcón et al, 2009).

Distintos autores han evidenciado el incremento de las deportaciones con orden de remoción por más de una década (Alarcón y Becerra, 2012; Izcarra y Andrade, 2015; Gandini et al., 2015; Ibarra González, 2016; Rodríguez, 2016), incluso señalando que México se está convirtiendo en un país de deportados (Alarcón y Becerra, 2012). Este auge continuado está relacionado con un clima de política anti-inmigrantes post 11 de septiembre y con la reciente gran crisis económica del año 2008. El atentado terrorista en el año 2001 incrementó el miedo en el pueblo estadounidense sobre la porosidad de las fronteras, (Alba y Leite, 2004). En el año 2013, a través del DHS, se registraron 300 mil mexicanos deportados por año mientras que para el año 2015 las deportaciones disminuyeron a 200 mil por año. Esto se debió a que Barack Obama fue criticado por deportar a todo tipo de personas y decidió concentrarse sólo en criminales (Alarcón, 2017).

Durand (2016) destaca cuatro elementos clave que justificaron estas deportaciones; 1) raza, 2) clase, 3) religión y 4) nacionalidad. El autor argumenta que *“Los mexicanos, por regular mestizos, podían ser considerados como blancos o negros, todo dependía del grado de pigmentación de la piel, pero al fin y al cabo eran mexicanos y eso ya era de por sí una categoría racial y estaban sujetos muchas veces a actitudes discriminatorias, muy especialmente en Texas. Pero además de morenos, eran pobres y ocupaban los peores puestos de trabajo y una vez que estaban desempleados, difícilmente podías reincorporarse al mercado de trabajo. Las preferencias las tenían otros inmigrantes de origen europeo que se consideraban definitivos y que resultaría muy difícil deportar”* (Durand, 2016: 110).

La discriminación racial hacia los mexicanos es una situación que se vive todos días en cualquier lugar. Calleja (2005) argumenta que los migrantes mexicanos en Estados Unidos son más vulnerables ante situaciones de racismo por el idioma y su color de piel. A partir de los atentados terroristas el 11 de septiembre del 2001, en Estados Unidos se provocó una atmósfera de mayor seguridad en la frontera y ante tal recesión provocó un desempleo alto

para los mexicanos que se encontraban en dicho país. La situación de incertidumbre económica logró que al migrante se le estigmatizara como el causante de desempleo. Las deportaciones comienzan a través de redadas, por lo que el migrante se convierte en el chivo expiatorio de la situación económica debido a la falta de oportunidades laborales. Así, la relación bilateral entre México y Estados Unidos se modifica sustancialmente (Velázquez y Schiavon, 2008).

Tras las deportaciones de mexicanos desde Estados Unidos, la discriminación en dicho país, el estigma como criminales en México; el choque cultural al integrarse al contexto sociocultural de su país de origen -que en ocasiones nunca antes fue visitado-, su llegada es difícil por la construcción de estigma que los medios de comunicación y funcionarios crean hacia ellos (Albicker, 2014). Goodfriend (2015) asegura que su manera de vestir, el caminar, los acentos y tatuajes, sus gustos y consumos culturales los diferencian de otros jóvenes. La criminalización de personas para los medios de comunicación y las autoridades gubernamentales se basa en la apariencia; para ellos, el uso de tatuajes resulta fundamental

En la administración de Obama, se registraron los números de deportaciones más altos en la historia de Estados Unidos con casi tres millones. Tal fue el aumento que se le otorgó el nombre de "Deportador en jefe", término utilizado por Janet Murguía, presidenta del Consejo Nacional de la Raza. No obstante, en el año 2012, Obama aprobó Acción Diferida para los Llegados en la Infancia (DACA) que beneficiaría a más de 800 mil personas. Sin embargo, el pasado 5 de septiembre del 2017, el presidente Donald Trump anuló el programa y estas personas podrían ser deportadas. Trump pretende rebasar la cifra de deportaciones en la administración de Obama, con un total de 11 millones en un plazo de 18 meses encabezado por mexicanos y centroamericanos.

### **La evolución de Tijuana: de ciudad de migrantes a ciudad de deportados.**

Tijuana ha sido tradicionalmente una ciudad receptora de la migración interestatal. En ella confluyen grupos poblacionales provenientes de otros estados de México. El contexto donde la inserción laboral se produce es importante para entender los resultados de la misma. Por ello, se considera clave presentar, a *grosso modo*, cómo el fenómeno migratorio ha logrado cambiar la ciudad, así como su evolución en los mercados laborales y su vinculación con la migración.

Tijuana ha sufrido significativos cambios en el sector económico y social en las últimas décadas logrando que se convirtiera en la ciudad fronteriza más importante del norte de México. Zenteno (1995) argumenta que las primeras actividades que lograron incrementar la estructura económica fueron los servicios turísticos que se ofrecían a los estadounidenses, especialmente se registró el aumento de soldados y marinos como clientes constantes en la ciudad (Piñeira, 2012). En 1911, tras prohibir asistir a cantinas y corridas de caballos en Estados Unidos, Tijuana se convirtió en la ciudad de grandes oportunidades de inversión para los estadounidenses. A esto se le denominó la famosa "Prohibición".

Sin embargo, tras la inversión de muchos estadounidenses en la ciudad, las oportunidades laborales para los mexicanos iban decayendo en gran magnitud, siendo los propios estadounidenses los que tenían mayores oportunidades de empleo en Tijuana. No obstante, tras el devastador *crac económico del 29*<sup>4</sup> y la caída de la producción agrícola en Estados Unidos, el gobierno tuvo que deportar a miles de mexicanos que residían en dicho país (Zenteno, 1995). La crisis desatada en ese año logró que el ciclo migratorio terminara con masivas deportaciones hacia los mexicanos.

Al agotarse el empleo para los mexicanos en Estados Unidos, como la finalización del Programa Bracero (1942-1964) y la crisis del 29; en 1965 se pone en marcha el Programa de Industrialización Fronteriza (PIF) en la ciudad, el cual que consistía en aprovechar la mano de obra en la frontera norte tras el regreso de mexicanos a la ciudad. Gamio (1930) pensaba que las habilidades adquiridas tras la experiencia migratoria favorecían a los migrantes porque volvían con la disciplina del trabajo moderno. Entre los objetivos del PIF se encontraba introducir nuevos métodos en la manufactura.

Para los años setenta, Tijuana se convirtió en una ciudad importante de cruce para los migrantes con destino a Estados Unidos y se estima que alrededor de 30 mil mexicanos abandonaban el país anualmente en busca del sueño americano (*American dream*). Para 1987, tras la presencia de la industria maquiladora en la ciudad, Tijuana se había convertido en el municipio más importante. El estado de Baja California entre 1930 y 1960 *mostró un crecimiento poblacional de 4.5 por ciento anual promedio y 2.5 por ciento en l periodo de*

---

<sup>4</sup> Gran caída del mercado de valores en Estados Unidos. A esta crisis se le conoció también como "La gran depresión".

2000 a 2006, (Cruz y Quintero, 2011). Durand (2000) señala que Tijuana pasó de tener 25 mil habitantes en los años cuarenta a sobrepasar el millón en los años noventa. En esa misma década, los cruces de migrantes se elevaron hasta 450 mil al año.

**Cuadro 1. Desplazamiento entre entidades federativas que llegaron a Tijuana  
CENSO 1990.**

| <i>Entidad</i>   | <i>Hombres</i> | <i>Mujeres</i> | <i>Total</i> |
|------------------|----------------|----------------|--------------|
| Sinaloa          | 16.2           | 17.3           | 16.7         |
| Jalisco          | 13.8           | 14             | 13.9         |
| Distrito Federal | 14.7           | 10.7           | 12.7         |
| Sonora           | 8              | 7.7            | 7.9          |
| Nayarit          | 7.3            | 7.2            | 7.2          |
| Michoacán        | 6.4            | 6.3            | 6.3          |
| Otras entidades  | 33.6           | 36.8           | 35.3         |
| Total            | 100            | 100            | 100          |

Fuente: Elaboración propia con datos de Simonelli, 2002.

En cuanto a la procedencia de los migrantes que arribaron a la ciudad en la década de los noventa, se observa que el 16.7 por ciento lo ocupaba el estado de Sinaloa, seguido de Jalisco con el 14 por ciento. Dos estados donde la migración era femenina (Simonelli, 2002). En la actualidad, Tijuana es la ciudad más poblada del Estado de Baja California con 1,641,570 habitantes (INEGI, 2015). La ciudad es conocida por compartir frontera con Estados Unidos y por ser el punto fronterizo más visitado del mundo. Como se ha puntualizado, la ciudad creció tras la migración procedente de otras entidades federativa para insertarse en el sector maquilador, que se ha caracterizado por la contratación de mujeres jóvenes, convirtiéndose en una ciudad de atracción para los mexicanos (Carrillo y Hernández, 1985; Cruz y Quintero, 2011).

El crecimiento de la ciudad de Tijuana correspondió a distintos factores, entre ellos: *“la relación de vecindad con los Estados Unidos, en especial con la ciudad de San Diego; la fuerte vinculación comercial entre estas dos ciudades y el turismo proveniente de aquel país”* (Simonelli, 2002). De acuerdo con el autor, el mercado laboral en la ciudad se mostró como un ámbito donde predominaban las relaciones de salarización, atrayendo a gran volumen de migrantes de todo el país (especialmente sinaloenses) que se ha diversificado con el tiempo, y

que "coincide en los hechos con el desarrollo, la expansión y la especialización de la industria maquiladora en esta ciudad".

Si bien, Tijuana ha mostrado ser una ciudad donde gran parte de su población es originaria de otros estados de México. Los que llegaron hace décadas con la intención de trabajar, decidieron establecerse de manera permanente en la ciudad. Sin embargo, con datos analizados de la EMIF, se observó que a partir del año 2008 se comenzó a registrar un incremento en las deportaciones de mexicanos desde Estados Unidos y de haber sido el punto principal de cruce a Estados Unidos para muchos mexicanos, Tijuana se convirtió desde aquel entonces en la ciudad de deportados (Clark, 2014), siendo una de las localidades principales en recibir y orientar a deportados (ver mapa 1).

**Mapa 1. Localidades que recibieron deportados en 2008.**



Fuente: Elaboración propia con datos de EMIF 2008.

## **Consideraciones finales**

México tiene una larga tradición migratoria con Estados Unidos donde cerca de 12 millones de mexicanos residen en dicho país y la mitad de ellos de manera indocumentada. Este apartado tuvo como objetivo la contextualización de la inserción laboral tomando en cuenta la escolarización. Se presentó que los perfiles educativos son el elemento fundamental para acceder al mercado laboral en Estados Unidos. Los mexicanos que llegaron con más de 16 años de edad, cuentan con perfiles educativos bajos, por lo que obtienen empleos precarios y mal remunerados. Sin embargo, aquellos que lograron realizar estudios en dicho país, aprendieron el idioma y llegaron siendo menores, cuentan con mejores oportunidades laborales (Giorguli y Lite, 2010).

Asimismo, se hace notar que las deportaciones han estado presentes a lo largo de las migraciones de mexicanos en Estados Unidos pero a partir del año 2008 hubo un incremento relativamente significativo. Posteriormente, en la administración de Barak Obama, los números destacan al registrar casi tres millones de mexicanos deportados.

Por último, se destaca que la ciudad de Tijuana ha sido una ciudad receptora de migrantes internos y se le denominó el punto principal de cruce a Estados Unidos. Sin embargo, desde la última década ha pasado de ser la ciudad de migrantes a ciudad de deportados.

