

**Universidad Autónoma de Querétaro**

**Facultad de Psicología**

**“Reconfiguraciones de la identidad profesional: la implicación al trabajo en  
situación de sobreeducación y desfase de conocimientos”**

**TESIS**

**Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestra en Estudios Multidisciplinarios sobre el trabajo**

**Presenta**

**Idalia García Guzmán**

**Dirigida por:**

**Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco**

**Santiago de Querétaro, Querétaro**

**Junio 2015**



Universidad Autónoma de Querétaro  
 Facultad de Psicología  
 Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo

**“Reconfiguraciones de la identidad profesional: la implicación al trabajo en situación de  
 sobreeducación y desfase de conocimientos”**

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de  
 Maestra en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo

**Presenta:**

Idalia García Guzmán

**Dirigida por:**

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco

**SINODALES**

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco  
 Presidente

Dra. Gabriela Calderón Guerrero  
 Secretario

Dr. Rolando Javier Salinas García  
 Vocal

Dr. Gaspar Real Cabello  
 Suplente

Dra. Candi Uribe Pineda  
 Suplente

Dr. Luis Enrique Puente Garnica  
 Director de la Facultad

Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña  
 Directora de Investigación y Posgrado

## RESUMEN

Los estudios acerca de la sobreeducación y el desfase de conocimientos han sido llevados por un camino casi exclusivamente económico y demográfico, por lo que se ha realizado un esfuerzo por acceder a la realidad que experimenta, en carne y huesos, una importante proporción de la población de profesionistas. Se fijó el objetivo de identificar y explicar las características del proceso de reconfiguración identitaria de profesionistas que ocupan un puesto que no corresponde a su formación profesional, así como la influencia de dicho proceso en el nivel de implicación que establece con el trabajo en el que participa. Fue construido un diseño teórico, metodológico y analítico bajo la perspectiva cualitativa que permitiera el acceso al mundo simbólico y relacional de operadores telefónicos que laboran en una empresa de telemercadeo y atención al cliente de la ciudad de Morelia, Michoacán. La muestra estuvo conformada por diez informantes clave, fueron seleccionados de manera intencional y por redes, son egresados de diferentes carreras y tienen una antigüedad de al menos seis meses en la empresa. Se realizaron observaciones, entrevistas a profundidad e investigación documental, los datos recopilados fueron procesados bajo la directriz del método de análisis del discurso. Los resultados muestran una configuración integrada por una serie de significados, sentidos y relaciones, a veces contradictorios y oscuros, que generan en los sujetos experiencias, sensaciones y pensamientos que fluctúan entre la comodidad, el malestar, la confusión, la resignación y la esperanza. Su identidad profesional se encuentra en un nivel crítico de disonancia, lo cual no quiere decir que se trate de identidades fragmentadas, sino de una forma distinta de vivir la profesión y el trabajo. La profesión toma centralidad y es asociada al trabajo realizado por el operador, aun cuando es claro que se ha tomado otro camino. Irónicamente, el proyecto profesional se torna central para mantener una identidad integrada, permitiendo mantener un sentido positivo y unificado de sí mismo a pesar de que también es fuente de frustración y conflicto.

(**Palabras clave:** identidad, sobreeducación, desfase de conocimientos, implicación laboral, disonancia laboral)





## SUMMARY

Studies on overeducation and knowledge mismatch have been carried out almost exclusively from an economic and demographic standpoint. For this reason an effort is being made to access the reality experienced personally by an important portion of the population of professionals. The objective was to identify and explain the characteristics of the process of identity reconfiguration of professionals that have a position not corresponding to their professional education, as well as the influence of this process on the level of involvement established with the work they carry out. A theoretical, methodological and analytical design was created using a qualitative perspective which would make possible access to the symbolic and relational world of telephone operators working in a telemarketing and customer service company in the City of Morelia, Michoacan. The sampling was comprised of ten key informants who were selected intentionally and through networks, graduates of different majors and with at least six months' seniority in the company. Observations, in-depth interviews and documental research were carried out. The data collected were processed using the discourse analysis method. Results show a configuration made up of a series of meanings, feelings and relations, often contradictory and obscure, that create in the subjects experiences, sensations and thoughts fluctuating between comfortableness, disquietude, confusion, resignation and hope. Their professional identity is at a critical level of dissonance, which does not mean to say that there are fragmented identities but rather a different way of experiencing the profession and the work. The profession becomes relevant and is associated with the work carried out by the operator, even though it is clear that a different path has been taken. Ironically, the professional project takes on central importance in maintaining an integrated identity, thus allowing for a positive and unified sense of the person, although it is also a source of frustration and conflict.

**(Key words:** identity, overeducation, knowledge mismatch, job involvement, job dissonance)



SECRETARÍA  
ACADÉMICA

A aquellos que han exigido su derecho a elegir profesión, a quienes no se dejan persuadir por malos augurios, a los que no ha vendido su alma al diablo, a quienes se apasionan, a los que no se rinden, a ti, que aun en la derrota sabe quién es.

## **AGRADECIMIENTOS**

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco. Una persona admirable y un verdadero maestro, gracias por el aprendizaje académico y de vida, por las palabras de aliento y confianza.

Personal docente y administrativo de la UMEST. Mi reconocimiento a la dedicación y esfuerzo que hicieron posible esta experiencia, una de las más enriquecedoras de mi vida.

CONACyT. Un agradecimiento especial al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, por promover y sustentar programas tan necesarios en nuestro país y por permitir el acceso a la investigación a personas que no contamos con los recursos suficientes para emprender por propia cuenta nuestros proyectos de investigación.

UAQ. En esta honorable casa de estudios he tenido la oportunidad de conocer personas, ideas y acciones que han configurado una experiencia educativa de gran calidad, qué orgullo haber formado parte de esta gran institución.

Compañeros de la MEMST. Quisiera expresarles mi infinito agradecimiento por su colaboración, el trabajo en equipo y la amistad, sin ustedes nada habría sido igual.

A las personas que participaron directa e indirectamente en este estudio. Sin su cooperación habría sido imposible.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Objetivos.....	12
1.2 Antecedentes y problematización.....	13
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Los significados y las configuraciones.....	17
2.1.1 Conductismo social, el Interaccionismo simbólico de Mead.....	18
2.1.2 Los significados y la identidad.....	21
2.1.3 Críticas y argumentos del Interaccionismo simbólico de Mead.....	24
2.1.4 El configuracionismo y sus referentes teóricos.....	26
2.1.5 Las configuraciones, los significados y la identidad.....	31
2.2 Identidad.....	33
2.2.1 Concepción y discusión actual.....	33
2.2.2 La identidad profesional.....	39
2.2.3 Reconocimiento social y la centralidad del trabajo en la identidad.....	43
2.3 El trabajo y la implicación.....	46
2.3.1 La transformación del trabajo-empleo.....	48
2.3.2 El mercado de trabajo y el trabajo profesional.....	50
2.3.3 Implicación al trabajo.....	53
2.4 Sobreeducación y desfase de conocimientos.....	55
2.4.1 Teorías explicativas, los retos y la pertinencia de estudio de la sobreeducación y el desfase de conocimientos.....	60
2.4.2 Consideraciones para el estudio del desfase ocupacional desde la sociología de las profesiones.....	63
2.4.3 Trayectorias profesionales de logro-frustración: las disonancias cognitivas.....	66
3. METODOLOGÍA.....	69
3.1 Metodología cualitativa.....	69
3.2 Análisis del discurso.....	71
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	73
3.3.1 Observación.....	73
3.3.2 Entrevista a profundidad con informantes clave.....	74
3.4 Sujetos y espacio de investigación.....	78

3.4.1 Los profesionistas que contestan llamadas .....	78
3.4.2 Callmark, un estudio situado.....	81
3.5 Aproximación al objeto de estudio. ....	84
<b>4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>86</b>
4.1 La configuración y reconfiguración del proyecto profesional: gestión de la integración identitaria .....	91
4.1.1 El descalabro del proyecto profesional: el punto más crítico.....	95
4.2 Disonancia laboral y el malestar psicológico .....	100
4.2.1 Inconsistencias y contradicciones en la nueva situación laboral.....	105
4.2.2 El malestar del profesionista en desajuste.....	112
4.3 Los recursos para la reducción de la disonancia.....	117
4.3.1 Minimizar los rasgos negativos de no ejercer .....	118
4.3.2 Maximizar los rasgos del empleo actual .....	121
4.4 Reconfigurando la identidad profesional .....	126
4.4.1 Nuevos procesos de identificación y diferenciación .....	131
4.4.2 La reintegración de la identidad profesional: la centralidad del proyecto .....	137
4.5 Las condiciones estructurales de la sobreeducación y el desfase de conocimientos .....	141
4.5.1 Las trayectorias errantes: sus determinantes estructurales. ....	144
4.6 La implicación con el trabajo.....	148
<b>5. DISCUSIÓN FINAL: DE LA RECONFIGURACIÓN E INTEGRACIÓN DE UNA IDENTIDAD DIVERGENTE.....</b>	<b>155</b>
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>161</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>168</b>



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Determinantes demográficos y económicos en el mercado laboral de profesionistas .....	51
Ilustración 2 Relación entre ocupación y estudios profesionales realizados .....	56
Ilustración 3 Teorías alternas a la teoría del Capital Humano.....	62
Ilustración 4 Características de la metodología cualitativa. ....	70
Ilustración 5 Diseño metodológico.....	71
Ilustración 6 Ejemplo de análisis realizado .....	72
Ilustración 7 Diseño analítico.....	73
Ilustración 8 Construcción de la guía de entrevista.....	78
Ilustración 9 Muestra: profesión y antigüedad en la empresa. ....	79
Ilustración 10 Características muestra.....	80
Ilustración 11 Puestos y salarios.....	81
Ilustración 12 Edificio del Corporativo de la empresa <i>Alfa</i> . ....	86
Ilustración 13 Recepción del edificio de <i>Callmark</i> y edificio del corporativo de <i>Alfa</i> (al fondo) .....	87
Ilustración 14 Distribución del espacio en <i>Callmark</i> .....	88
Ilustración 15 Instalaciones de <i>Callmark</i> .....	89
Ilustración 16 Espacio de trabajo de los sujetos de investigación.....	90
Ilustración 17 Procesos de continuidad y cambio en la identidad.....	157
Ilustración 18 Disonancia laboral en la identidad profesional .....	158

## 1. INTRODUCCIÓN

El tema de identidad ha tomado relevancia en el ámbito de las profesiones, sobre todo en áreas de salud y educación, cada vez es más frecuente encontrar estudios sobre profesionistas en prácticamente cada área de conocimiento: ingenieros, sociólogos, psicólogos, diseñadores, periodistas, etc., abordados en distintos contextos y desde distintas perspectivas: género, social, ética, crítica, educativa, cultural, tecnológica, de salud, política, etc. Esta heterogeneidad respecto a planteamientos y propuestas de estudio también implica posiciones epistemológicas y metodológicas diversas, tales como teoría fundamentada, fenomenología, psicoanálisis, teoría social, economía, interaccionismo simbólico, etc. Sin embargo, parece no existir un interés por acercarse a la identidad de quienes se han formado como profesionistas pero tienen ocupaciones que no se relacionan a su carrera, se trata de puestos que incluso prescinden de una formación universitaria, o de los conocimientos y habilidades que son adquiridos por medio de ésta.