### **CAPÍTULO III. ¿QUÉ PASA DESPUÉS DE LA DEPORTACIÓN? INSERCIÓN LABORAL DE LOS DEPORTADOS EN LOS CALL CENTERS DE MÉXICO**

Regresar a México tras residir muchos años en otro país a veces puede sentirme como un trago amargo dependiendo de las circunstancias. Volver a un país desconocido, sin familia ni amistades y algunas veces dominar el idioma, dificulta la estadía en el país que se considera como nuevo para muchos. Este capítulo aborda la inserción laboral de las personas que fueron deportadas de Estados Unidos tras residir por largos en el país de destino y su inserción laboral en México. Se considera inserción por ser personas que fueron llevados a Estados Unidos en edades muy tempranas y por ende la única sociedad que conocen es la estadounidense. Asimismo, se presenta el crecimiento de los CC en México y el interés que existe en la contratación con personas con el perfil previamente mencionado.

#### **Inserción laboral de migrantes deportados en México**

La inserción laboral de los deportados en su país de origen es un escaso aspecto que las investigaciones han abordado. Sin embargo, existen diversos trabajos al respecto conducidos por investigadores y también por tesis (Goodfriend, 2015; Peña, 2015; Ibarra, 2016), para el caso de países que reciben importantes flujos de deportados como son México y países de Centroamérica. En este apartado se muestran algunos hallazgos de estas investigaciones, en lo que respecta a las peculiaridades del proceso de inserción laboral de los deportados. Se pretende hacer notar que el hecho de tratarse de una literatura incipiente, en muchos de los debates todavía no hay un consenso al respecto.

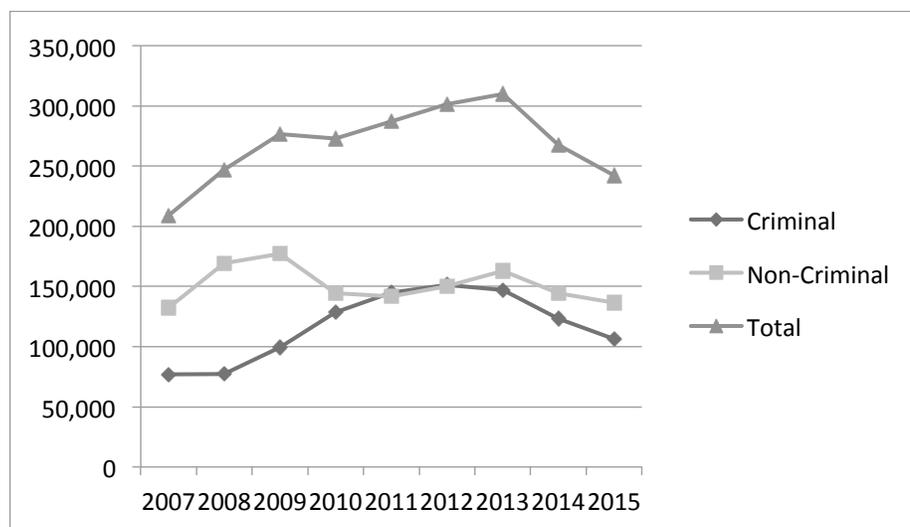
Ibarra (2016) en su análisis de trayectorias laborales de los migrantes mexicanos deportados a la ciudad de Tijuana, retoma la teoría de la segmentación de los mercados de trabajo, y la complementa con las teorías del capital humano y el capital social. Por tanto, en su propuesta se destaca el hecho que los deportados ocupan determinados nichos del mercado laboral, la importancia de la educación y las habilidades que tienen los migrantes, así como el desarrollo de las redes sociales una vez que el migrante ha sido deportado –ya sean que carezcan de ellas al momento de la deportación–, entre otras. Siendo este un trabajo novedoso y reciente en teorizar sobre la cuestión de la inserción laboral de los deportados, señala al igual

que en otros estudios sobre inserción y reinserción la importancia de factores como el capital humano y el capital social.

Por otro lado, Goodfriend (2015) reflexiona particularmente sobre los discursos de criminalidad de las personas deportadas de Estados Unidos y que son “*doblemente descalificadas y estigmatizadas*” al llegar a su lugar de origen que experimentan las contradicciones de los procesos de globalización. Su análisis también integra la teoría del capital humano y social. En la actualidad, la figura del migrante deportado se asocia a la de un criminal y la población los relaciona con un problema ante la sociedad. En la investigación de Albicker y Velasco (2016) apuntan que el estigma de las personas que viven la deportación, consiste en una mala fama que asocia a estos retornados con la figura de un criminal.

Las mismas autoridades estadounidenses deportan por “situación criminal” a las personas (ver gráfica 1). Asimismo, las autoras subrayan que el cuerpo es fundamental para la producción del estigma, dado que los tatuajes están asociados a la delincuencia, lo que supone que sean constantemente cuestionados por policías locales. “*Los medios de comunicación y en los discursos de las autoridades de gobierno, contribuyen que se asocie a los deportados con la criminalidad y peligro*” (Albicker y Velasco 2016: 100).

**Gráfica 1. Mexicanos deportados de Estados Unidos por situación criminal y no criminal, 2007-2015.**



Fuente: Elaboración propia con datos del DHS 2015.

La gráfica 1 representa el incremento de las deportaciones de mexicanos en Estados Unidos por situación criminal y no criminal en los años 2007 al 2015, Sin embargo, cabe mencionar que el aumento de estas deportaciones se reflejan en los años 2009 y 2012, donde las autoridades estadounidenses deportaron a más de 100 mil mexicanos sólo en el año 2010 bajo la administración del ex presidente Obama. Cabe destacar que esta cifra siguió en aumento los años consiguientes, deportado alrededor de 200 mil por año. Fue en el año 2015 cuando Obama es criticado por deportar a todo tipo de personas bajo ese estatus.

En la investigación de Alarcón y Becerra (2012) en la casa del Migrante en Tijuana, se recabaron entrevistas a las personas que llegan al lugar tras haber sido expulsados del país de destino. Los resultados de su trabajo muestran que la mayoría de las personas fueron deportadas por haber cometido ofensas menores:

*“Sin embargo, los testimonios de los 3457 migrantes removidos, entrevistados en la Casa del Migrante de Tijuana en 2010, muestran que si bien todos ellos son trabajadores, solamente unos pocos son criminales peligrosos. La mayor parte de los deportados cometieron ofensas menores (misdemeanors) en Estados Unidos relacionadas con infracciones de tránsito, consumo de alcohol y drogas, o bien con la violencia doméstica, además de las órdenes de arresto causadas por el incumplimiento de castigos a estas faltas” (Alarcón y Becerra, 2012).*

Al igual que sucede con la investigación de corte teórico y conceptual, las investigaciones empíricas sobre la deportación y la consecuente reinserción laboral son insuficientes y mucho menos numerosas de las que se refieren al retorno en general y la reinserción laboral.

Los migrantes en su retorno pretenden encontrar un trabajo en las zonas urbanas donde la actividad económica es mayor y les permite estabilidad para sustentar su calidad de vida (Cantú, 2015). Las incipientes investigaciones sobre deportación y reinserción laboral desarrolladas en el último quinquenio en México, han esbozado un panorama de general de los volúmenes y del perfil sociodemográfico de los deportados (Peña, 2015) permite prever ciertos escenarios de reinserción laboral de esta población. Asimismo, desde una perspectiva cualitativa se ha abordado el propio fenómeno de la reinserción laboral de los deportados (Ibarra, 2015).

A finales de octubre de 2014, la EMIF Norte captó 5,228 migrantes mexicanos deportados que arribaron a México por vía terrestre o aérea. Para adentrarnos en el análisis de este grupo, debemos recordar que, como otros tipos de migrantes, este flujo presenta variaciones internas. Primero, tenemos que atender a las posibles diferencias entre los migrantes deportados después de residir en Estados Unidos por varios años y los que fueron aprehendidos en el momento de cruzar la frontera o al poco tiempo de residir en Estados Unidos.

Como nos ha mostrado la investigación en el tema, estamos ante migrantes que pueden permanecer y trabajar en dicho país por largos periodos, pero su lugar de residencia es México. Lo anterior influye en los perfiles y metas laborales, ya que muchos deportados entienden la condición laboral en relación con esta dinámica circular. Igual de importante es distinguir entre el flujo y la migración de retorno voluntario. Estos flujos no sólo muestran diferencias en los motivos para retornar a México, sino también en las cuestiones que influyen en el perfil laboral, como tiempo de estancia en Estados Unidos, experiencia laboral y patrimonio en el momento de regresar. Decenas de miles de mexicanos regresan forzados de los Estados Unidos cada año, y un porcentaje muy significativo de sus filas ha encontrado empleo en la industria creciente de los CC.

De acuerdo con el estudio de Velasco y Coubès (2012) el perfil del migrante deportado está conformado por el 87 por ciento de hombres con edad promedio de 31 años, el 18 por ciento reconoce su residencia en Estados Unidos y el 67 por ciento son jefes o cónyuges. Por otro lado, el estudio de Golash-Boza y Hondagneu-Sotelo (2013) coincide en que el 90 por ciento de estas expulsiones de migrantes en Estados Unidos son ejecutadas contra hombres latinos, y en su gran mayoría mexicanos, con lazos afectuosos en Estados Unidos, lo cual ha generado crisis en las familias y comunidades latinas de dicho país.

A partir del año 2010 las deportaciones masivas incrementan y la separación familiar se vuelve un tema fundamental. Coubès y Velasco (2012) aseguran que para el año 2012 se registró que el 59 por ciento de la población deportada mantenían una relación sentimental en Estados Unidos mientras que el 55 por ciento tenía por lo menos un hijo en el mismo país. Para algunos, mantenerse en la región fronteriza de manera indefinida resulta fundamental para mantener el contacto con sus seres queridos. Otras investigaciones apuntan a que las

deportaciones tienen un impacto negativo sobre las familias, en cuanto a que suponen la separación de sus miembros, afectando tanto a familias con todos los miembros indocumentados como las familias de estatus migratorio mixto (aquellas familias donde uno o más de sus miembros no cuenta con documentos para residir y/o trabajar en Estados Unidos, mientras que uno o más si los posee).

De acuerdo a cifras de un reporte del Congreso, sólo en el año 2013 fueron deportados más de 72 mil personas que declararon tener al menos un hijo ciudadano estadounidense (Foley, 2013). Cuando se produce una separación familiar, en el que el migrante deportado deja atrás a miembros de su propia familia (esposo/a e hijos), entonces la (re)inserción laboral puede verse afectada por el hecho de que el trabajo que tengan en México sea considerado sólo uno temporal, mientras se consiguen recursos para emprender un nuevo viaje al país vecino.

Las deportaciones se concentran en a la ciudad de Tijuana y se estima que la ciudad recibe el 55% de estas deportaciones (Velasco *et al* 2013). Por ello, las personas deciden “establecerse” en zonas vecinas con Estados Unidos para intentar un próximo cruce o para mantener la relación familiar transfronteriza que crearon en dicho país (Albicker, 2014). Cabe señalar que las deportaciones y políticas antiinmigrantes orillan a las personas a intentar cruces por zonas riesgosas como desiertos, ríos o montañas. No obstante, el problema no se trata de las deportaciones sino de la re-integración social y laboral al pisar “nuevamente” suelo mexicano. La difícil adaptación en la ciudad es complicada por no tener un camino de apoyo (familiares y amistades) debido a que su toda su vida estaba realizada en Estados Unidos, mientras que México se convierte en “país nuevo” donde su vida comienza desde cero.

### **La industria de los *Call centers* y su crecimiento en México**

Los centros de llamada, mejor conocidos como *Call centers* (CC), son un fenómeno relativamente nuevo en México para la creación de empleos. La existencia de esta industria, en la década de los años setenta, inició con el funcionamiento de atención a clientes en compañías de aviación (Micheli, 2007). Holman, Batt y Holtgrewe (2007, citado en Guadarrama *et al* 2012) aseguran que existen dos tipos de CC: los *mass market centers*<sup>5</sup> y los *business to business center*<sup>6</sup>. Los CC ofrecen beneficios favorables a sus trabajadores que, a diferencia de

---

<sup>5</sup>Dirigidos a un mercado grande

<sup>6</sup>Dirigidos a los que dan servicio a empresas

su salario, son significativas otras formas de pago por su productividad (compensaciones y/o incentivos).

El Censo Nacional de Agencias (2016) señala que a nivel nacional, el 95 por ciento de los trabajadores en CC realizan sus funciones en Atención a clientes y el 80 por ciento en Promoción y ventas, siendo las funciones principales desarrolladas en los últimos tiempos, mientras que Soporte técnico y Cobranza se mantiene con poco más del 50 por ciento (ver cuadro 2). Esta industria se ha convertido en un sector dinámico en la economía mundial de los que existen millones de empleos en el mundo (Micheli, 2007).

**Cuadro 2. Funciones principales en los *Call centers***

| FUNCIONES           | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|
| Atención a clientes | 95%        |
| Promoción y ventas  | 80%        |
| Soporte técnico     | 55%        |
| Cobranza            | 53%        |

Fuente: Elaboración propia con datos del Censo Nacional de Agencias 2016.

El Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) estima que en el año 2006 existían alrededor de 190 mil trabajadores en los CC, mientras que para el año 2009 la cifra se duplica con 390 mil trabajadores, de los cuales 135 mil eran subcontratados por otras empresas (Hualde, 2018). Poco tiempo después de su existencia, este servicio fue ofrecido como *outsourcing*<sup>7</sup> por nuevas empresas, llegando a contratar a 180 mil ejecutivos en el 2015 (IMT, 2015). No obstante, la reocupación ante este tipo de contrataciones puede ser alarmante, pues existen empresas que hacen firmar la renuncia desde el inicio de contrato, dando elementos para convertirlo en un trabajo informal e inestable (Hualde, 2018). Cabe mencionar que las contrataciones por *outsourcing* no siempre benefician al trabajador como aquellos que son contratadas por la propia empresa, dado a que los subcontratados pueden desfavorecer de ciertos privilegios, por ejemplo, alguna prestación o diferencias con el seguro médico.

Asimismo, distintas investigaciones<sup>8</sup> han revelado los rasgos predominantes del trabajo en los CC, considerándolo como un empleo *taylorista* por ser un trabajo repetitivo, rutinario y

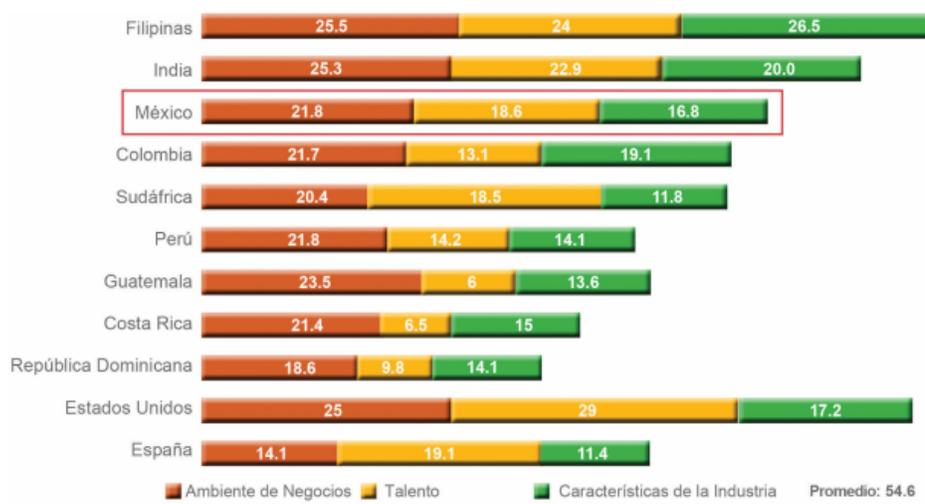
<sup>7</sup> Subcontratación.

<sup>8</sup> Véase por ejemplo Alonso, 2010; Bain et al, 2002.

muy controlado.

“México se ubica como el tercer mercado más competitivo del mundo después de Filipinas e India, destacando como el mercado más maduro de LATAM”, afirma un estudio realizado por el IMT en el año 2016 (ver Figura 2) representando a México evolucionando en sus servicios de costo y calidad. Para realizar el análisis se contempló: 1) Fuerza de trabajo e infraestructura tecnológica, 2) Madurez y tamaño del mercado interno y externo y 3) Programas e incentivos gubernamentales (Berruti, 2016). La emergente expansión los CC son considerados según el Instituto Mexicano de Teleservicios como los empleos del siglo XXI (Romero, 2012; Micheli, 2007; IMT, 2015).

**Figura 2. Posición relativa de México vs países competidores**



Fuente: Imagen tomada de la revista Contact Forum Enero-Febrero 2016.

Respecto a la distribución geográfica de estaciones establecidas en México, en el Noroeste se concentra el 79 por ciento de capacidad instalada mientras que en el sur con el 1 por ciento.

**Cuadro 3. Distribución regional de estaciones**

| Regiones | Centro Sur | Noroeste | Noreste | Centro Norte | Occidente | Oriente | Sur | Total |
|----------|------------|----------|---------|--------------|-----------|---------|-----|-------|
|----------|------------|----------|---------|--------------|-----------|---------|-----|-------|

|  |        |        |        |        |        |        |     |         |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|---------|
| <b>Número de estaciones instaladas</b> | 62,317 | 16,869 | 15,224 | 12,513 | 10,460 | 9,350  | 530 | 127,263 |
| <b>Número de ejecutivos</b>            | 70,092 | 19,191 | 16,187 | 11,283 | 9,589  | 10,513 | 514 | 137,369 |

Fuente: Información tomada del Censo Nacional de Empresas 2016.

Distintos estudios muestran que los trabajadores en esta industria corresponden a jóvenes universitarios o jóvenes que alternan su trabajo con los estudios por la flexibilidad de horario (Hualde, 2018). Sin embargo, existe otro sector que corresponde a trabajadores mayores o personas que no están realizando estudios trabajando de manera permanente.

Desde hace una década, los CC en la frontera norte han mostrado particular interés en las personas deportadas de Estados Unidos (que regresan a México o llegan por primera vez) por su excelente dominio del idioma inglés y conocimiento de la cultura estadounidense. En palabras de Goodfriend *Quienes se fueron como menores de edad del país constituyen una población precaria de extranjeros, criados en los EEUU, que hablan inglés a veces como su primer idioma y que tienen enlaces familiares y comunitarios fuertes en los EEUU* (2015: 50). Por ende, los migrantes constituyen una fuerza muy significativa de empleo para esta industria (Hernández y Morales, 2017).

La industria de los CC se ha perfilado como uno de los pocos que reciben a los migrantes deportados que aprovechan sus habilidades lingüísticas para trabajar como agentes para empresas privadas extranjeras, brindando servicios en inglés a residentes de Estados Unidos y Canadá (Rodkey, 2016). Una vez contratados, pasan sus días atendiendo a la comunidad de la cual fueron expulsados. A diferencia del trabajo en las maquiladoras (sector que recluta también a deportados), los CC no exportan productos materiales, sino recursos humanos (Goodfriend, 2015), cabe destacar que la industria de los CC tiene el beneficio de hablar el idioma que consideran su primera lengua: el inglés.

La ciudad de Tijuana se ha convertido en el escenario de un cambio en este ámbito. Lo que hace apenas pocos años respecto al sector maquilador como fuente principal de empleo para esta población; las innovaciones tecnológicas han logrado que Tijuana tenga un

incremento de empresas en la industria de telecomunicaciones y así reclutar a más personas. Un ejemplo sucedió en junio del año 2015 en el estado de Baja California; en donde se abrieron 12 mil espacios de trabajos en CC y ocho mil fueron obtenidos por migrantes deportados (Ibarra, 2016). Las empresas encontraron gran interés en la contratación de estas personas por la experiencia de haber vivido un largo periodo en Estados Unidos, además de como se ha dicho, el dominio del idioma inglés y el conocimiento de la cultura americana, por lo cual la comunicación con el cliente puede ser mucho más favorable.

## **Consideraciones finales**

La inserción laboral de los migrantes mexicanos en Estados Unidos ha sido uno de los temas más estudiados en la actualidad en cuanto a la integración de esta población en dicho país. Este capítulo aborda la inserción laboral de los mexicanos en Estados Unidos haciendo referencia a que la edad en la que se llega al país de destino y a la escolarización formal, son evidentemente aspectos fundamentales para lograr insertarse con éxito. Estudios recientes demostraron que los bajos niveles educativos con lo que llegan a Estados Unidos los conducen a trabajos precarios y mal remunerados.

Por otro lado, se argumentó sobre la migración de retorno y la consecuente inserción laboral en México, que se producen entre la población mexicana en Estados Unidos y que se ha caracterizado por su diversidad en cuanto edad, estatus económico, competencias laborales, origen rural o urbano, características familiares, entre otras, como fruto de décadas de migración entre ambos países con diferentes patrones migratorios.

Acontecimientos históricos como la crisis económica en 1929, la finalización del Programa Bracero y la crisis económica del año 2008; condujeron a que los mexicanos se vieran obligados a regresar a México. Asimismo, en la administración de Obama (2009-2017) se registró el mayor número de deportaciones con alrededor de casi tres millones, deportando hasta 200 mil mexicanos por año. Estas deportaciones se realizaron en ciudades fronterizas, como Tijuana, mientras a esta última se le caracteriza como la ciudad que recibe a gran cifra de deportados.

Tras la separación familiar de algunos, su objetivo es permanecer en ciudades fronterizas para mantener el contacto con sus seres queridos que tuvieron que dejar atrás o esperar la oportunidad para intentar un nuevo cruce (Albicker y Velasco, 2016). Debido a las deportaciones masivas de mexicanos en Estados Unidos y su llegada al territorio mexicano, específicamente la ciudad de Tijuana, los *CC* son vistos como un refugio (Hualde, 2018) para esta población que los contrata por las habilidades adquiridas en el país vecino, por lo que esta industria se convierte en un modelo de gestión laboral y de creación de empleos para el siglo XXI (.Micheli, 2007).

## CAPÍTULO IV. EXPERIENCIAS LABORALES DE MIGRANTES MEXICANOS DEPORTADOS EN *CALL CENTERS* DE TIJUANA

*“Estoy en el extranjero porque yo nunca conocí México antes...  
yo nunca me acuerdo”*  
Francisco, entrevista, 2017.

El presente capítulo analiza las experiencias construidas de seis personas nacidas en México que fueron llevadas a Estados Unidos en edades muy tempranas y que en la última década fueron deportadas a la ciudad de Tijuana donde se encuentran empleados en la industria de los CC. El análisis de esta población de estudio sirve para identificar temas de discusión y construir estudios críticos futuros.

Se obtuvo el acceso a dos CC tras solicitar los permisos necesarios para realizar entrevistas a los empleados que tuvieran el perfil para este trabajo, y así conocer las experiencias laborales después de su deportación. Cabe mencionar que el ingreso a un tercer CC fue negada por el gerente al no desear que sus trabajadores fueran entrevistados y otorgaran información del lugar de trabajo.

Entre los hallazgos se encuentra el interés de los CC en contratar a personas con conocimiento de la cultura estadounidense y un excelente dominio del idioma inglés, por lo que se han abierto distintas plazas para las personas con este perfil que “regresan” a México. Así, se analizan las historias y características (ver cuadro 2) de las personas migrantes ahora partícipes en la dinámica económica en el país de origen: México. Se observa que el lugar de origen más representativo de los entrevistados es el estado de Guerrero, lugar al que ninguno tiene la intención de volver, y también se observa que cuatro de ellos residía en el estado de California antes de su deportación.