Esta no correspondencia es un ejemplo de un desajuste educativo/ocupacional, en el cual existen dos tipos:

- a) En relación al nivel de escolaridad, la cual depende de la dinámica oferta-demanda en el mercado laboral.
  - Sobreeducado (que tiene más educación de la requerida por un puesto).
  - Subeducado (que tiene menor educación de la requerida por un puesto).
- b) En relación a las habilidades y conocimientos, que depende de la relación entre competencias y contenido del trabajo.
  - Desfase de conocimientos (los conocimientos y habilidades adquiridos durante su formación no son requeridos por su puesto).

De acuerdo a lo anterior, el interés de esta investigación se centra justamente en la situación de sobreeducación debido a que corresponde a un fenómeno cada vez más recurrente en la esfera laboral, que afecta negativamente las condiciones salariales y que implica nuevas realidades y representaciones de las profesiones, de los profesionistas. Empero, debido a la posibilidad de que la sobreeducación este generalizándose en muchos ámbitos, y los perfiles ocupacionales justifiquen el requerimiento de profesionistas, se considera adicionalmente la categoría de *desfase de conocimientos*, que hace referencia más bien al contenido de trabajo y

alude aquellos egresados universitarios que “desarrollan actividades en las que no emplean cabalmente las habilidades y conocimientos adquiridos” (Burgos y López, 2010), fenómeno también conocido como *knowledge mismatch* o *skill mismatch*. En esta situación, la profesión puede presentarse como un requisito de contratación, sin embargo, las actividades o funciones a desempeñar no requieren de las habilidades y conocimientos que se adquieren mediante la formación profesional.

Se trata de un tópico que ha sido relativamente poco estudiado, las razones pueden ser de distinta naturaleza:

- a) Por considerársele inicialmente como un fenómeno temporal o hasta cierto punto *normal* en la trayectoria de los profesionistas.
- b) Por atribuir esta situación a las características personales de cada profesionista; por falta de habilidades, conformismo, falta de persistencia, etc., en este sentido, se responsabiliza a la persona en un contexto de competencia en el que sobrevive el más fuerte.
- c) Porque es imputado a un sistema educativo fallido que no satisface adecuadamente las demandas del mundo laboral, teniendo que ser las mismas empresas quienes eduquen (capaciten) adecuadamente al personal de acuerdo de las características del puesto y de la misma organización.
- d) O bien, como respuesta a la desinformación de los aspirantes universitarios sobre el mercado laboral, es decir a una *mala* elección de carrera, dando como resultado una saturación de ciertas áreas o caer en un ámbito con poca generación de empleos.

Es necesario reconocer que se trata de un problema complejo que involucra también fuertes críticas a la estructura política-económica del Estado, ya que mientras promueve un discurso de apoyo a la educación, se ha mostrado incapaz de generar las condiciones que permitan la adecuada inserción laboral de aquellos que logran concluir sus estudios de nivel superior. Sin duda es un tema que toca fibras de gran escala, sin embargo, para muchos se traduce en una situación que tienen que enfrentar día tras día, en carne y huesos, que trastoca su sentido del ser, su proyecto de vida, su forma de interpretar el trabajo y de relacionarse con él.

## 1.1 Objetivos

A través de este proyecto de investigación se pretende un acercamiento a la realidad de profesionistas que viven la situación de sobreeducación y desfase de conocimientos, se trata de observar el sentido que le otorgan a su profesión, conocer la relación que mantienen con su empleo, observar sus interacciones, las relaciones que establecen con la empresa, y otros contextos significativos de alto o bajo grado de estructuración y, de esta manera, *identificar y explicar las características del proceso de reconfiguración identitaria del profesionista que ocupa un puesto que no corresponde a su formación profesional. Así como la influencia de dicho proceso en el nivel de implicación que establece con el trabajo en el que participa.*

Acerca de este proceso, es necesario comenzar a abonar respecto de sus alcances no sólo económicos, educativos o políticos, sino sobre todo aquellos psicológicos, sociales y culturales, donde la identidad profesional toma relevancia en términos de praxis, de acto, donde se materializa, donde el trabajo cobra sentido, a la vez que lo otorga.

Por otro lado, es pertinente comenzar a buscar relaciones entre las diferentes situaciones socio-laborales y los conceptos que reflejan la forma en el que el trabajo es vivenciado o percibido por los empleados, en este caso fue utilizado el concepto de implicación, cuyo interés comienza a partir de las investigaciones realizadas por Lodhal y Kejner en la década de 1960, con base en las cuales fue construido un instrumento (Job Involvement Scale) que aun cuando ha sido señalado como ambiguo y desprovisto de consensos teóricos, ha sido el más utilizado para evaluar el grado de implicación de los trabajadores. La importancia de esta categoría radica en que se cataloga como:

Un elemento estratégico en la dirección de los recursos humanos que ofrece a la empresa una ventaja competitiva y la consideran una de las claves del éxito organizacional, ya que los trabajadores más implicados están más motivados y satisfechos con su trabajo, lo que influye positivamente en su rendimiento y en la mejora de la eficacia organizacional (López-Araújo, Osca y Peiró., 2007:82).

Prestar atención a la implicación que se tiene con el trabajo se justifica porque se ha encontrado que “las reacciones a las condiciones de trabajo les ocurren fundamentalmente a las personas para las que el trabajo es un elemento central en sus vidas” (Locke, 1976 citado en

López-Araújo et al., 2007: 82), es decir, que la implicación con el trabajo influye en la manera en que una persona percibe las experiencias laborales y sus resultados en cuestión de desempeño.

## 1.2 Antecedentes y problematización

El estudio de elementos y condiciones *macro* de la situación de sobreeducación y desfase de conocimientos importa y es pertinente, ya muchos países ya han puesto atención en la dimensión y algunos efectos que se desencadenan, pero no se ha mostrado mucho interés por saber cómo implica o impacta la vida, la subjetividad y las relaciones personales y sociales de quienes lo experimentan. En México son pocos y recientes los aportes al respecto, por ejemplo:

- En 2003, Carlos Rafael Rodríguez, publica “La inserción laboral de egresados de la educación superior en el Estado de Hidalgo”. En el transcurso de su investigación encuentra a la *subutilización* (concepto en el que engloba la sobrecalificación y desfase de conocimientos), como la mayor expresión de la falta de oportunidades, además de traer consigo costos sociales y psicológicos, aunque no los señala. Además la relaciona positivamente (aunque no exclusivamente) con situación de pobreza que viven muchos profesionistas.
- El trabajo “Efecto de la sobre-educación en el ingreso de personas con estudios de nivel superior en México” publicado en 2006 por Oscar De la Garza y Pedro Villezca enfatiza los efectos salariales, ya que una persona sobreeducada obtiene un ingreso 19% menor al que obtiene una que no está sobreeducada. El castigo salarial a la sobreeducación es mayor en las mujeres que en los hombres, indicando un 22% frente a un 11.55%, esto en el área de ingeniería, mientras que los que estudiaron educación y ciencias sociales disminuye en un 19.91% y un 19.81%, respectivamente.

Ante la luz de este tipo de estudio, es clara la necesidad de realizar seguimientos y estudios más específicos que incluyan variables como el tipo de carrera, edad, el sector productivo, género, tipo de educación (privada o pública), entre otros.

- Giovanna Valenti y Gabriela Becerril, en su trabajo “¿Existe subutilización detrás de la sobreeducación de los profesionistas en México?”, publicado en 2007, confirmaron una tendencia a la alza de los profesionistas sobreeducados. Adicional a esto, y con base en el indicador recomendado por la OIT para medir la subutilización (deseo de los profesionistas de cambiar de empleo) intentaron relacionar la sobreeducación con la



subutilización de habilidades, dicha relación no resultó significativa, sin embargo, podría ser una pregunta pertinente si se contemplan nuevos indicadores de la subutilización de habilidades.

- Los trabajos “Sobreeducación y desfase de conocimientos en el mercado laboral de profesionistas” (2008), “La situación del mercado laboral de profesionistas” (2010) y “Efectos de la sobreeducación y el desfase de conocimientos sobre los salarios y la búsqueda de trabajo de profesionistas. Resultados de un estudio basado en opiniones y percepciones de egresados universitarios y empleadores” (2011), son fruto del trabajo iniciado por Benjamín Burgos, con la posterior coautoría de Karla López, quienes se han interesado por este tema cuestionando la pertinencia de los programas educativos, el funcionamiento del mercado laboral, el desarrollo económico, etc., confirmando el efecto negativo del desajuste educativo-ocupacional sobre los salarios y que los profesionistas que viven en tal circunstancia son más propensos a buscar empleos alternativos.