Todos los entrevistados fueron llevados con menos de 16 años de edad, vivieron en Estados Unidos por más de una década, obtuvieron estudios en dicho país y aprendieron el idioma inglés. Los seis entrevistados asistieron a *High school* pero sólo dos de ellos lograron terminarla a pesar de haber manifestado su desinterés por los estudios. Los cuatro que no terminaron *High school*, admitieron haber conocido a miembros de pandillas mientras estudiaban, por lo que abandonaron los estudios por unirse a ellos.

Asimismo, se logró observar que cinco de los entrevistados fueron deportados desde prisión, tras cumplir sus respectivas sentencias, por cometer delitos menores (*misdemeanors*)<sup>9</sup> y felonías agravadas<sup>10</sup>. Uno de ellos, con residencia permanente en Estados Unidos, nunca imaginó que podría abandonar al país que llamaba casa. Se destaca que cinco de los entrevistados crearon familias en dicho país y desde su deportación no han logrado verlas pero mantienen comunicación través de redes sociales como Facebook y WhatsApp. Uno de ellos fue deportado teniendo que abandonar a su esposa con siete meses de embarazo.

Tras el análisis de las entrevistas, se pudo observar que las deportaciones de los entrevistados ocurrieron entre los años 2009 y 2017, años en el que las deportaciones incrementaron en Estados Unidos bajo las administraciones de Barack Obama y el inicio de Donald Trump como presidente.

**Cuadro 4. Características de las personas entrevistadas**

| Seudónimo | Lugar de origen | Edad de llegada a Estados Unidos | Educación | Tiempo de residencia en Estados Unidos | Lugar de residencia antes de la deportación | Hijos en Estados Unidos | Deportado desde prisión |
|-----------|-----------------|----------------------------------|-----------|--|---|-------------------------|-------------------------|
| Francisco | Guerrero        | 2 años                           | HS        | 18 años                                | California                                  | 1                       | X                       |
| Andrés    | Veracruz        | 12 años                          | MS        | 24 años                                | Oregon                                      | 3                       | √                       |
| Matías    | Hidalgo         | 9 años                           | MS        | 31 años                                | Colorado                                    | 2                       | √                       |
| Ernesto   | Durando         | 3 años                           | MS        | 38 años                                | California                                  | 2                       | √                       |
| Alberto   | Guerrero        | 2 meses                          | HS        | 40 años                                | California                                  | 0                       | √                       |
| Carlos    | Guerrero        | 6 años                           | MS        | 41 años                                | California                                  | 4                       | √                       |

\*HS: High School \*MS: Middle School

Fuente: Elaboración propia con información de las entrevistas.

Su ocupación antes de la deportación (ver cuadro 3) se manifestó en: construcción, trabajo en restaurantes como lavaplatos, carrocería (negocio propio) y una agencia de viajes, considerados como empleos de explotación laboral y mal remunerados. Cabe destacar que todos los entrevistados manifestaron haber trabajado por primera vez en los campos agrícolas cuando eran adolescentes; algunos de ellos en acompañados por miembros de familia como madre, padre o hermanos mayores.

<sup>9</sup> Los delitos menores (*misdemeanor*) son equivalentes a infracciones de tránsito, consumo de drogas, robos, asaltos, entre otras, y suelen ser castigados con multas o con pena de encarcelamiento.

<sup>10</sup> Una felonía agravada incluye cualquier crimen de violencia contra una persona o propiedad. Se considera delito grave y se sanciona con más de un año en la cárcel.

### Cuadro 5. Sector de ocupación antes de su deportación

| Seudónimo | Ocupación         |
|-----------|-------------------|
| Francisco | Lavaplatos        |
| Alberto   | Lavaplatos        |
| Matías    | Construcción      |
| Ernesto   | Construcción      |
| Carlos    | Agencia de viajes |
| Andrés    | Carrocería        |

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas.

Asimismo, en las entrevistas se pudo observar que tras la deportación y su llegada a Tijuana, cinco de los entrevistados asistieron a la Casa del Migrante donde recibieron asesoría legal y apoyo en la búsqueda de empleo. Su duración aproximada en la Casa fue 3 a 14 días pero uno de ellos, al momento de la entrevista, y con un apoyo que le brindó la Casa, seguía asistiendo al lugar para recibir sus alimentos dado a que recién iniciaba sus actividades en el CC y no contaba con recursos suficientes para cubrir algunas necesidades.

### **La llegada a Tijuana y su inserción laboral en Call Centers ¿capital humano, capital social o capital financiero?**

#### *Inserción laboral*

Como se ha puntualizado, existe la posibilidad de que las personas deportadas que llegan a Tijuana fuesen llevadas a Estados Unidos en edades muy tempranas, por lo que la única sociedad que conocieran es la de destino y no la de origen. Por consecuencia, difícilmente podrían insertarse laboral y socialmente en el país que consideran nuevo. Las seis personas que fueron entrevistadas entran en ese perfil. A continuación, se presentan las experiencias sobre su deportación e inserción de cada uno de ellos:

Alberto<sup>11</sup>, de 40 años de edad, fue llevado a Estados Unidos por sus padres con sólo dos meses de vida. Sus padres decidieron salir del estado de Guerrero, lugar de origen, para

---

<sup>11</sup> En este trabajo se utilizan nombres ficticios para mantener la confidencialidad de los entrevistados.

conseguir una calidad de vida mejor. Tras residir 40 años en Estados Unidos, particularmente en el Condado de la Merced en California, y haber obtenido residencia permanente automática<sup>12</sup>, jamás visitó México, por lo que sus redes sociales en México son nulas. Su deportación se realizó desde prisión tras cometer una felonía agravada por intento de robo de un automóvil a un conocido:

*Me metí en problemas y agarré lo que se le llama una felonía agravada y entré al sistema de correcciones que le dicen allá... y pos' ya estando ahí en ese sistema, ya si la persona es nacida en otro país, ya sea México o otro país, ya es notificado a migración... y ahí me dijeron...me preguntaron dónde había nacido y todo eso y me informaron que el día que ellos me habían dado para salir del departamento de corrección, que es prisión o cárcel, que no iba a salir, que iba a ser recogido por ICE y que me iban a llevar a un centro de detención donde iba a ver que se podía hacer con mi caso. (Alberto, entrevista, junio 2017).*

Su deportación a México lo llevó a la ciudad de Tijuana, donde una vez cruzando la frontera, fue llevado a las oficinas del Instituto Nacional de Migración para recibir asesoría de los agentes migratorios que estaban esperando al grupo de personas donde se encontraba Alberto:

*Pues cuando me deportaron lo pasan a lo que llaman inmigración de los Estados Unidos a México, ahí verifican quién es uno, le piden su nombre y todo eso, le dan documentación, un papel con una foto de mí que dice mi nombre... información así de cuando fui deportado y cosas así y le dan eso a uno y pues le preguntan que qué piensa hacer, si se va a ir al estado de origen en México, se queda en Tijuana y ahí le ofrecen apoyo. A mí me dijeron que si tenía un lugar a donde irme y les dije que no, que no conocía a nadie. Me dijeron que esperara ahí, iba venir un grupo que le llaman Grupo Beta, ellos me recogieron y me llevaron a la Casa del Migrante. (Alberto, entrevista, junio 2017).*

Es importante mencionar que La Casa del Migrante en Tijuana es un centro de acogida que proporciona alojamiento, comida, apoyo psicológico y orientación legal a migrantes en

---

<sup>12</sup> Al convertirse sus padres es residentes permanentes y por ser menor de edad, automáticamente se convierte también en residente permanente. Sin embargo, una persona con dicho estatus migratorio está sujeta a ser deportada.

tránsito y a las personas deportadas. A partir del año 2008 se registró un incremento de personas deportadas que llegaban a la Casa y para el año 2010, cuando comenzaron las deportaciones masivas en Estados Unidos, miles de deportados estaban pasando por la Casa del Migrante, misma que llegó a atender hasta 366 personas por día, (Alarcón y Becerra, 2012).

Desde el año 2010, se registró que el 90 por ciento de las personas que llegaban la Casa eran personas deportadas, quienes llegaban por grupos y de noche cuando se producen las deportaciones en Estados Unidos. El 10 por ciento restante son migrantes procedente de sur a norte con intención de cruzar a Estados Unidos en cualquier oportunidad.

Uno apoyo fundamental que otorga la Casa del Migrante es en la oficina de Trabajo Social, que consiste en darles un plazo de tres a cinco días para permanecer en la Casa y conseguir un empleo. Al concluir el plazo de los cinco días, la persona tiene que comprobar que ya cuenta con empleo para poder permanecer más días en la Casa. Asimismo, dependiendo de las habilidades con las que llegan los migrantes, son canalizados y enviados a distintos CC con los que mantienen vinculación. La Casa del Migrante en Tijuana colabora directamente con algunos de ellos y les dan la oportunidad a las personas deportadas que contratan en entregar la documentación requerida después, como acta de nacimiento, identificación oficial, etc.

Alberto, a través de la oficina de Trabajo Social, obtuvo su primer empleo como vendedor ambulante de lámparas cuya duración fue de siete días por ser un trabajo mal remunerado y de largas horas sin descanso. Mientras se cuestionaba la idea de los empleos en México; una voluntaria en la Casa del Migrante se acercó a él y le recomendó visitar los CC en busca de empleo con el objetivo de aprovechar su bilingüismo:

*Me informó una señora en La Casa del Migrante que pues como hablo inglés y español pudiera conseguir un trabajo aquí, ella me recomendó y vine y pues me agarraron” (Alberto, entrevista, junio 2017).*

Francisco, de 20 años de edad, fue llevado a Estados Unidos a los dos años de edad por sus padres y hermanos mayores. Carece de redes sociales en México debido a que toda su familia emigró a Estados Unidos. Su familiar más cercano es una tía que reside en San Diego

California quien lo visita por lo menos dos veces al mes en Tijuana, mientras su esposa, padres y hermanos residen en Fresno California. La causa de su deportación se debió al no contar con licencia de conducir en una inspección por un oficial de migración. Con miedo, desesperación sin familia y sin dinero, su llegada a México la consideró como su peor pesadilla al no saber, en primer término, a qué lugar llegar y qué sería de su vida en un país desconocido para él. Al llegar a Tijuana, lo primero que vio fue un listado de albergues a los que podía acudir:

*Llegué pasando por donde hay un letrero de México vi que decía albergues y vi muchas direcciones. Le llamé a mi mamá y le dije que le llamara a mi tía [que vive en San Diego, CA]. "Dile que voy a llegar a La Casa del Migrante". No sabía cómo iba a llegar, pero llegué" (Francisco, entrevista, junio 2017).*

Su llegada a La Casa del Migrante le pareció inquietante pero sabía que era el lugar indicado para pasar los días porque sabía que lo iban a asesorar. Así, con el apoyo de la trabajadora social de la Casa, Francisco obtuvo su primer empleo en el reciclaje, donde *"pasaba ocho horas diarias bajo el intenso sol"* y su salario *"era muy bajo"*. Una de las personas también deportada que se encontraba en ese momento en la Casa, le comentó que posiblemente en los CC lo podían contratar por hablar inglés. Fue así como se enteró de la existencia de estos centros de llamadas y esperanzado asistió a una entrevista de trabajo donde fue contratado de manera inmediata.

*Aquí gano mejor...1900 pesos a la semana de lunes a viernes. Que es mejor porque en el reciclaje son 250 pesos al día y es bajo el sol, aquí por lo menos estoy en el air conditioner [risas]. Cuando estaba en el reciclaje nunca me acostumbré a estar bajo el sol...de por sí estoy morenito y luego para ponerme más pues como que no [risas]. (Francisco, entrevista, junio 2017).*

Cabe señalar que las personas que fueron entrevistadas hicieron hincapié en el dinero que generaban en Estados Unidos. De tener un salario de 400 dólares (aproximadamente siete mil pesos) a la semana por trabajar nueve horas diarias de lunes a viernes en un restaurante en Estados Unidos, a ganar 1900 pesos semanales en México (aproximadamente 105 dólares), fue un *golpe duro porque con ese dinero apenas se puede vivir aquí y no puedo enviar dinero a mi esposa.* (Francisco, entrevista, junio 2017).

Por otro lado, los migrantes que son detenidos por oficiales en Estados Unidos y son llevados a prisión por cometer algún delito, saben que en algún momento, al terminar su

sentencia, serán deportados. Esto le sucedió a Alberto, que a pesar de ser residente permanente, intuía que sería deportado al salir de prisión.

*Si lo pensaba, pero no sabía los detalles, como tenía papeles pensaba que quizás hay algo que se pueda hacer, pero ya llegando ahí al centro de detención de inmigración, había abogados que venían y le explicaban todo y ya lo que uno mira que muy pocos están quedando y es ahí cuando acepté que iba a ser deportado. (Alberto, entrevista, junio 2017).*

Es interesante destacar que en la prisión establecen contacto con las personas que son próximos a ser deportados porque en algún momento en su "regreso" a México los pueden contactar. Así le sucedió a Andrés, quien desde muy pequeño se desarrolló en un ambiente familiar violento por parte de su padre alcohólico y dicha situación le traería problemas futuros. Andrés, de 30 años de edad fue deportado de Estados Unidos tras residir en dicho país por 19 años. Su viaje al lugar de destino dio inicio a la edad de 12 años cuando se encontraba en el estado de Hidalgo viviendo con su tío mientras su madre ya se encontraba trabajando en Estados Unidos de manera indocumentada. El cruce de frontera lo consideró "*como un día de campo*", al referirse que fue tranquilo y sin peligro a pesar de haber viajado solo. Tras desarrollarse en un ambiente donde la violencia familiar estaba presente, Andrés comenzó a consumir alcohol desde los trece años de edad y no paró hasta que fue detenido por agentes migratorios. El vicio le causaría problemas futuros.

En sus propias palabras "*el alcohol fue la razón de mi fracaso en Estados Unidos*" (Andrés, entrevista, junio 2017). Logró casarse por el civil con una mexicoamericana y agrandaron la familia con tres hijos. Sin embargo, momentos de tensión se vivían a diario en casa debido a que se hacía visible la violencia doméstica cada vez que Andrés llegaba alcoholizado a casa, convirtiéndose en un retrato hablado de su padre cuando él era pequeño. Una mañana, cuando Andrés se encontraba trabajando en su taller de carrocería, fue visitado y arrestado por los *marshals*.<sup>13</sup> Su esposa lo habría demandado por violencia doméstica y acusado de estar de manera indocumentada en Estados Unidos. Desde ese día, Andrés no volvió a casa:

---

<sup>13</sup> Alguaciles de Estados Unidos.

*En pocas palabras, si yo hubiera agarrado mis cosas [si le hubiesen permitido ir a su domicilio a recoger cosas personales] yo creo que me hubiera pegado un tiro porque así son... tiembla el dedo a veces*” (Andrés, entrevista, junio 2017). En esta frase se puede analizar que era propietario de por lo menos un arma.

Posteriormente, fue llevado a prisión para cumplir una sentencia de 18 meses por violencia doméstica. Al terminarla, fue deportado a la ciudad de Tijuana, un lugar desconocido para él. Tras convertirse en un miembro familiar violento, ningún familiar de Veracruz, de donde es originario, ni en el estado de Hidalgo, le ofrecieron apoyo. Su llegada a la ciudad, con sólo 50 centavos, no le fue para nada fácil. No obstante, llegó a la ciudad acompañado de un grupo de personas que también estaban saliendo de prisión y establecieron contacto con las personas que habían sido deportadas pocos días antes del mismo lugar, por lo que al llegar a la ciudad, se reunió con aquellas personas:

*El primer lugar que llegamos todos los deportados es el centro... el arco... pues a ver qué hacemos...o llegamos con las personas que conocemos allá... porque aquí [en Tijuana] te encuentras a mucha gente que conociste allá*” [en prisión] (Andrés, entrevista, junio 2017).

Sin embargo, tras enfrentar difíciles situaciones económicas, su objetivo de encontrar un empleo lo veía muy lejano. Tras separarse de las personas que conoció en prisión y a las que consideraba amistades, tuvo que dormir en las calles mientras encontraba ayuda, dado a que se encontraba desorientado en lo que sería de su vida. Un día caminando por la zona centro de la ciudad, estableció contacto con una persona que le habló sobre los CC y sus funciones, por lo que le sugirió acercarse a los centros de llamada porque estaban contratando personal que hablara inglés, incluso le ofreció llevarlo:

*Una persona me trajo... una persona me miraba batallar y él me dijo que si hablaba inglés y le dije que hablaba tres idiomas (español, inglés y pendejadas).* (Andrés, entrevista, junio 2017). Andrés se dirigió al CC y fue contratado ese mismo día.

Es importante señalar que algunos de los sujetos que pasan por centros de detención, conocen los CC tras conversar con las personas que se encuentran en el mismo lugar. Esperando ser deportados de Estados Unidos, las personas conversan y crean planes para su

llegada a México. Su interés fundamental es el encontrar un empleo; algunos con el fin de ahorrar para intentar un próximo cruce con la ayuda de coyotes; otros para continuar con sus vidas y comenzar desde cero en un país desconocido. Esto le sucedió a Carlos, quien tras pasar por un centro de detención, conoció a una persona que le habló sobre los CC:

*Mira, yo mientras... cuando estaba detenido en el centro de detención conoces a mucha gente, dentro de mis pláticas ahí con alguno de ellos conocí un señor que estaba detenido, estaba enfrentando cargos de muchos años... era ex abogado pero él había vivido al mismo tiempo en México y me mencionó de los Call Centers, me dice “¿cuál es el problema? ¡Tonto! Cuando vayas, si te deporten allí hay muchísimos Call Centers y ahí pues de inmediato te contratan”. En cuanto llegué es lo primero que me puse a hacer, a enviar solicitudes a diferentes Call Centers. Fui a una entrevista y no me agarraron, dije bueno ni hablar... había otro lugar y de inmediato me indicaron “sí ven, haz tu, tu solicitud. Para hacértelo corto a la semana ya estaba todo listo y en la siguiente clase de adiestramiento ya entré, a estuve trabajando allí, que sería, casi un mes y me despidieron... porque ese trabajo era de que tenías que tener ciertas métricas sino cumplías con esas métricas, este, te despedían, ehh, como no cumplí las métricas me despidieron pero me indicaron que me iban a dar otra oportunidad porque equis o zeta, “ok, muy bien” en lo que esperaba yo para esa otra oportunidad, ya me habían platicado otra compañera, del lugar donde trabajo ahorita, Telvista, y dije bueno pues no pierde uno nada con ir a aplicar... fui y aplique a Telvista y inicié el proceso de, de contratación y, este, al mismo tiempo había enviado otras solicitudes, una para trabajar en, no en una línea aérea, sino como una compañía que daba, ehh, prestadores de servicios a líneas aéreas y había una oportunidad con la (trata de recordar algo) no recuerdo el nombre de esta empresa, ya están en Tijuana también, la cosa es de que regresé a trabajar a este centro de llamadas. (Carlos, entrevista).*

Cabe recordar que los entrevistados en este trabajo fueron llevados en edades muy tempranas a Estados Unidos y por ende su comunicación es mejor en inglés que en español. Para algunos, esto puede provocar frustración al querer insertarse en el mercado laboral en

México. Cuatro de los entrevistados no conocían de los CC hasta poco antes y después de su deportación. Así le sucedió a Matías, que tras ser deportado no logró establecerse en un empleo por mucho tiempo. Matías, con 40 años de edad, fue llevado por sus padres a Estados Unidos a los nueve años en busca del sueño americano. Vivió en su país (como él lo llama) por más de 20 años. La causa de su deportación fue por encontrarse en un automóvil que cometió una infracción de tránsito, “*Pues mire, eso fue racismo porque mire, a mí me sacaron de un carro.... yo iba en el pasajero, a mí me sacaron por la ventana cuando la persona que iba manejando era una americana... güera güera. Ella se pasó una... al dar vuelta hacia la derecha agarró dos carriles y se acomodó al carril que debía... el Highway Patrol estaba en la luz y la miró y nomas la paró, pero se fueron derechito conmigo y ellos tenían cámaras. Como que era... era la primera remesa de ICE... cuando se hizo ICE del gobierno de Obama... esa fue la vez... yo fui de los primeros de febrero*”. Al ser llevado a las oficinas de migración y descubrir que tenía documentos de identidad de otra persona, Matías tampoco volvió a casa y fue deportado a México por Ciudad Juárez.

En su búsqueda de empleo logró insertarse como guardia de seguridad en una empresa en la que no lograba sentirse “conectado” con las personas que no hablaran inglés. Su desesperación lo llevó a renunciar como guardia y decidió acercarse a las zonas hoteleras con la posibilidad de atender a turistas. Sin embargo, “*la cosa se puso difícil*” [dice] y se mudó a Tijuana, donde mantenía comunicación con primos lejanos. A través de sus familiares, conoció a una persona que le recomendó acercarse a los CC:

*Un vecino mío me trajo para acá, yo trataba bajo... de seguridad porque no teníamos ni escuela, al menos mis papeles no sirven o ya no puedo agarrarlos, o no si ni cómo agarrarlos y como te piden mucho eso tenía yo que agarrar cualquier trabajo que cayera ... en este caso el de guardia es más común que no te piden escuela ni nada pero de ahí yo sentía que no era lo mío y yo tenía que hablar... pues te acostumbras, tienes que hablar inglés y aquí está muy bien, aquí la verdad yo me siento muy bien, no ocupo irme, no tengo ganas de irme. (Matías, entrevista, junio 2017)*

La carencia de documentos de identidad como mexicano es un obstáculo para insertarse en el mercado laboral debido a que la duración de los trámites suele ser larga. Sin

embargo, pareciese que la ocupación de operador en un *CC* no exige documentos para su contratación (Hernández, 2017).

*“aquí no te piden nada pero son requisitos que debes entregar más adelante”,...cuando uno hace la solicitud de empleo, pues en las computadoras, ahí las haces y te preguntan esa información pero estoy en proceso de sacar esos documentos. Como... nació en Guerrero, pero mis... mi... no fui registrado allá, como me vine tan chico, no fui registrado...”* (Alberto, entrevista, junio 2017).

Como se observa a través de los testimonios, la Casa del Migrante ha permitido, gracias a los vínculos que tiene con diferentes *call centers*, reclutar y darles una oportunidad a las personas que llegan a la Casa y se encuentran en búsqueda de empleo. El vínculo permite reclutar de manera casi inmediata a los interesados con la opción de entregar su documentación después mientras realizan los trámites.

### **¿Asentamiento temporal o definitivo? La separación familiar tras la deportación**

Tras los atentados terroristas el 11 de septiembre y el endurecimiento de las políticas migratorias en Estados Unidos, las deportaciones formales fueron más evidentes y supusieron nuevos cambios criminalizando todavía más la migración indocumentada (Rodríguez y Torre, s.p.). La separación familiar es una mirada particular antes éstas. La Encuesta sobre Migración en la Frontera Norte de México (EMIF) suministra información valiosa sobre la separación familiar de los migrantes mexicanos en Estados Unidos que son deportados a México. Se estima que entre el año 2003 y 2012 se realizaron poco más de 4.6 millones de deportaciones por las autoridades migratorias de Estados Unidos<sup>14</sup>.