Este fenómeno ha tomado varios nombres y definiciones, pero generalmente es atendido como producto de la relación entre sistema educativo y mercado de trabajo, la investigación al respecto es relativamente nueva, según Gobernado (2005) los primeros trabajos se registran en 1964, cuando J. K. Folger y Ch. B. Nam señalaban que la mayoría de incrementos en los requisitos educativos de los empleadores se derivan del incremento del nivel educativo de la población más que por los requerimientos técnicos de los puestos de trabajo. Aunque el verdadero auge se presentó en la década de los setenta en Canadá y Estados Unidos con autores como Freeman, Berg y Rumberger, que comenzaban a señalar los efectos negativos que traía consigo, así como el descenso salarial y los fenómenos de desplazamiento: *bumping down-crowding out*, una especie de efecto dominó en el que los más calificados desplazan a los menos calificados a empleos más precarios o al desempleo.

La categoría conceptual que ha sido utilizada con mayor frecuencia y que ha generado mayor conceso es el de ‘sobreeducación’, el cual ha sido discutido y en ocasiones reemplazado por ‘subempleo’, ‘infraocupación’, ‘sobrecualificación’, ‘subutilización’ o ‘infrautilización’. Cada uno de estos conceptos representa una forma de explicar el mismo fenómeno: un desajuste o inadecuación entre la formación académica y las necesidades de un puesto de trabajo. No obstante, detrás de cada una se encuentra una postura o visión de la problemática que intenta

determinar si es la educación la que está mal adecuada o es el mercado de trabajo el que falla, ¿qué parte es responsable de la asimetría entre nivel educativo y el puesto al que se accede?

Por ejemplo, el término de subutilización es “entendido como un exceso del nivel de habilidades y conocimientos que los individuos poseen frente al nivel requerido para desempeñar las tareas de los trabajos” (Valenti y Becerril, 2007:38), aunque también se ha llegado a utilizar para aquellos egresados en desempleo, los que ocupan un puesto a tiempo parcial o incluso se relaciona comúnmente con aquellos que trabajan en situación de sobreeducación (Rodríguez, 2003:9). Por su parte, el INEGI, denomina a quienes trabajan a tiempo parcial como subocupados, incluso forman parte de la escala: plenamente ocupados, subocupados y desocupado, relacionada más bien con el tiempo dedicado a la ocupación que con la puesta en práctica de habilidades y conocimientos en el trabajo.

Detrás del término de subutilización, sobrecualificación, infraocupación o subempleo, se esconde la lógica de que el nivel educativo determina las habilidades y conocimientos que el individuo posee, estableciendo una relación lineal entre educación y cualificación, lo que implica que la educación no es la que está mal adecuada sino los puestos de trabajo (que no generan los espacios adecuados para potenciar y aprovechar al máximo su recurso humano). Esta posición genera casi insoslayablemente una antítesis que plantea que es posible que en realidad no exista ninguna subutilización “porque el recurso humano no es lo suficientemente competente para desempeñar actividades con requerimientos equivalentes a las supuestas habilidades que posee el individuo” (Valenti y Becerril, 2007:43), lo cual cobra mayor sentido si se considera la mala reputación del sistema educativo mexicano.

En realidad ambas posturas parecen ser parte de la configuración del desajuste educativo-ocupacional, y no son mutuamente excluyentes, así que se dejarán de lado estos conceptos que implican un sentido de determinación (y quizá hasta un tono de reclamo). El término de sobreeducación por otro lado, se basa en la idea de que el sistema educativo y el mercado laboral se relacionan de forma imperfecta o incluso independiente, generando más profesionistas de los que necesita el sistema productivo.

Existen otras explicaciones de corte económico que proponen posibles causas de la sobreeducación: a) el desempleo, que también es el principal motivo del aumento de años escolares (efecto guardería), b) la falta de información de la persona respecto al mercado laboral

(teoría económica clásica), c) por falta de formación-capacitación que se consigue en el propio puesto (teoría del capital humano) y d) el desarrollo tecnológico (al simplificar la mayor parte de las tareas laborales) (Gobernado, 2005).

Para fines del presente estudio se utiliza el término de sobreeducación porque ha sido el que ha generado un mayor consenso y cuenta con descripciones más concretas, puede definirse de una forma relativamente sencilla “como aquella situación donde el nivel educativo de una persona es mayor al requerimiento educativo de una ocupación” (Waisgrais, 2005:1).

Esto no quiere decir que no tenga limitaciones y discusiones aún abiertas, como la que hace referencia a la temporalidad del fenómeno, ya que algunos autores como Sichernmann y Alba-Ramírez lo han tratado como algo temporal, inherente a la trayectoria laboral de los egresados (Valenti y Becerril, 2007), básicamente como un momento *normal*. No obstante, actualmente esta visión ha sido cuestionada debido a que los puestos de trabajo ofertados, en comparación con el número de egresados de las instituciones de nivel superior, cada vez refleja un mayor déficit, lo cual deja a un número creciente de personas excluidas de forma permanente del campo profesional.

Se trata de una condición de sobreeducación persistente originada “porque en la práctica las distribuciones de frecuencia de oferta y demanda no coinciden, y consecuentemente el desajuste persiste” (Burgos y López, 2010:37). Por otra parte, Rubb (2003) en un estudio longitudinal concluyó que la sobreeducación, no solamente es un fenómeno de corta duración que se presenta al inicio de las trayectorias profesionales, sino que algunos individuos viven dicha situación durante muchos años e incluso permanentemente.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Los significados y las configuraciones

Para guiar una investigación que tiene como objeto de estudio la identidad profesional, y considerando la pertinencia de los aportes generados por George H. Mead que pone de manifiesto la dinámica de la triada Espíritu, Persona y Sociedad, en el presente apartado serán revisadas algunas de las aristas más importantes de su postura teórica, *conductismo social* posteriormente nombrada Interaccionismo Simbólico, además de atender algunos conceptos centrales para abordar el tema de la identidad.

En la actualidad está abierta la discusión sobre las viejas y nuevas formas de identidad, así como los viejos y nuevos medios y espacios sobre cuales construirla, se habla de una identidad fragmentada, de una identidad amenazada, multi-identidades y de la pérdida de soportes para construir identidades duraderas y coherentes.

El concepto de identidad no es nuevo, sin embargo, los aportes realizados al respecto tenían la particularidad de entenderlo como un elemento de orden básicamente subjetivo. La postura psicológica o individualista de la identidad la explicaba como propiedad y producto puramente individual, ya sea dado por la naturaleza misma del cuerpo (identidad genética), o bien, constituida por elementos de la historia o biografía personal; el conductismo y el psicoanálisis fueron los principales promotores de esta visión de identidad, proponiendo que la persona se constituye a partir de su desarrollo psicosexual o de aprendizaje a través de los cuales se lleva a cabo el proceso de aprendizaje.

Giménez (1997) después de realizar una revisión de los estudios sobre identidad en las ciencias sociales, encontró que es reciente el entusiasmo sobre la temática (a partir de los años setenta y ochenta) posiblemente a raíz de las preguntas y problemáticas generadas por los movimientos sociales de ese entonces. Fue entonces y casi en tono de emergencia que se atendió el asunto de la identidad colectiva, social o cultural; reforzándose posteriormente esa tendencia debido a la discusión respecto a los efectos psicosociales de la globalización.

Desde entonces se han realizado esfuerzos por analizar los fenómenos identitarios a un nivel social y no sólo individual, cayendo incluso en el extremo opuesto con base en las teorías sociológicas deterministas. La identidad comenzó a verse entonces como el resultado del control

ejercido por las macroestructuras dominantes (economía, política, cultura y sociedad) sobre el individuo.

El Interaccionismo simbólico de Mead apareció y se ha mantenido como una de las principales corrientes que pondera la convergencia de lo individual y lo social en la construcción identitaria, es decir, que el individuo y la sociedad se instituyen mutuamente en el ámbito de la identidad, “la temática de la identidad y el «self» no ha abandonado desde entonces el área de la psicología social, que siempre lo ha considerado un tópico de primer orden...«en los últimos años ha recibido un empuje sin precedentes»” (Ovejero, 1999 citado en Fernández, 2003:21).

### 2.1.1 *Conductismo social, el Interaccionismo simbólico de Mead*

En 1937, Herbert Blumer acuñó el término que identificaría la teoría de Mead y a otras posteriores como *Interaccionismo Simbólico* (Alexander, 1992). Se trata de una postura que ha sido retomada con diferentes rumbos y formas, sin embargo George H. Mead sigue siendo uno de los referentes cardinales de esta corriente, no sólo por ser uno de sus precursores sino por la trascendencia de sus postulados para ulteriores desarrollos teóricos, sin embargo muchos estudiosos del tema consideran que entre el “conductismo social” de Mead y dichos desarrollos posteriores, como los de Blumer o Goffman, existen diferencias importantes.

Ritzer (2002), repasa el análisis de Lewis y Smith para resaltar la diferencia entre el posicionamiento de Mead y el de Dewey y James. Fueron identificados dos tipos de pragmatismo, realismo filosófico y pragmatismo nominalista, siendo este último más lejano a lo que plantea el conductismo social de Mead. Se podría resumir la postura de Dewey de la siguiente manera: “el científico social pragmático se debe concentrar en la situación particular, concreta y contingente de la acción, no en el orden normativo que la sustenta” (Alexander, 1992:168); individualismo y concretismo que limitó la postura pragmática. Blumer desarrolló su teoría con base en este tipo de Interaccionismo *psíquico*, según el cual las personas brindan sentido a los significados mediante su experiencia personal.

En cambio, Mead se adhirió al pragmatismo *realista* (o realismo filosófico) con un enfoque más social, donde el actor no es del todo libre, sus cogniciones y conductas se ven favorecidas o limitadas por el grupo y estructura social de pertenencia. En el contexto en que se desarrolló el planteamiento *meaderiano* dominaba la corriente pragmática, conductista y



evolucionista (Fernández, 2003:17), para las cuales la conformación de la realidad se basa en la experiencia empírica. La influencia más importante fue tomada del pragmatismo, el cual rompe con la tradición evolucionista y conductista al atender o enfocar, no solamente la conducta física, sino también la conducta lingüística o comunicativa, y al tomar una postura más dinámica y activa respecto al objeto de estudio.

Mead retoma algunos postulados pragmáticos, algunas de las ideas del conductismo de Watson y del evolucionismo de Wundt, pero no estuvo de acuerdo en desestimar u omitir lo subjetivo y lo social, que además siempre habían aparecido como términos dicotómicos entre la psicología y la sociología, debido a que no le permitían exponer satisfactoriamente el valor de la interacción intersubjetiva y significativa como mediatizadora en la construcción social de la realidad.

Propone la noción de *espíritu* para hacer referencia al mundo simbólico que preexiste al individuo y que sirve de puente entre individuo y sociedad, que se construye mediante el proceso de socialización, cuando la persona progresivamente se vuelve capaz de entender el mundo de la misma manera que lo hace su grupo. Individuo y grupo pertenecen a dimensiones separadas inicialmente y únicamente a través del proceso de socialización la persona será capaz de aprehender el significado y/o sentido de las cosas para ser una persona consciente e integrada, “el individuo consciente y pensante es lógicamente imposible sin el grupo social que le precede. El grupo social es anterior, y es el que da lugar al desarrollo de los estados mentales autoconscientes” (Ritzer, 2002:253), incluso para los procesos más subjetivos es necesario que el individuo cuente con el marco social y simbólico que provee la estructura.

El proceso de socialización implica, a) un proceso de adaptación del individuo al entorno social y físico, poco a poco descubre formas de interactuar y relacionarse de manera efectiva con éste hasta que desarrolla el lenguaje, b) a través del lenguaje e interacción logra construir *conocimiento* sobre el mundo, incluye el reconocimiento de lo antes construido y reconstruido, el espíritu social, a través del cual las personas establecen un orden social, una lógica de funcionamiento, una estructura social; c) una vez detectada dicha lógica, la persona será capaz de modificar el entorno a través de sus interacciones y reflexividad.

El individuo en estado reflexivo puede detener su actuar, convertirse simultáneamente en sujeto y objeto de análisis y vaticinar la influencia o reacción que puede generar en el otro (y

en él mismo) al realizar alguna acción o gesto particular, y de acuerdo a ello, precisar una intencionalidad del acto. Cuando la reacción ya ha sido provocada en otra persona, y ésta misma se ha convertido en un estímulo para controlar la propia acción, podemos decir que dicha reacción ha tomado significación en la propia experiencia.

La significación es una construcción psicosocial derivada de la interacción socio-comunicativa grupal en determinado momento histórico-concreto, por lo que presenta cierta estabilidad pero también puede presentar momentos críticos y cambios en el contenido, de acuerdo a la dinámica grupo y la dirección que tome la reflexividad y las acciones de sus integrantes.

Según Mead, es posible observar la significación otorgada a los actos, objetos, palabras y demás producciones culturales dentro del acto social de comunicación, y cuando no está explícita, entonces podemos inferir que se encuentra entre las distintas fases del acto social al que se refiere y en el cual se desarrolla. Los significados son la vía por la que establecemos contacto y entendemos la realidad física y socio-cultural que nos rodea, es la condición bajo la cual se establece en los grupos *lo verdadero*, lo legítimo, lo cierto.

Los significados cobran mayor importancia cuando se reconoce que es por medio de éstos que el pensamiento puede darse, Mead (1999) decía que el pensamiento es “una conversación subjetivada o implícita del individuo consigo mismo por medio de tales gestos” (p. 90), lo cual tampoco podría hacerse si los individuos no tuvieran conciencia de sus significaciones, es decir capacidad reflexiva. El pensamiento es entonces un proceso de abstracción e internalización de gestos, que al convertirse en símbolos significantes, permiten la autonarración en términos de su significación, la cual puede darse en referencia a uno mismo o en referencia a alguien más, a modo de conversación, lo cual se presenta como relevante al momento de construir identidad.

### 2.1.2 *Los significados y la identidad*

La identidad también podría entenderse como un objeto social en la medida en que recurre a elementos simbólicos para definirse. Y cuando se habla de identidad, no se habla del Self como es concebido en la visión psicologista, en este caso “el individuo humano es un *self* sólo en la medida en que toma la actitud de otro hacia sí mismo” (Mead, 1925:183), es decir, en la medida que es reflexivo sobre sí mismo y se posiciona al mismo tiempo como sujeto y objeto de análisis. Este concepto es el que permite hacer referencia a la identidad dentro de los trabajos de Mead, ya que nunca menciona dicha categoría como tal, llama la atención el aspecto social del Self de donde se desprende una idea de identidad *psicosocial*.

La teoría de Mead deja muy clara la idea de que “la conducta es un asunto social donde interviene la conciencia y autoconciencia de los sujetos” (De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:11). Y respecto a la identidad se podría resumir su postura de la siguiente manera: “La identidad individual es una construcción simbólica que tiene sentido «social», es decir, sentido para quienes interaccionan con el individuo, y se construye en relación con los significados de los grupos, personas y realidades sociales que existen alrededor de él” (Fernández, 2003:19).

La identidad desde esta lógica, es una construcción dialéctica entre persona y sociedad (aunque en términos de identidad, es manejada como precondition de la primera) que es posible y que se traduce en términos de significados, porque constituyen el material con que se definen las personas, a través de los símbolos, del lenguaje. De otra forma, el concepto de sí mismo carecería de sentido social y no tendría existencia más que para el individuo.

Otra categoría que ayuda a vislumbrar la idea de identidad dentro del Interaccionismo Simbólico de Mead es *el otro generalizado*, cuya importancia radica en dar cuenta de la existencia de conductas establecidas socialmente, las cuales forman parte de la adaptación e integración social del individuo. Constituye un referente para que la persona pueda definirse, diferenciarse y reconocerse dentro de la sociedad, un contexto social más amplio.

Fernández (2003) describe los momentos o fases sugeridas por Mead, que permiten al individuo evolucionar hacia la construcción de la identidad, a través de la aprehensión del *otro generalizado*.

Durante la infancia, mediante el *juego*, los niños logran asumir los roles de otras personas a manera de imitación, “esta es la característica del juego simbólico en la que es tan importante la imaginación” (Fernández, 2003:28); no se trata de una mera imitación porque el niño entiende la posición de quien imita, llevando a cabo una reflexividad individual. Es integrando características específicas de otros que se inicia el proceso de socialización, pero también puede constituir el inicio de la identidad profesional, al considerar la imitación de personas en su rol profesional: jugar a ser doctor, maestro, cantante, etc.

En una etapa posterior de desarrollo y por medio de actividades reglamentadas como el *deporte*, la reflexividad deja de ser individual y toma forma de organización grupal. El niño es capaz de identificar las actitudes que el grupo tiene hacia él, para después adoptarlas o reaccionar ante ellas. Dicha reacción dependerá del grado de significación e interacción que establezca cada grupo con el niño en ese momento, esta dinámica puede impulsar o suspender la trayectoria de alguien en cualquier campo, por ejemplo, si al practicar el dominó o las cartas el individuo acepta las opiniones sobre lo malo que es para los números, es muy probable que evite tomar una trayectoria dentro de las ciencias duras.

La integración de representaciones aún más generales llega en la etapa donde se toman de referencia las actitudes de la sociedad en conjunto respecto de sí mismo y que resulta en “una síntesis peculiar realizada por el individuo con los materiales que toma del exterior de sí mismo y que vienen formulados en un lenguaje obligatorio y preexistente al sujeto” (Fernández, 2003:28), Mead (1999) lo nombró *otro generalizado*, un conjunto de actitudes abstraídas tan completas que son capaces de generar roles claros y uniformes del individuo bajo determinadas situaciones. De esta manera una persona puede aprehender los valores e implicaciones de las categorías profesionales y hacer una elección.

El *otro generalizado*, visto como generador de categorías es una de las partes fundamentales de la identidad, además del *mí* y el *yo*. El *mí*, conformado por aquellas características o “actitudes” de los otros que el individuo ha organizado e incorporado a su persona, el elemento “socialmente creado” (De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:12) que las personas interiorizan a partir de referentes simbólicos preexistentes con los que se identifica, o devienen significativas a partir del discurso del *otro* que ha sido integrado. Ser inteligente, floja, trabajadora, responsable, puntual, ordenada, etc. son elementos que tienen un sentido social y que

representan actitudes que al ser integradas por la persona, tiene efectos en su forma de actuar, sentir y relacionarse, en este caso, con su trabajo.

El *yo*, por su parte, constituye la parte creativa e individual de la persona, se traduce en esa posibilidad de ‘libertad’ y ‘particularidad’ inscrita en la acción individual, la cual únicamente se posibilita a partir de la situación singular en la que se encuentra, la praxis in situ, la experiencia concreta.

La distinción hecha entre el *mí* y el *yo*, no constituye una oposición, hace referencia a la existencia de contenido individual (único, original) en la construcción identitaria, cuya forma seguirá siendo la misma, una forma social. Por otro lado, el contenido social (adopción de roles o papeles sociales) se mantiene y manifiesta en situaciones particulares a través de las individualidades.

La experiencia interactiva del sujeto con la sociedad toma relevancia para la identidad porque “nos vemos, más o menos conscientemente, como nos ven los otros” (Mead, 1999:108). Para definirnos es necesario, primero, encontrar en la experiencia social comunicativa conceptos o ideas con las cuales identificarnos, para posteriormente interpretarlas, estructurarlas y reordenarlas bajo una lógica *reflexiva* y así construir nuestro esquema identitario, “esto conduce a una construcción social del mundo interno del sujeto, por tanto a una construcción social de las identidades en Mead” (De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:12).