Un estudio reciente de la EMIF señala que en el año 2015, el 13.4 por ciento de la población deportada dejaron hijos menores de 18 años en Estados Unidos. El 57.7 por ciento aseguró que los dejaron a cargo de sus parejas; madre o padre, mientras que el 32 por ciento con nadie. Por el impedimento de una reunificación familiar pronta, las personas deportadas se establecen de manera temporal o permanente en zonas fronterizas como Tijuana para seguir manteniendo el lazo familiar transfronterizo, mientras algunos esperan intentar un próximo cruce. Podría suponerse que después de la deportación de un migrante que forma parte de un

---

<sup>14</sup> Véase Coubés y Velasco (2012)

grupo familiar que reside en Estados Unidos, la persona trate de establecerse temporalmente en México (si cuenta con apoyo de familiares o amigos) mientras busca la manera de volver a territorio estadounidense para reunirse con su familia (Yrizar y Alarcón, 2015).

Cabe destacar que el cruce indocumentado ha orillado a que los migrantes decidan cruzar por las zonas más peligrosas (desiertos, ríos y montañas) y el coste de los coyotes se ha incrementado de 5 a 7 mil dólares. Por lo que en un estudio reciente encontró que los migrantes entrevistados no desean regresar a Estados Unidos como indocumentados, pues padecieron experiencias traumáticas al cruzar la frontera; sin embargo, no descartan la posibilidad de volver a migrar de un modo legal bajo un programa de trabajo temporal en Estados Unidos (Mestries, 2013).

Francisco, pasó 18 años en Estados Unidos y creó su propia familia. Casado por el civil, jamás imaginó que podría ser deportado, mucho menos cuando estaban en la espera de su primer bebé. La deportación sucedió cuando su mujer tenía siete meses de embarazo:

*Sí, es mi primera. Yo sé que si no puedo verla nacer está bien, pero yo quiero estar en su vida. Mi tía me dice... -me deportaron por cinco años-, y dice "quédate los cinco años, después pides un acta de perdón y que tu esposa te pida. y regresas con una visa (Francisco, entrevista, junio 2017).*

En la entrevista comentó que no estaba seguro en esperar tanto tiempo para regresar a casa (como él lo llama) y reunirse con su familia. Su temor se deriva a que su hija crecería sin verlo, sin tomarlo de la mano, sin jugar con él y probablemente su esposa conociese a otra persona, por lo que él estaría fuera de sus vidas. Su tía, que vive en San Diego, le aconseja esperar por lo menos cinco años para poder regresar con los documentos correctos, pues en caso de que fuese detenido en su intento de cruce podría pasar hasta 20 años en prisión. Las llamadas telefónicas ni las videollamadas le son suficientes, al contrario, le entristecen más y le provoca ansiedad por regresar lo antes posible con su familia.

*A mí lo que me importa es estar con mi esposa y mi hija porque tanto tiempo estaba yo solo... mis papás se fueron a Fresno cuando yo tenía 17 años, tanto tiempo yo estuve solo, no necesita de mamá o papá, yo tenía que arreglármelas para pagar la renta para pagar mi comida y siento que es mi responsabilidad tomarla como... cuidar a mi esposa y mi hija. De que ella puede trabajar después de tener a mi niña, puede... ella*

*puede porque es fuerte, pero yo no quiero. Mi papá me enseñó a que si vas a tener un hijo asumas la responsabilidad porque los niños no tienen la culpa en este mundo de nada. So, lo que quiero es cuidar a mi hija.* (Francisco, entrevista, junio 2017).

Francisco tenía una vida prometedora con su esposa, ella dejó de trabajar poco antes de embarazarse y desde la deportación de Francisco, ella tuvo que mudarse con un familiar porque no podía solventar los gastos sola. El salario de Francisco en el CC no se compara con lo que ganaba en Estados Unidos, por lo que no puede mandarle suficiente dinero a su esposa.

Por otro lado, tenemos a Andrés, que dejó atrás a sus tres hijos menores de edad. Cuando él se encontraba en prisión recibió la visita de un familiar para comentarle que su esposa había fallecido de causas naturales, dejando a sus hijos al cuidado de su suegra. Sin poder despedirse de ella, Andrés tiene un resentimiento por cómo se dieron las cosas. No obstante, a la hora de preguntarle si estaría dispuesto a intentar un próximo cruce, su respuesta fue:

*A penas que llegue a pasar algo muy difícil... que sea ya una decisión extrema. Así yo lo veo, mientras para qué me voy a arriesgar a que me avienten unos tres años (suspira).* (Andrés, entrevista, junio 2017).

Alberto, quien lleva pocos meses en Tijuana desde su deportación, al preguntarle sobre la posibilidad de intentar un próximo cruce su respuesta fue:

*Me dijo el juez que si cruzaba otra vez me dan de 1 a 20 años en prisión ... si reentro, so, yo ya no voy a cruzar.*(Alberto, entrevista, junio 2017).

Carlos lleva más de un quinquenio desde que fue deportado y con la esperanza de poder regresar a Estados Unidos "con papeles buenos" [dice], estableció una fecha límite para intentar un próximo cruce para estar con la familia que dejó atrás:

*Desgraciadamente a lo mejor va a pasar y esa es la desintegración de la familia..., mi matrimonio... he llegado al punto de que pienso que a lo mejor eso ya se terminó, eso lo veo con mucha frecuencia, me da mucha tristeza que... se supone que una unión, un matrimonio es por parte una obra de Dios, no deberíamos de quebrarlo y si no lo queremos quebrar nosotros, pero persona ajena que es un gobierno lo está haciendo pero sin embargo las consecuencias es de que hay una familia en Estados Unidos que queda separada, y ahora vas a hacer otra familia en México... no, no lo veo con muy*

*buenos ojos, que Dios este muy de acuerdo con ello, pero de la misma manera... la persona que queda Estados Unidos tiene que hacer vida y tu aquí en México también tienes que hacer vida, ¿verdad?. (Carlos, entrevista).*

Matías, tras haber pasado 31 años en Estados Unidos y tener nueve años viviendo en Tijuana, decidió jamás volver Estados Unidos. Se casó en Tijuana y tiene dos hijos que “significan todo” [dice] para él. El motivo para no regresar es la discriminación. Argumenta que no le gustaría que sus hijos pasaran por lo mismo y por eso se queda en Tijuana, donde asegura que sus hijos no podrán sufrir discriminación.

*Nos miran en la sopa, o sea, van a algún lugar y hay un mexicano ya sea barriendo, haciendo lo que sea... o sea, más bien los enfadamos. Somos como una peste pa' allá. Sus vecinos constantemente le decían "no es tu lugar aquí" y pues en realidad tenían razón. Aquí me pienso quedar [Tijuana], hay muchas oportunidades de empleo para mí aquí. (Matías, entrevista, junio 2017).*

Matías, al finalizar la entrevista, comentó que jamás había tenido un seguro médico o prestaciones, hasta que comenzó a trabajar en el CC se le presentó esa oportunidad que no piensa dejar por el bien de él y de su familia.

Como ya se señaló, las personas entrevistadas fueron llevadas por sus padres a Estados Unidos en edades muy tempranas, por lo que no reconocen a México como su país de origen. Su identidad está fuertemente asociada a la idea de no permanecer en México y no considerarse mexicanos. Rodríguez, (2010) argumenta que “*La construcción identitaria de los sujetos que habitan la frontera, ya sean mexicoamericanos o transfronterizos, es parte de un proceso gradual que se ha gestado, de manera intercultural, entre dos sociedades liminales, la estadounidense y la mexicana, que se confrontan a diario para hacerse presentes o para diferenciarse entre sí*”. De acuerdo a la autora, en el proceso de construcción de identidades culturales se presenta una limitante entre la adscripción a su comunidad de origen y la diferenciación con la comunidad dominante, definido por los elementos *objetivos* y *subjetivos*. Los elementos objetivos se refieren al idioma y las tradiciones, mientras que los elementos

subjetivos son aquellas construcciones semánticas con las cuales el grupo establece los límites de adscripción (Valenzuela, 1993).

En la entrevista con Francisco menciona que no está seguro de saber la cultura con la que se identifica más:

*Para decirte la verdad no sé, toda mi vida ha sido allá y como para llegar aquí siento que como si alguien de allá haya llegado acá, estoy en el extranjero porque yo nunca conocí México, yo nunca me acuerdo...de que lo miraba en la tele, puro pocho aquí y miraba la tele. Me siento igual, como si un mexicano se va a Estados Unidos... me siento extranjero. (Francisco, Entrevista, 2017).*

Por otro lado Alberto se identifica con las dos culturas a pesar de no entender la mexicana:

*Para decirle la verdad con la dos. Porque yo siempre crecí con gente de... Fui a la escuela con americanos y mexicanos y pues ahorita me encuentro en México porque este es mi país, pero realmente no entiendo yo la cultura en una forma donde... como allá en los Estados Unidos es diferente, hacia como el gobierno y todo eso trabaja y aquí es muy diferente... fui a la escuela allá en Estados Unidos, te enseñan la constitución y derechos que uno tiene y aquí en México no entiendo eso, muchas cosas que he visto como... me sorprende como trabaja el sistema aquí, ¿sí me comprende? (Alberto, Entrevista, 2017).*

Resulta interesante mencionar su experiencia actual en Tijuana como lugar de residencia.

*Eso es lo que duro porque pues uno debe andar con cuidado, tiene que escoger a la gente que les da información o que lo va a conocer... tiene que tener cuidado, so, muchos amigos si no tengo, como a veces que salgo de aquí..... [Normalmente se va a la Casa del Migrante y ahí se queda un rato porque son personas tranquilas para juntarse] (Alberto, Entrevista, 2017).*

*Aquí si respetas vives y si no te mueres. Así lo califico en Tijuana. Y no te metas en lugares donde no debes porque si no te pueden tumbar un diente [entrevistado no tenía diente]. (Andrés, Entrevista, 2017).*

Con estos testimonios podemos dar cuenta que su "regreso" a México ha sido difícil al no conocer el país en el que se encuentran y no contar con familiares o amistades que los puedan ayudar. Aquellos que dejaron familia en Estados Unidos desean volver de alguna manera pero

el temor de terminar en prisión por el intento de cruzar de manera indocumentada es lo que los detiene.

### **Consideraciones finales**

En este capítulo se planteó la experiencia de inserción laboral de seis personas que fueron llevadas en la infancia a Estados Unidos, conocidos como generación 1.5, y fueron deportados en la última década tras haber residido una larga jornada en dicho país. Se pudo observar que las dimensiones (capital humano, social y financiero) se vieron modificadas en base a la experiencia migratoria por lo que se pensaría que su inserción sería complicada. Las deportaciones formales siempre conllevan separación familiar, pero recientemente las separaciones han sido más evidentes.

El objetivo para algunas de las personas deportadas es mantenerse en la frontera para mantener relación con sus familiares en Estados Unidos, trabajar, o bien, intentar un próximo cruce (Albicker y Velasco, 2016). A pesar de la posibilidad de ser detenidos en su intento de cruce y pasar hasta 10 años en prisión, situaciones como la de Francisco reflejan que están dispuestos a no esperar más tiempo en estar lejos de su familia, por lo que en sus planes está cruzar, verles y no esperar cinco años (en su caso) para solicitar el perdón del gobierno estadounidense y poder obtener documentación oficial para permanecer en Estados Unidos.

Asimismo, se pudo observar que la Casa del Migrante, como centro de acogida, ha sido el centro principal de orientación y apoyo hacia las personas deportadas. Tras las habilidades adquiridas y competencias laborales, que incluyen sus estudios en los Estados Unidos, así como el dominio del inglés, resultaron ser las habilidades fundamentales para insertarse en el mercado laboral con el apoyo de las redes institucionales entre la Casa del Migrante y los CC. La vinculación entre ambos lugares permite la contratación de estas personas aún sin contar con documentación oficial pero misma que deberán entregar en algún momento.