El lenguaje dentro de la perspectiva interaccionista cumple un papel que “sobrepasa con mucho su función de instrumento para convertirse en algo «instaurador», articulador y absolutamente central en el proceso de subjetivización y personalización, en el proceso de socialización” (Fernández, 2003:23). Tampoco quiere decir que el colectivo “reine” sobre la individualidad, ya que como dice Larraín (2004), “los individuos se definen en sus relaciones sociales y la sociedad se reproduce y cambia a través de las acciones individuales” (p.50).

La identidad se deriva de procesos de índole psicosocial, sin embargo, recibe influencias macroestructurales que si bien no llegan al individuo de manera lineal, definen buena parte del contenido referencial y material de la identidad. Dichas influencias son mediadas por los grupos sociales de pertenencia y no son estáticas, pueden ser trastocadas por la capacidad creativa y



reflexiva de la persona. Quizá este sea el punto que Mead no llegó a profundizar y/o a puntualizar, ya que nunca consideró al grupo como mediador de influencias o significados, sino únicamente como generador de referentes o significados.

Una identidad social que se desarrolla y realiza en contextos altamente estructurados como es el caso de la identidad profesional, requiere una mirada que considere las dimensiones subjetivas y microsociales en donde se subjetivizan y recrean los significados que la integran, sin embargo, se vería limitada sino logra integrar una dimensión más amplia que permita acercarnos a los condicionantes e influencias estructurales que intervienen, y la manera en que los sujetos las medían para integrarlas a su identidad.

Para abordar la temática de la identidad profesional, es pertinente integrar nuevos elementos que complementen los valiosos aportes realizados por Mead. Ya que si bien, su teoría permite *hundirse* en la profundidad del proceso de construcción, deconstrucción y reconstrucción de los significados generados respecto de un grupo o categoría específica situada en un lugar espacio-temporal particular, la situación en la que se encuentran no se relaciona exclusivamente con su dinámica de grupo, es consecuencia del movimiento de estructuras económicas, políticas y culturales que requieren ser integradas a dicho análisis para comprender la Totalidad del proceso.

### 2.1.3 Críticas y argumentos del Interaccionismo simbólico de Mead

La obra de Mead refleja una postura que privilegia lo social y lo sitúa como condición previa de la construcción subjetiva de la persona, pues considera que los procesos mentales derivan de un proceso social general.

En psicología social no construimos la conducta del grupo social en términos de la conducta de los distintos individuos que componen; antes bien, *partimos de un todo social determinado* de compleja actividad social, dentro del cual analizamos (como elementos) la conducta de cada uno de los distintos individuos que lo componen. (Mead, 1934,1962: 7 citado en Ritzer, 2002: 219)

No obstante, Mead nunca aborda la “sociedad” en términos más amplios que los grupos de pertenecía y del terreno de la interacción, aunque sí considera aspectos históricos, nunca

planteó la integración de cuestiones macrosociales en su desarrollo teórico. Esto no es necesariamente contradictorio, y quizá tuvo que ver con una postura muy particular, ya que “Mead solía pensar en términos de procesos más que de estructuras o contenidos” (Ritzer, 2002:226). Este proceso, en tanto tal, presupone movimiento, dinámica, dialéctica, y probablemente fue esta la razón por la que dejó un poco de lado las estructuras macroestructurales, consideradas en ese momento como entidades permanentes, instituidas, determinantes y rígidas.

Mead “buscó una perspectiva intermedia entre el reduccionismo y el sociologismo” (Ritzer, 2002: 219), se oponía al reduccionismo psicológico del conductismo al mismo tiempo que rechaza el determinismo estructural funcionalista. Esta postura generó críticas desde ambas trincheras, acusándolo de ignorar cuestiones de índole macrosocial y psicológico.

Otra crítica recurrente según Ritzer (2002), consiste en señalar como vagos e imprecisos los conceptos propuestos por Mead, y que esta característica podría generar dificultad para operacionalizar conceptos como mente, self, yo y mí. Esta reacción hasta cierto punto es normal, si se considera que el interaccionismo simbólico surge como una opción ante el positivismo lógico y la deducción que reinaban de forma casi totalitaria el terreno de las ciencias sociales. Admitir conceptos abstractos, complejos y hasta contradictorios no era una opción reconocida o aceptable para el rigor académico y científico de entonces.

Sin embargo, después de la obligada apertura científica hacia otras formas de hacer ciencia, Mead y su versión de Interaccionismo Simbólico sigue vigente, sus conceptos e ideas han sido base de desarrollos teóricos ulteriores. Sigue pendiente integrar a este planteamiento, un nivel de análisis que rebase o que permita trascender los niveles de realidad intersubjetivos o grupales, y considere el efecto y la función que ejercen los elementos macroestructurales o culturales sobre los procesos psicosociales y en particular en los procesos de identidad. Para tal efecto se considera complementar la propuesta analítica de Mead, con los postulados desarrollados por la corriente del configuracionismo latinoamericano.

#### 2.1.4 El configuracionismo y sus referentes teóricos

El configuracionismo surge de una crítica metodológica hacia el positivismo, comenzó a tomar fuerza sobre todo en los años ochenta cuando el discurso marxista decaía, la hegemonía positivista se debilitaba y se produjo una mayor dispersión metodológica (De la Garza, 2012:5).

Aunque el discurso crítico del marxismo sucumbió, surgió una nueva lectura interesada en analizar el método de la Economía Política, y las particularidades que aportó a una *nueva* forma de hacer ciencia. Un punto clave fue el uso crítico de la teoría, ya que el uso *standard* de ésta ha sufrido muchos embates, “y en los años sesenta entró francamente en crisis” (De la Garza, 2003:1). Entre las más importantes se encuentran los siguientes:

- No es posible una fundamentación lógica a todo proceso de investigación, debido a diferentes asincronías y mediaciones entre discusión epistemológica y prácticas de investigación, así como entre los niveles teórico y observacional.
- Las teorías sólo pueden ser parcialmente sistemas hipotético-deductivos.
- No se puede asegurar con certeza la correspondencia entre el lenguaje teórico y el observacional.
- La observación carece de una Teoría y se basa en el supuesto de que lo empírico es algo dado y que no intervienen mediaciones. Problema que tiene su contraparte y se refuerza en el “trabajo teórico por el trabajo teórico, o a la institución de la teoría como un dominio discursivo separado, cerrado en sí mismo y autorreferencial” (Bourdieu y Wacquant, 2008 citado en Capdevielle, 2012:2).
- Por lo tanto la verificación de Popper es cuestionada, y surgen postulados que proponen la participación de elementos extralógicos en la sustitución de paradigmas, como los de Khun.

Es a partir de este marco contextual y teórico que se incorporan nuevas formas de construir la Teoría, que “en los noventa incorporó con mayor énfasis el tema de la construcción de los significados, imbricándose con la nueva hermenéutica” (Zemelman, 2007, citado en De la Garza, 2012:5), y hacia finales de esta década la integración de la noción de sujeto y finalmente Configuración, que se plantea como una alternativa al concepto estándar de Teoría y sistema, sin dejar fuera significados y sujetos (De la Garza, 2001a).

Por otro lado, la influencia de teorías como el Interaccionismo Simbólico y la epistemología crítica favorecieron el desarrollo de una nueva recapitulación y lectura del método marxista, el cual abonó en la construcción de los referentes que darían forma a la perspectiva construccionista. Por ejemplo:

- a) El concepto de ley y determinación entendida ahora como ley de tendencia, que sustituye las relaciones lineales de causalidad por “acondicionamientos objetivados que escapan a la voluntad de los sujetos pero que no determinan sino presionan” (De la Garza, 2012:6); se habla de potencialidad y no de probabilidad estadística.
- b) El tiempo presente visto como una articulación entre objetividad y subjetividad (objetivación y subjetivación que constituyen el espacio de lo posible).
- c) El espacio de posibilidades para la acción viable de los sujetos (que es acotado por las objetivaciones) como alternativa a la predicción.
- d) La prueba no constituye una verificación sino la experiencia (praxis) “que implica situación en estructuras, procesos de construcción de sentidos e interacciones tendiente a la transformación de la realidad dentro de un espacio de posibilidades objetivo” (De la Garza, 2012: 7).
- e) La objetivación sí es un producto humano, sin embargo, escapa de su control, quizá convirtiéndose en códigos de cultura. Además de que puede pertenecer a cualquier nivel de realidad que se articulan y se mueven conformando una Configuración, una Totalidad no determinante pero si condicionante.
- f) La acumulación de códigos son base para construir significados de situaciones concretas que guían la acción, es decir, los significados no se construyen sólo a partir de la experiencia concreta de interacción, sino que recurre a otros elementos más amplios, generales o estables (que no dependen de él) y que otorgan una dimensión de sentido a la realidad, esto es, la subjetivación en un contexto objetivado.

A partir de estas ideas y precedentes, el configuracionismo se plantea un problema metodológico que da pie al ulterior desarrollo de su teoría: “cómo descubrir categorías propias de un objeto no universal y que estas sean capaces de expresar su origen, funcionamiento y contradicciones y potencial terminación. Es decir, la captación metodológica del movimiento” (De la Garza, 2012:10).

Para tales efectos, se parte de una “concepción dinámica del sujeto y de la realidad como dándose” (Hernández, 2011:6), no como algo dado, abriendo así la pertinencia y necesidad de desarticular conceptos y distinguir las relaciones fuertes (causales o deductivas) y débiles (provenientes del razonamiento cotidiano) que establecen dentro de la teoría (De la Garza, 2001b). Si predominan las formas débiles de relación en las teorías se trata más bien de una Configuración, es decir “un arreglo de características o de propiedades del objeto que pueden estar en relaciones fuertes o débiles” (De la Garza, 2001b:19).

Esta desarticulación puede generarse no sólo a nivel de teorías sino también respecto a un concepto y las dimensiones que lo conforman, todo dependerá de la dureza o flexibilidad de las relaciones en sus configuraciones; de este proceso surgen rearticulaciones nuevas con un alto o bajo impacto según el grado de participación de cada elemento en la configuración total. Si alguno o alguno de los conceptos se reconfiguran con mayor facilidad por contener relaciones más laxas entre sus dimensiones, es posible que estos a su vez establezcan relaciones discontinuas, contradictorias y oscuras con otros conceptos de la teoría, y no se trata de contradicciones lógicas, sino “lo que Gramsci llamó la contradicción sustantiva” (De la Garza, 2001b: 20), la cual no necesariamente es un problema, ya que si es usada creativamente en la formación de configuraciones puede contribuir a nuevos descubrimientos de “formas no teorizadas”.

La importancia de aceptar diferentes tipos de relaciones en los elementos de un esquema teórico, conceptual o lógico, radica en la posibilidad de justificar la necesidad de que la ciencia tome en cuenta los significados y códigos generados en los grupos y sociedad para producir conocimiento confiable e integral sobre cualquier fenómeno psicosocial, que además son los que pueden presentar una mayor cantidad de relaciones blandas que influyen en la Configuración de una Totalidad. Integrar términos de sentido común, en lugar de señalarlos como fenomenologías o hermenéuticas de poca trascendencia, implica que,

Una configuración admite conceptos teóricos y otros del lenguaje común. Igualmente, abandona la idea de que en el lenguaje como en la realidad todo tiene que ser coherente, sustituyéndola por la idea de que las conexiones en un todo pueden ser duras o laxas, con contradicciones, discontinuidades y disfuncionalidades. (De la Garza, 2001 citado en Hernández, 2011:7)

Reconocer estas dimensiones teóricas y de sentido común no sólo como discurso sino también como metodología es una de las principales aportaciones del marxismo a la teoría del Configuracionismo:

El método del Concreto-Abstracto-Concreto es un método de construcción de teoría con sus dos etapas, la investigación y la exposición (...) En la fase de investigación, dice Marx, se trata de transformar intuiciones y representaciones en conceptos (...) El método de exposición es de reconstrucción de categorías y conceptos desde los más simples hasta los más complejos, pasando por diversas etapas conceptuales. (De la Garza, 2012:10).

Esta reconstrucción de la teoría es lo que se ha llamado Totalidad, que de ninguna forma pretende captar todo lo referente al objeto, sino que todo aquello que sea pertinente para explicarlo, sin importar que existan elementos que pertenezcan a distintos niveles de abstracción, al hacerlo, no desconoce la acumulación de conocimientos teóricos sino que los sitúa en la situación-contexto actualizado. Se trata de “una perspectiva abierta al descubrimiento frente a una realidad en transformación que no acepta ser subsumida en ningún modelo sino que obliga a la reconstrucción permanente, aunque haya aspectos de la realidad de pertinencia mayor que el caso específico, pero que al ser ubicados en una nueva articulación adquieren otro significado” (De la Garza, 2012:12).

Del mismo modo en que la Configuración se centra en estas relaciones duras y laxas, los resultados de los estudios tendrán que ubicar los límites para la acción viable de los sujetos como una Ley de tendencia y no como una probabilidad de predicción “de tal forma que el resultado final depende también del sujeto, de sus interacciones y subjetividad, pero no ignora que hay objetivaciones que acotan, limitan o presionan a los sujetos en la coyuntura” (De la Garza, 2012:12). Además de que dicha tendencia no necesariamente será una acción concreta sino que podría comenzar por ser abstracta con potencialidad de concretarse en relación a las determinantes que existan y las opciones que generen.

La teoría de las configuraciones aporta al estudio de las identidades una visión que permite integrar una dimensión cultural, la cual fue señalada por Giménez (2007) como central para comprender el sentido que el ser humano atribuye a su actuar, porque es cierto que la identidad recurre a conceptos, significados y categorías para definirse, pero también recurre a sus prácticas (praxis) y a las relaciones (de poder, jerarquía, status, etc.) que establece con otras

personas o grupos, es decir, a la posición que ocupa dentro de la estructura, considerar estas dimensiones implica aceptar que la identidad está conformada por varios niveles de realidad, que está en movimiento y por lo tanto puede ser estudiada como una configuración.

Este esquema es compatible y complementario al del Interaccionismo Simbólico ya que, por un lado, Mead permite comprender más a fondo el proceso de la construcción (reconstrucción) de significados que tienen un peso simbólico importante en la identidad, al provenir de personas con quienes se mantienen una interacción más cercana y a través de los cuales “conoce” el mundo y negocia sus referentes, a través del proceso de socialización, es este sentido, se muestra la pertinencia de atender elementos provenientes de la vida socio-familiar. Y por el otro lado, el configuracionismo resalta la importancia de tomar en cuenta los límites y presiones que la estructura ejerce sobre los sujetos (y grupos), estableciendo un margen de negociación a través de códigos y objetivaciones que sobrepasan las facultades y dominios de la subjetividad e interacción social, pero que también participan en los procesos psicosociales, en este caso, en la identidad.

Además a través del concepto de praxis “resume una relación compleja entre el sujeto y el objeto en la que juegan las concepciones del sujeto sobre el objeto como parte de la misma realidad y no como reflejo de cómo es el segundo” (De la Garza, 2012:13). En conclusión, el paradigma configuracionista señala la necesidad de atender las prácticas y relaciones de las personas dentro de contextos estructurados, como el trabajo, la escuela y el mercado de trabajo; analizar la posición que ocupan dentro de éstos, así como los símbolos, códigos y objetivaciones que caracterizan la idea del profesionista.

Esto conduce a otra de las grandes discusiones del Configuracionismo, que tiene que ver con la relación entre el *concepto* teórico, el *indicador* y el *dato*, en la cual se enfatiza que el dato no es algo que este dado “por default” y que sólo hay que encontrar una relación coherente y lineal con el indicador (y este a su vez con la teoría) para integrarlo. De la Garza insiste en que nada tiene que ver esta línea trazada imaginariamente entre cada uno de los elementos de la investigación, sino que el dato también se construye y reconstruye y por lo tanto la relación no se da de forma lineal y deductiva sino mediada.

Además del dato, también existe otro elemento a considerar dentro de la propuesta metodológica, el sujeto, quien a decir de Zemelman también es construido y debe ser incluido en



la construcción del conocimiento en términos de sujetos potenciales, ya que sin esto cualquier resultado que trate de determinar la ley de tendencia o potencialidad de acción al ser puramente objetivista y abstracta, carecería de sentido.

La creación de sentido puede lograrse en la medida en que la incorporación plena del sujeto en la metodología empieza por concebirlo precisamente como sujeto y objeto presionado por objetivaciones y por sus capacidades de dar significados, todo esto en un espacio objetivo-subjetivo de posibilidades. Esta relación de ida y vuelta, dialéctica, entre las construcciones subjetivas, la interacción y las presiones macroestructurales, impactan (medían) cada uno de los niveles de realidad y están presentes en los códigos culturales, políticos y económicos objetivados para dar sentido.

Las configuraciones se abren a la reconfiguración en función de prácticas, ya que el problema del movimiento no es exclusivo de las estructuras, las personas no son sólo figuras receptoras y pasivas de la estructura, sino que influyen y son influenciados tanto en su subjetividad como en su interacción con otros.

#### *2.1.5 Las configuraciones, los significados y la identidad*

En el estudio de las identidades, sobre todo si se habla de una categoría específica como es el caso, resulta imprescindible un acercamiento a la subjetividad e interacciones que construyen, así como encontrar los significados que la integran y le dan sentido. Empero, resultaría insuficiente para la comprensión de la Totalidad dejar fuera las relaciones y mediaciones que se generan entre estos elementos y las estructuras de poder y cultura, como la economía y la política, gran parte de las condiciones en las que se desarrollan los profesionistas son reguladas y condicionadas por estas entidades, por lo tanto es necesario tomar la idea que defendían Bordieu y Elías sobre trascender la dicotomía entre lo subjetivo y objetivo, ya que la una y la otra son interdependientes y no son realidades separables.

Integrar las objetivaciones, define una forma más amplia de mirar el proceso de la construcción de significados, porque además de considerar la individualidad, la subjetivación y las mediaciones de la interacción contenidas en ellos, implica la integración de los códigos de cultura que son utilizados o que intervienen en la situación concreta que se observa, “estas configuraciones subjetivas implican redes de códigos no sistémicos con los atributos de

polisemia, mimetismo, niveles de concreción, claridad, relaciones duras o blandas como hemos mencionado en general para una configuración” (De la Garza 2012:20).

A nivel de relaciones sociales, la configuración también toma en cuenta los significados (como mediación entre estructura y acción), e integra componentes cognitivos, emotivos, morales o estéticos que permiten que la interacción pueda ser clara o ambigua, dura o blanda, contradictoria, discontinua u oscura (De la Garza, 2012: 20).

A diferencia del planteamiento de Mead, en donde la construcción de significados es resultado de un proceso que integra la espontaneidad y la intencionalidad de los integrantes de un grupo en interacción, gracias al *esfuerzo de adaptación* que cada uno realiza, la configuración integra en la coyuntura los límites estructurales, que en su relación con los niveles de subjetividad e interacción, trazan los parámetros de viabilidad de cada opción que tengan los sujetos (aunque estos no siempre puedan estar en el plano de lo consciente). En este sentido “los significados no sólo se generan de alguna manera por lo individuos en interacción sino que dentro de ciertos límites espaciales y temporales se vinculan con significados acumulados socialmente que los actores no escogieron” (Habermas, 1988 citado en De la Garza (2001a:4).

El hombre, concebido por Norbert Elías como proceso (no como algo estático), está inmerso en una red de interrelaciones con otros hombres, pero siempre en el marco de un Estado, con la naturaleza y también consigo mismo (Capdevielle, 2012), siendo estas relaciones las que “pueden ejercer una gran influencia sobre la conducta y las decisiones de los individuos y de los grupos” (García, 1994, citado en Capdevielle, 2012:6), estas formas de interdependencia que asocian a los individuos es lo que Elías llamó configuración.