## Conclusiones finales

La historia de las migraciones entre México y Estados Unidos tiene una larga tradición que incluye cerca de 12 millones de mexicanos en el país de vecino y la mitad de ellos en situación migratoria irregular. La fuerza principal impulsora se basa en la búsqueda del *sueño americano* que conlleva una calidad de vida mejor para las familias y salarios mejor remunerados que en el país de origen no se obtienen. Sin embargo, desde los atentados terroristas el 11 de septiembre del 2001 y el endurecimiento de las políticas antiinmigrantes en Estados Unidos, se ha registrado un incremento en las deportaciones de mexicanos en dicho país.

Este trabajo analizó el proceso de inserción laboral de migrantes mexicanos deportados por las autoridades estadounidenses, tomando en cuenta el capital (financiero, humano y social) con el que cuentan y que en gran medida se ha visto modificado durante la experiencia migratoria en Estados Unidos.

Las seis personas entrevistadas en este trabajo, fueron deportadas en años recientes durante las administraciones de Barack Obama y Donald Trump, y han logrado insertarse en el mercado laboral de la ciudad de Tijuana por la habilidad lingüística adquirida en Estados Unidos y la vinculación de la Casa del Migrante con los *Call Centers* de la ciudad. Los sujetos que fueron llevados en edades muy tempranas tuvieron la oportunidad de realizar estudios en Estados Unidos lo cual permitió el perfecto dominio del idioma inglés, factor clave para insertarse de manera exitosa en el mercado laboral de los CC.

Las innovaciones tecnológicas, como el teléfono celular y el internet, permiten comunicarse y negociar desde diferentes regiones dando pie a la creciente industria de los servicios y la información que está sujeta a un proceso de innovación constante. Es en este contexto que han comenzado a surgir en las grandes ciudades industrias como los centros de contacto. Esta industria, mejor conocida como la industria de los *Call centers*, ha crecido durante las últimas décadas y recientemente ha mostrado particular interés en las personas deportadas. Tijuana, por ser ciudad fronteriza, se convirtió en una ciudad importante para esta industria en la contratación de su personal por las habilidades adquiridas en Estados Unidos: el

excelente manejo del idioma inglés y el conocimiento de la cultura estadounidense de la cual fueron deportados.

El presente trabajo confirma que la industria de los CC en Tijuana es vista como una oportunidad de empleo segura para las personas deportadas en la que pueden comenzar a hacer usos del capital humano y continuar con sus vidas. Obtener un salario digno (aunque no comparado con su salario en Estados Unidos), recibir incentivos y contar con un seguro médico –que en Estados Unidos no tenían- les motiva a seguir avanzando. La duración que tuvieron fuera de su país de origen permite aumentar el capital humano.

Otro resultado relevante de este trabajo fue confirmar que las personas deportadas que llegan a Tijuana deciden establecerse en la región fronteriza para mantener el vínculo familiar transfronterizo que dejaron atrás. En algunos casos, los familiares nacidos en Estados Unidos o aquellos con situación migratoria regular, pueden cruzar a Tijuana a visitar al miembro que fue deportado. Un ejemplo sería que los hijos de las personas que fueron deportadas puedan visitarlo a la ciudad donde se encuentran. Esto ocurrió con Francisco, uno de los entrevistados, en el que su tía residente en San Diego California lo visitaba en Tijuana.

Las personas que llegan a la ciudad, encuentran oportunidades laborales que les permite continuar con sus vidas. Ninguno de los entrevistados mostró interés en regresar a sus comunidades de origen. Esto se debe a que carecen de familiares o amistades en esos lugares.

Tras las experiencias de deportación y llegada al país de origen, pero en el que nunca estuvieron, se registró por lo menos en dos entrevistas que la posible re-emigración ocurra para reunirse con sus seres queridos y regresar a su vida cotidiana. Sobre todo, el relato de uno de ellos mostró situación de incertidumbre y desesperación por la separación de su esposa con siete meses de embarazo. En la entrevista se observó que no está convencido de esperar más tiempo para volver a casa, aun conociendo las probabilidades de ser detenido y pasar hasta 10 años en prisión. Asimismo, se refleja que el motivo de deportación de los entrevistados se debe a delitos cometidos en Estados Unidos, como una infracción de tránsito, consumo de alcohol y drogas y violencia doméstica por lo que estuvieron en prisión cumpliendo una sentencia y posteriormente ser deportados. A estos delitos se les conoce como *misdemeanors*, por considerarse como “delitos menores”.

El choque cultural al integrarse al contexto sociocultural de su país de origen que en ocasiones jamás visitaron, hace que su llegada sea más difícil por la construcción de estigma como criminales que los medios de comunicación o las propias autoridades les dan. Goodfriend, (2015) asegura que el estigma que se les da a las personas deportadas, se deriva de la manera en la que visten, el uso de tatuajes y el idioma que hablan.

Por último, se considera necesaria la implementación de políticas públicas que identifiquen las problemáticas y particularidades de los migrantes deportados que puedan coadyuvar a aumentar su inserción laboral en sectores económicos formales en México.

## **Anexos**

### **Anexo 1. Guía de entrevista a migrantes deportados que trabajan en *Call centers* en Tijuana**

#### **DATOS GENERALES**

1. Fecha de entrevista
2. Hora de entrevista

#### **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

3. Edad
4. Lugar de nacimiento
5. Lugar de residencia antes de llegar a Tijuana
6. Estado civil
7. Número de hijos
8. Escolaridad
9. Idiomas que domina

#### **EXPERIENCIA MIGRATORIA Y LABORAL EN ESTADOS UNIDOS**

10. Razón para cruzar a Estados Unidos
11. Cuándo llegaste a Estados Unidos
12. ¿Cómo llegó a Estados Unidos? (saber la ruta)
13. ¿A qué lugar de EE.UU. llegaste?
14. ¿Cuentas con familiares en EE.UU.?
15. ¿Tienes familiares que vivieron en EE.UU. y fueron deportados? ¿Cuántos y quiénes?
16. ¿Cuánto tiempo permaneciste ahí?
17. ¿A qué edad que cruzó a EE.UU. la primera vez?
18. ¿A qué edad que cruzó a EE.UU. la última vez?
19. ¿A qué se dedicaba en Estados Unidos?
20. ¿Cuál fue su primer trabajo en EE.UU.?

21. ¿Cuál fue su último trabajo en EE.UU.?
22. ¿Cuál era su salario?
23. ¿Sufrió discriminación en EE.UU.?
24. ¿Cómo consideras tu experiencia en EE.UU.?

### **PROCESO DE DEPORTACIÓN**

25. Número de veces que ha sido deportado
26. Fecha de última deportación
27. Razón de deportación
28. ¿Fuiste detenido en EE.UU. por algún oficial?
29. Estuviste en el centro de detención
30. ¿Sufriste algún tipo de agresión? ¿Cuál?

### **EXPERIENCIA LABORAL EN TIJUANA**

1. ¿Cuándo llegaste a Tijuana?
2. ¿Cuentas con familiares o amistades en Tijuana?
3. ¿A qué lugar llegaste cuando fuiste deportado?
4. ¿Cuántos trabajos has tenido en Tijuana y cuáles han sido?
5. ¿Cómo encontró trabajo en el *Call center*?
6. ¿Cuál es tu sueldo?
7. ¿Cuántas horas trabajas al día?
8. ¿Sufriste discriminación al regresar a México?

### **EXPECTATIVAS**

9. ¿Piensas intentar un próximo cruce?
10. ¿Piensa instalarte en Tijuana o regresar a tu lugar de origen?
11. ¿Consideras difícil la búsqueda de empleo en Tijuana?
12. Cómo consideras tu experiencia en Tijuana

### **AUTOIDENTIFICACIÓN**

13. Con qué cultura te identificas más, Estados Unidos o Tijuana
14. De dónde te consideras, de Estados Unidos o México

## **Bibliografía**

- Alarcón, Rafael, Rodolfo Cruz, Alejandro Díaz, Gabriel González, Antonio Izquierdo, Guillermo Yrizary y René Zenteno, 2009, La crisis financiera en Estados Unidos y su impacto en la migración mexicana, en *Migraciones internacionales*, Vol. 5, núm. 1, pp. 193-210.
- Alarcón, Rafael, 2011, U.S. immigration policy and the mobility of Mexicans (1882-2005), *Migraciones Internacionales*, vol. 6, núm. 1, pp. 185-217.
- Alarcón, Rafael y William Becerra, 2012, ¿Criminales o víctimas? La deportación de migrantes mexicanos de Estados Unidos a Tijuana, Baja California, *Norteamérica*, año. 7, núm. 1, pp. 125-148.
- Alarcón, Rafael [conferencia] 2017, "El Modelo Scalabrini de inserción social para deportados", El Colegio de la Frontera Norte, 14 de septiembre.
- Alba, Francisco y Paula Leite, 2004, Políticas migratorias después del 11 de septiembre: los casos del TLCAN y la UE, *Migración y Desarrollo*, núm. 2, pp. 4-20.
- Albicker, Sandra Luz y Laura Velasco, 2016, Deportación y estigma en la frontera México-Estados Unidos: atrapados en Tijuana, *Norteamérica*, año 11, núm. 1, pp. 99-129.
- Alonso, José, [tesis] 2010, ¿Tayloristas eminentes? los trabajadores de los Call centers en México, El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana.
- Ambriz, Alondra Alejandra, [tesis de maestría] 2016, *Estrategias de reinserción laboral de migrantes de retorno en dos municipios de Zacatecas*, El Colegio de la Frontera Norte, México.
- Angoa, María Adela y Silvia E. Giorguli (2014), "La integración de los hogares mexicanos en Estados Unidos. Transformaciones y continuidades, 1980-2010", en Cecilia Rabell Romero (coord.), *Los mexicanos. Un balance del cambio demográfico*, Fondo de Cultura Económica, México.
- Angoa, María A. (2009), "Mexicanas en Estados Unidos", en Leite Paula y Silvia Giorguli (coords.), *Las políticas públicas ante los retos de la migración mexicana a Estados Unidos*, México, Consejo Nacional de Población.

- Anguiano, María Eugenia, Rodolfo Cruz y Rosa María Garbey, 2013, Migración internacional de retorno: trayectorias y reinserción laboral de emigrantes veracruzanos, *Papeles de Población*, vol. 19, núm. 77, pp. 115-147.
- Arowolo, Oladele, 2000, Return migration and the problem of reintegration, *International Migration*, vol. 38, núm. 5, pp. 59-82.
- Aznar, Yesica, [tesis doctoral], 2011, *Otro norte, otro terruño. Reconstruyendo los sentidos y las entidades de los retornados en localidades urbanas*, El Colegio de México, México.
- Bain, Peter, Aileen Watson, Mulvey Gareth, Taylo Phil, Gall Grgor, 20022, "Taylorism, targets and the pursuit of quantity and quality by call centre management" en *New Technology, Work and Employment*, núm. 2, vol. 17, pp. 170-185.
- Bustamante, Jorge, 1997, *Cruzar la línea. La migración de México a los Estados Unido*, Fondo de Cultura Económica, México.
- Calva, Luis Enrique y Rafael Alarcón, 2015, La integración laboral precaria de los migrantes mexicanos calificados en Estados Unidos al inicio del siglo XXI, *Papeles de población*, vol. 21, núm. 83, pp. 9-39.
- Cantú, Jorge Raúl, 2015, La migración de retorno mexicana, expectativas en la reinserción laboral urbana, *Pensamiento crítico*, año. 2, núm. 2, pp. 30-41.
- Carrillo, Jorge y Alberto Hernández, 1985, *Mujeres fronterizas en la industria maquiladora*, Secretaría de Educación Pública, CEFNOMEX, México.
- Clark, Víctor [entrevista], 2016, *El Purgatorio de los deportados*, VICE, México.
- Cassarino, Jean Pierre, 2008, Entender los vínculos entre migración de retorno y desarrollo, *Fundación CIDOB*, pp. 63-88.
- Contact Forum, 2017, "Censo nacional de empresas de centros de contacto BPO-KPO-ITO 2016" núm. 72.
- Contact Forun, 2016, "Estudio sobre competitividad en la industria mexicana de Centros de contacto BPO a nivel mundial", núm. 67.