En resumen, se acepta y potencia la idea central del Interaccionismo Simbólico de que “toda interacción social es una interacción simbólica, significativa” (De la Garza, 2001b: 6) es decir, el significado no es psíquico o únicamente subjetivo, sino que reside en el acto social, por lo tanto la construcción de la subjetividad o identidad, que implica la producción de significados recurre al acto social, a la praxis, a la experiencia, pero también se reconoce que “la producción y acumulación implican procesos de selección de significados socialmente aceptados y por niveles de abstracción diversos, en los que las jerarquías de poder de los grupos están presentes” (De la Garza, 2001b: 7), razón por la cual interesan los significados, pero también los códigos y relaciones establecidas entre los diferentes niveles de abstracción.

Estas relaciones tampoco son fijas, las praxis también se pueden volver sobre las subjetividades y las estructuras iniciando un nuevo proceso de reconfiguración, asimilación de nuevos códigos, emergencia de otros que permanecían sumergidos o latentes, reestructuración jerárquica, cambios de intensidad o significación, etc., por eso se habla de que la Configuración no implica un esquema deductivo sino de construcción, de procesos, de movimiento; “tanto Elías como Bourdieu parten de considerar la realidad social como una construcción, es decir, que desde ambas perspectivas teóricas las realidades sociales se conciben como construcciones históricas y cotidianas de actores individuales y colectivos” (Corcuff, 2005 citado en Capdevielle, 2012:10).

## 2.2 Identidad

El concepto de identidad tiene sus raíces etimológicas en el latín tardío *identitas*, derivado artificialmente de *idem*, que se formó según el modelo de *entitas*, “entidad” (Corominas, 1976 citado en Gallardo, 2008), su concepción es muy variada y poco clara.

Se trata de un término polisémico y heterogéneo que ha generado controversias y contradicciones, pero independientemente de la postura y definición que se represente, en la mayoría de los casos se reconoce la importancia del lenguaje, “dada la imposibilidad de conocer la identidad más allá de su intermediación lingüística” (Pujal, 2004:100), y porque constituye un elemento estructurador de la vida social (Gallardo, 2008:172). Es por esta razón que el Interaccionismo Simbólico ha sido retomado en muchos de los estudios sobre identidad, además de considerar tanto aspectos individuales como elementos microsociales de interacción.

Empero, incluso dentro del lenguaje se han encontrado “relaciones de producción y relaciones de poder que inciden decisivamente en las interacciones concretas y, por tanto, en la configuración de la identidad” (Gallardo, 2008:172), razón por la cual es necesario integrar o complementar su estudio con un esquema que permita prestar atención a los aspectos socioestructurales que inciden en dicho proceso, en este caso será a través del configuracionismo.

### 2.2.1 Concepción y discusión actual

En el apartado anterior fue mencionado el hecho de que el interés primordial respecto a la identidad solía ser de corte individualista y psicológica, y lógicamente también surgió su

contraparte sociológica. Según Giménez (2007), la idea de identidad ya aparecía de manera implícita y secundaria en teorías sociológicas clásicas, como en Marx (clase en sí vs clase para sí), Weber (conciencia de comunidad) y Durkheim (conciencia colectiva). Aunque en general era vista como un fenómeno *derivado* de las condiciones estructurales, quizá fue Mead quien rompió con dicho esquema, afirmando que “el problema de la conducta es un asunto social en donde interviene la conciencia y autoconciencia de los sujetos” (De la Garza Gayosso y Horacio, 2010:11), vale puntualizar que la discusión se generaba al interior del paradigma de la acción social (o acción colectiva).

El concepto como tal, siendo objeto de interés para las ciencias sociales es de reciente aparición, y ha tomado fuerza a pesar de recibir fuertes embates por quienes han sido llamados “paraposmodernos”, que exponen que el capitalismo y sus formas de organizar la economía y el trabajo (al exigir roles menos homogéneos), genera incertidumbre en los comportamientos (De la Garza, 2010); y con la llegada del neoliberalismo se terminó con toda esperanza de construir “comunidad”, lo cual fue interpretado por algunos como la imposibilidad de construir identidades colectivas, así que parecían pertinentes las teorías psicológicas y microsociológicas, resaltando una idea de *crisis de las identidades* ante el nuevo escenario de flexibilidad (De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:11).

Sin embargo, la identidad ha sido ampliamente aceptada como concepto teórico central debido “a su carácter estratégico y a su poder condensador, pero también a la percepción creciente de su necesidad teórica” (Giménez, 2007:53). Su principal virtud implica también su mayor complicación, ya que es un elemento multidimensional, complejo y dinámico, que difícilmente podrá establecer consensos teóricos, metodológicos e incluso epistemológicos. Ruvalcaba-Coyaso, Uribe Y Gutiérrez (2011), proponen la dimensión psicológica, social, cultural y biológica de la identidad, que podrían identificarse con otros nombres en trabajos de otros autores, sin embargo el punto es reconocer la dificultad de abordar un tema tan escabroso y fértil.

Una manera sencilla de definir o pensar la identidad de una persona es la idea que surge ante las preguntas ¿quién soy? ¿quiénes somos? La identidad sería entonces la definición de sí (Dubar, 2001), a primera vista pareciera que se trata de un acto que concierne únicamente al individuo, por eso algunas corrientes se centran en la perspectiva de los sujetos individuales. La *identidad individual* puede definirse como un “proceso subjetivo (y frecuentemente

autorreflexivo) por el que los sujetos definen su diferencia de otros sujetos (y de su entorno social) mediante la autoasignación de un repertorio de atributos culturales frecuentemente valorizadas y relativamente estables en el tiempo” (Giménez 2007:61).

Esta parte del proceso de identidad es el que permite al sujeto no *confundirse* con otro, se trata de un “sentimiento cierto de unicidad, de idiosincrasia y de exclusividad que va acompañado de una sensación de permanencia y continuidad a lo largo del tiempo, del espacio y de las diferentes situaciones sociales” (Pujal, 2004:99). El carácter, la vida afectiva, la biografía, la estructura psíquica, así como la posición espacio-temporal en el mundo, son elementos que pueden abonar a esta categoría psicológica, subjetiva e individual de las personas.

No obstante, una parte esencial de esta diferenciación requiere de los *otros*, porque “existir socialmente también quiere decir ser percibido, y por cierto ser percibido como distinto” (Bourdieu, 1982, citado en Giménez, 2007:66), preguntarse quiénes son los otros, implica comparaciones para encontrar semejanzas y diferencias para ir tomando una caracterización, una forma, con base en lo que nos distingue respecto a otros (esos que no son yo).

La identidad siempre conlleva una dimensión social, en primer lugar porque retoma las ideas y significados que los demás tienen sobre sí mismo para caracterizarse, pero también porque recurre a la *diferenciación y pertenencia* de grupo, que hace referencia a “formas colectivas de identidad, porque aluden a ciertas características definidas culturalmente y que son compartidas por muchos individuos” (Larraín, 2004: 50). En este sentido, las identidades sociales pueden traducirse en categorías o roles sociales (mexicano, soltero, migrante, adolescente, etc.), incluyendo los de tipo ocupacional, (ser doctor, psicólogo, agricultor).

Mead toma en cuenta ambas dimensiones (individual y social) para afirmar que el individuo puede experimentarse a sí mismo sólo de manera indirecta, a través de los puntos de vista particulares de los otros miembros del mismo grupo social al cual pertenece (Gallardo 2008:175). Esta *pertenencia* de grupo en Mead, se traduce como el límite dentro del cual se reconocen las influencias sociales que toman parte de la identidad de la persona, ya que deja fuera otro tipo de influencias que se relacionan con las siguientes dimensiones consideradas en este estudio.

La dimensión material, que es una visión más amplia de la dimensión biológica (o genética) propuesta por Ruvalcaba, además de referirse al cuerpo, también integra espacios u otras posesiones, que según Larraín (2004) sirven como un rasgo diferenciador y con los cuales la persona puede entablar un apego afectivo, donde la línea que separa al *mí* de lo *mío* no siempre es fácil de trazar.

Todo lo que la persona pueda llamar *suyo* ocupa un lugar específico dentro de su configuración identitaria, como una extensión de su ser o como parte indisociable de *quién es*. Integrar objetos, espacios y el cuerpo (y sus extensiones), que pertenecen al sujeto como parte de la identidad otorga un sentido de realidad, de verdadera existencia, de materialidad, etc., son muestras, objetivaciones y pruebas que le dan consistencia al concepto que la persona tiene de sí. En este sentido, importa lo que se tiene y lo que no, importa el cuerpo y lo que proyecta en su imagen y prácticas, para justificar o legitimar el uso de algún término o categoría para definirse.

En el caso particular de los profesionistas, es interesante revisar los objetos, elementos o espacios que son significativos en la configuración de su identidad, ya sea por poseerlos o por carecer de ellos, por ejemplo el título universitario, casa propia, ahorros, el tipo de vestimenta, etc., y como estos elementos pueden relacionarse con la siguiente dimensión.

La dimensión estructural es la que contiene mayor amplitud y es más difícil de captar, y que generalmente es ignorada por los estudios de sobre la identidad, sobre todo los de corte fenomenológica o hermenéutica, pero que es relevante en tanto comprende contextos amplios como la cultura, la economía, el poder, el sistema educativo, el trabajo mismo, elementos que es necesario atender y que trascienden y envuelven al sujeto, a los grupos o colectividades conforman y a los significados que generan. Vale la pena retomar la idea de Giménez (1997) para no perder de vista esta dimensión: “la identidad de un actor emerge y se afirma sólo en la confrontación con otras identidades en el proceso de interacción social, la cual frecuentemente implica relación desigual y, por ende, luchas y contradicciones” (p. 12), esta relación desigual no sólo involucra a los individuos sino también a las categorías o grupos, cada uno de los cuales diferentes regulaciones, representaciones, discursos, prácticas y espacios que formarán parte de su configuración.