- Cobo, Salvador, 2008, ¿Cómo entender la movilidad ocupacional de los migrantes de retorno? Una propuesta de marco explicativo para el caso mexicano, *Estudios demográficos y urbanos*, vol. 23, núm. 1, pp. 159-177.
- Crawford, James, 2001, Cycles of Nativism in US History, *National Immigration Forum*. Recuperado de: [www.colorado.edu](http://www.colorado.edu)
- Cruz, Rodolfo y Cirila Quintero, 2011, *Ires y venires; movimientos migratorios en la frontera norte de México*, El Colegio de la Frontera Norte, México.
- Durand, Jorge y Douglas S. Massey, 2003, *Clandestinos Migración México-Estados Unidos en los albores del siglo XXI*, Universidad Autónoma de Zacatecas y Miguel Ángel Porrúa, México.
- Durand, Jorge, 2013, Nueva fase migratoria, *Papeles de Población*, vol. 19, núm. 77, pp. 83-113.
- Durand, Jorge, 2016, *La migración México-Estados Unidos*, El Colegio de México, México.
- Fix, Michael y Wendy Zimmermann, 2001, All Under One Roof: Mixed-Status Families in an Era of Reform, *International Migration Review*, vol. 35, núm. 2, pp. 397-419.
- Foley, Elise, 2013, Deportation Separated Thousands Of U.S.-Born Children From Parents In 2013, *Huffington Post*. Recuperado de: [http://www.huffingtonpost.com/2014/06/25/parents-deportation\\_n\\_5531552.html](http://www.huffingtonpost.com/2014/06/25/parents-deportation_n_5531552.html)
- Gamio, Manuel, 1930, *Mexican Immigration to the United States*, Illinois, The University of Chicago Press.
- Gandini, Luciana, Fernando Lozano y Selene Gaspar, 2015, *El Retorno en el nuevo escenario de la migración entre México y Estados Unidos*, CONAPO, México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/segob/documentos/el-retorno-en-el-nuevo-escenario-de-la-migracion-entre-mexico-y-estados-unidos>
- Giorguli, Silvia E., Selene Gaspar y Paula Leite, 2007, La migración mexicana y el mercado de trabajo estadounidense. Tendencias, perspectivas y ¿oportunidades?, *Consejo Nacional de Población*. Recuperado de:

[http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/La\\_migracion\\_mexicana\\_y\\_el\\_mercado\\_de\\_trabajo\\_estadounidense\\_Tendencias\\_perspectivas\\_y\\_oportunidades\\_2007](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/La_migracion_mexicana_y_el_mercado_de_trabajo_estadounidense_Tendencias_perspectivas_y_oportunidades_2007)

- Giorguli, Silvia Elena y Paula Leite, 2010, “La integración socioeconómica de los mexicanos en Estados Unidos, 1980-2005: experiencia y prospectiva” en Francisco Alba, Manuel Ángel Castillo y Gustavo Verduzco (coords.), *Los grandes problemas de México. Migraciones Internacionales*, vol. 3, México, El Colegio de México.
- González-Barrera, Ana, 2014, More Mexican Leaving Than Coming to the U.S., *Pew Research Center*. Recuperado de: <http://www.pewhispanic.org/2015/11/19/more-mexicans-leaving-than-coming-to-the-u-s/>
- Goodfriend, Hilary, 2015, De donde soy ahora: deportación y salvación en el *call center* salvadoreño, *Ciencias sociales y humanidades*, núm. 145, pp. 47-60.
- Guadarrama, Rocío, Alfredo Hualde y Silvia López, 2012, Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórica-metodológica, *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 74, núm. 2, pp. 213-243.
- Hernández, Elena y Juan José Morales (2017), “¿Oportunidades de empleo o nuevas formas de trabajo precario? Los *call centers* de la Zona Metropolitana de Guadalajara”, *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, vol. 24, núm. 69, pp. 155-191.
- Hualde, Alfredo, Mario Jurado y Hedald Tolentino, 2006, Organización del trabajo y prácticas de empleo en *call centers* de México, *Revista de Investigación Social*, año 7, núm. 11, pp. 55-76.
- Hualde, Alfredo, 2018, [entrevista] La industria de los Call centers, *Diálogos desde la Frontera*, 12 de marzo.
- Hualde, Alfredo, 2018, *Más trabajo que empleo: trayectorias laborales y precariedad en los call centers de México*, El Colegio de la Frontera Norte.
- Ibarra, José, [tesis maestría], 2016, *Inserción laboral y trayectorias de los migrantes mexicanos deportados en Tijuana*, El Colegio de la Frontera Norte, México.

- Instituto de Estudios y Divulgación sobre Migración (INEDIM), 2014, *Migración y Empleo: Reinserción de los migrantes de retorno al mercado laboral nacional*. INEDIM, México.
- Izcarra, Simón y Karla Andrade, 2015, Causas e impactos de la deportación de migrantes centroamericanos de Estados Unidos a México, *Estudios Fronterizos*, Vol. 16, núm. 31, pp. 239-271.
- Koolhaas, Martín, [Tesis de maestría], 2015, *Migración internacional de retorno en Uruguay: magnitud, selectividad y reinserción laboral en tiempos de crisis económica internacional*, Universidad de la República, Uruguay.
- Lindstrom, David, 1996, Economic Opportunity in Mexico and Return Migration from the United States, *Demography*, vol. 33, núm3, pp. 357-374.
- Lykes, M. Brinton, 2011, Políticas y prácticas de deportación en la administración de Obama:" Entre más cambian las cosas más se quedan igual, *Encuentro*, núm. 90, pp. 7-18.
- Massey, Douglas, Karen Pren y Jorge Durand, 2009, Nuevos escenarios de la migración México-Estados Unidos Las consecuencias de la guerra antiinmigrante, *Papeles de Población*, vol. 15, núm. 61, pp. 101–128.
- Mestries, Francis, 2013, Los migrantes de retorno ante un futuro incierto, *Sociológica*, año 28, núm.78, pp. 171-212.
- Micheli, Jordi, 2007, “Los *call centers* y los nuevos trabajos del siglo XXI”, *CONfines*, vol. 3, no. 5, pp. 49-58.
- Organización Internacional de las Migraciones, 2014, Hechos y cifras. Recuperado de: OIM. <http://oim.org.mx/hechos-y-cifras-2>
- Papademetriou, Demetrious G. y Aaron Terrazas, 2009, Immigrants and the Current Economic Crisis: Research Evidence, Policy Challenges, and Implications, *Migration Policy Institute*, Washington. Recuperado de: <http://www.migrationpolicy.org/research/immigrants-and-current-economic-crisis-research-evidence-policy-challenges-and-implications>

- Papail, Jean y Víctor Arroyo, 2004, *Los dólares de la migración*, Centro Universitario Ciencias Económicas Administrativas, Universidad de Guadalajara, México.
- Peña, Javier, 2015, Perfil laboral de migrantes mexicanos deportados e inserción laboral en México, *Migración y Desarrollo*, núm. 24, pp. 167-184.
- Piñera, David; Ramiro Jaimes y Pedro Espinoza, 2012, Trayectorias demográficas de Baja California y California, 1900-2000: Contrastes y paralelismos, *Estudios fronterizos*, vol. 13, núm. 26, pp. 33-61.
- Rodríguez, Maritza y Eduardo Torre, 2017, Camino a la reunificación: análisis de las estrategias migratorias de familias mexicanas tras la separación por deportación.
- Ramírez, Telésforo y Fernando Lozano, 2015, "Reinserción laboral de los migrantes calificados de retorno de los Estados Unidos a México: ¿ganancia o desperdicio de talentos? ", en Fernando Lozano y Jorge Martínez, *Retorno en los procesos migratorios de América Latina. Conceptos, debates, evidencias*, ALAP, Brasil.
- Rivera, Liliana, 2015, Narrativas de retorno y movilidad. Entre prácticas de involucramiento y espacialidades múltiples en la ciudad, *Estudios Políticos*, núm. 47, pp. 243-264.
- Rodríguez, Maritza, [tesis maestría], 2016, Reconfiguración de la vida familiar de mexicanos residentes de Estados Unidos deportados entre 2008-2015, El Colegio de la Frontera Norte, México.
- Rodkey, Evins, 2016, "Disposable Labor, Repurposed: Outsourcing Deportees in the Call Center Industry" en *Anthropology Work Review*, núm. 1, vol. 37.
- Schramm, Christian, 2011, *Retorno y reinserción de migrantes ecuatorianos, La importancia de las redes sociales transnacionales*, Revista CIDOB d'AfeInternacionals, núm. 93-94, pp. 241-260.
- Simonelli, Carlos Ernesto, 2002, Cambios recientes en la migración y en la inserción laboral en Tijuana, entre 1990 y 2000, *Papeles de Población*, vol. 8, núm. 34, pp. 159-189.

- Telles, Edward E. y Vilma Ortiz 2011[2008], *Generaciones excluidas: mexicano-estadounidenses, asimilación, generación y raza*, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- Torre, Eduardo y Silvia Giorguli (2015). “Las movilidades interna y de retorno de los varones migrantes mexicanos a Estados Unidos en perspectiva longitudinal (1942-2011)” en *Estudios Demográficos y Urbanos*, vol. 30, núm. 1, enero-abril, pp. 7-43. Disponible en línea en: <http://mmp.opr.princeton.edu/research/publications-articles-en.aspx>
- Torre, Eduardo y María Eugenia Anguiano, 2016, Viviendo en las sombras: estrategias de adaptación de familias inmigrantes mexicanas en Arizona, 2007-2015”, *Papeles de Población*, vol. 22, núm. 88, pp. 171-207.
- Tuirán, Rodolfo y José Luis Ávila, 2010, La migración México-Estados Unidos 1940-2010, Alba Francisco, Castillo Manuel Ángel, Gustavo Verduzco (Eds.), *Los grandes problemas de México. Migraciones Internacionales*. Vol. III., El Colegio de México, México, pp. 93–134.
- United States. Department of Homeland Security (U.S. DHS), 2010, Recuperado de: <https://www.dhs.gov/immigration-statistics/yearbook/2015/table39>
- Velasco, Laura y Marie Laure Coubès, 2012, *Reporte sobre dimensión, caracterización y áreas de atención a mexicanos deportados desde Estados Unidos*, El Colegio de la Frontera Norte.
- Velázquez, Rafael y Jorge Schiavon, 2008, El 11 de septiembre y la relación México-Estados Unidos: ¿Hacia una securitización de la agenda?, *Revista Enfoques*, Año VI, núm. 8, pp. 61-85.
- Yrizar, Guillermo y Rafael Alarcón, 2015, Las familias mexicanas con estatus migratorio mixto y la deportación masiva de estados unidos, *REMHU*, núm. 45, pp. 77-92.
- Zenteno, René Martín, 1995, “Del rancho de la Tía Juana a Tijuana: una breve historia de desarrollo y población en la frontera norte de México”, *Estudios demográficos y urbanos*, pp. 105-132.

### **Listado de entrevistas**

Francisco, [entrevista], lunes 19 de junio 2017 en call center Voxcentrix.

Matías, [entrevista], lunes 19 de junio 2017 en call center Voxcentrix.

Alberto, [entrevista], lunes 19 de junio 2017 en call center Voxcentrix.

Andrés, [entrevista], lunes 19 de junio 2017 en call center Voxcentrix.

Ernesto, [entrevista], lunes 19 de junio 2017 en call center Voxcentrix.

Humberto Galindo [entrevista], lunes 19 de junio 2017 en call center Voxcentrix