Cada persona puede pertenecer a distintos grupos, ocupar distintos espacios y posiciones

(dentro de diferentes contextos con alto o bajo nivel de estructuración), cada pertenencia permite acceder a un mundo de prácticas, espacios, representaciones, significados y objetivaciones particulares, pero estos elementos también dependen de los límites establecidos para cada grupo, categoría y persona, límites que son gestionados bajo la lógica del sistema y no de acuerdo a las necesidades y preferencias de cada grupo o categoría, así se establecen juicios de valor, normatividades, requisitos, leyes, jerarquías, valor de cambio, criterios de evaluación o contratación., etc., que toman partida en la dinámica de la configuración de la identidad profesionalista, así como en cada una de sus demás dimensiones.

Así pues, las dimensión estructural de la identidad abona a la definición y reconocimiento de las fronteras de los colectivos, las cuales tienen un sentido más bien simbólico y están conformadas por determinados elementos que permite definir lo que es parte del grupo y lo que no, en ese sentido, “las fronteras entre los grupos están marcadas por una posesión o una carencia de trazo/s identificadorio/s específico/s...producidos bajo el influjo de interacciones y circunstancias históricas, económicas y políticas particulares que se van transformando” (Barth, 1976 citado en Roitman, 2005:23).

Cada una de las dimensiones señaladas, tiene la capacidad de generar referentes significativos que configuren la identidad y por lo tanto serán tomada en cuenta, sin embargo, las categorías de identidad social o colectiva, tienen un mayor peso en este trabajo porque la profesión es una categoría o rol social, que tiene que ver con el trabajo, que ocupa y organiza la mayor parte del tiempo activo, aunque también es tema de interés el grado de centralidad que tiene la *profesión* (carrera universitaria) de las personas sobreeducadas en relación a otros roles colectivos, sociales o laborales, en la construcción o reconfiguración de su identidad.

Las personas pueden tener una amplia cantidad de pertenencias heterogéneas (y hasta incongruentes), lo cual de entrada remite a una jerarquización en cada persona, es decir, aunque dos personas compartan las mismas categorías, por ejemplo, madre, arquitecta, mujer, futbolista e indígena (o cualquier otra combinación), la centralidad o importancia que cada categoría tiene como elemento que define una identidad puede ser muy distinta de una persona a otra o incluso entre un momento y otro. Una de ellas puede dar mayor centralidad a su profesión, luego a su rol familiar, después a su rol deportiva, después su género y por último su filiación étnica; pero la otra, puede darle mayor importancia a su rol como de madre, posteriormente a su filiación étnica,



luego a su profesión, después a su posición dentro de equipo deportivo y finalmente a su condición de mujer.

Este ordenamiento tendrá un sentido particular y dependerá de muchos factores significativos del pasado, presente y futuro de la persona, cada momento con un peso específico para la identidad. Estos tres momentos conviven en el proceso identitario de forma dialéctica e interrelacionada, y a partir de esas relaciones se origina el sentido de continuidad y cambio.

La identidad recurre al pasado, es decir, a lo que ha construido durante toda su existencia para definirse, pero en realidad no lo recupera, con lo que reconstruye de él justifica el presente, da continuidad y consistencia a su ser; esa ilusoria idea de continuidad da sentido a la identidad. (García, 2011:39)

Si una persona ha pasado parte de su infancia, vida familiar y vida escolar esbozando su identidad profesional, en cierto momento ésta última logra tener cierta autonomía y estabilidad como figura Larraín, ya que está llena de significados y relaciones que se han ido amalgamando y reafirmando con cada experiencia. En este sentido es posible hablar de una continuidad, esto no se refiere a que una profesión tenga que estar proyectada desde la infancia hasta terminar los estudios universitarios, sino a una serie de eventos que se relaciona entre sí y que le dan sentido a la situación de una persona, por ejemplo, durante la infancia comenzar a interesarse por las profesiones, en la escuela comenzar a estudiar opciones y decidirse por algún área en específico y finalmente elegir una universidad y una carrera. Se trata pues de una situación que no se da de la noche a la mañana de manera arbitraria, sino que más bien se va configurando mediante algunos episodios significativos en la vida de las personas.

Sin embargo toda continuidad supone momentos críticos, de cuestionamiento, algunos experimentan estos momentos en algún momento de la carrera, otros en el momento de elegir alguna área de especialización, y muchos lo tienen al momento de insertarse en el mundo laboral (por muchas razones). Justo en ese momento la persona tendrá la opción de realizar cambios, siempre y cuando no representen un gran desafío para su integración en la vida social.

Gracias a ese momento de reflexividad se intenta “comprender” quién ha sido, qué dirección ha tomado, los resultados que le ha traído y a partir del resultado de dicho razonamiento

plantear o re-plantear el rumbo, puede convertir a la identidad en un proyecto de continuidad o de cambio.

Estamos frente a un concepto complejo, multidimensional, que alude a ciertas características definidas culturalmente y que son compartidas por muchos individuos, razón por la cual es una construcción dinámica. Una definición que considera estas características, entiende la identidad como un “hecho que se construye y reconstruye de manera continua dentro de nuevos contextos y situaciones históricas, como algo respecto de lo cual no se puede decir nunca que se está resuelto finalmente o constituido en forma definitiva como un conjunto permanente de valores y experiencias comunes” (Larraín, 2004:59)”. Se trata de un proceso histórico-social que “implica concebirlo como la unidad de la diversidad, como deconstrucción y re-creación y como continuidad y ruptura” (Sosa, 2006:69).

Atendiendo a cada una de las propuestas y posturas asumidas, se propone un concepto de identidad como una *configuración que recibe variedad de influencias históricas, sociales y estructurales, a la vez que instrumentaliza mediaciones individuales o colectivas que permiten al sujeto preguntarse y responderse, por medio de significados, acerca de cualquiera de las dimensiones de sí mismo*. Esto con tal grado de complejidad y dialéctica que puede generar ideas contradictorias, incoherentes y obscuras, el resultado no es necesariamente un Todo integrado, ya que “la identidad es un conglomerado de fragmentos que posee tantas dimensiones, topologías como ángulos de análisis y problemas” (Dubet, 1999 citado en De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:37), sin embargo si podríamos decir que es la *síntesis que brinda sentido a la situación de una persona*.

### 2.2.2 La identidad profesional

La profesión es una forma de identidad social, y constituye uno de sus principales contenidos que se “conforma principalmente en la socialización dentro de contextos estructurados” (Machuca, 2008b:2), familia, escuela y trabajo especialmente, se reconstruye en relación de ejes temporales que incluyen tanto la biografía como el proyecto de vida del individuo, ya Larraín había señalado que la identidad “no sólo mira al pasado como el reservorio privilegiado de la identidad, sino que también dirige su mirada al futuro y concibe la identidad como un proyecto” (Larraín, 2004:60). Bajo esta misma lógica podemos inducir que la identidad

profesional se construye incluso antes de que el individuo ejerza una profesión, “en este sentido, se percibe que la identidad profesional no sólo implica una elección de carrera, sino más bien todo un proyecto de vida” (Machuca, 2008b:5).

El hecho de que la identidad profesional sea básicamente parte de la identidad social, no suprime el hecho de que mantiene una relación dialéctica con las otras dimensiones, por ejemplo, a nivel individual puede relacionarse a la vida afectiva que el sujeto establece con cierto tipo de objetos, seres vivos u algún tipo específico de personas, además de involucrar los deseos e imaginarios sobre su futuro. Tomar en cuenta cada dimensión, es importante para configurar la Totalidad de elementos pertinentes que intervienen en la reconfiguración de la identidad. Por ello, en este estudio se pretende identificar los elementos centrales que en este momento histórico-concreto definen una identidad profesional, aunque no pertenezcan a la dimensión social de la identidad.

Parece importante atender los recursos materiales, psicológicos, sociales, culturales y estructurales, que conforman la configuración de identidad que corresponde al profesionalista en situación de desajuste (de estudios y/o de conocimientos), ya que contiene elementos simbólicos complejos, ya que constituye una situación de no realización, como elemento que está y no está a la vez, que se representa pero no se realiza; al igual que dos momentos clave señalados por Torres (2005):

- 1) el proceso de construcción personal de una estrategia identitaria para sí.
- 2) la confrontación de la estrategia identitaria con la incertidumbre que generan las transformaciones tecnológicas, organizacionales y de gestión del empleo, lo cual reduce las posibilidades de tener una estrategia identitaria definitiva (p. 33)

El ingreso al mercado de trabajo constituye un momento crítico en la construcción identitaria profesional, en tanto que es el momento en que sucede lo que Bolívar (2005) denominó “*reality shock*” (Machuca, 2008b:8), que enfrenta al profesionalista con las verdaderas exigencias del mercado de trabajo en cuanto a habilidades y conocimientos, así como ingresar a la competencia por los insuficientes puestos que podrían dotarlo de reconocimiento social; lo cual puede generar que el proyecto de identidad y los referentes de identificación se transformen,

modificando la expectativa de vida que el sujeto traza para su futuro.

Ante el escenario de crisis y precarización del empleo surgen nuevas formas de organización y jerarquización social, que privilegian la flexibilización e individualización, pero sobre todo un escenario donde el trabajo ya no ofrece estatutos profesionales “y por lo tanto el que cada uno podía definirse a partir de ellos, situar en una escala salarial, o vincularse con una categoría socio-profesional estable dejó de funcionar, las categorías fueron puestas en duda” (Dubar, 2001:11). Mientras más importante sea el papel de una identidad colectiva para la construcción de identidades personales, mucho mayor será el atractivo de los significados y de las narrativas que se crean para interpelar a los individuos de modo que se identifiquen con ellos (Larraín, 2004: 55, 56).

Si la identidad profesional “es la forma en que el sujeto se apropia de un proyecto profesional- institucional, correspondiente a un campo disciplinar, y de lo que ese proyecto y ese campo implican en tanto espacio y medio de constitución- formación” (Navarrete, 2008 citado en Machuca, 2008a:54), entonces el profesionista en desajuste educativo-ocupacional podría mostrar dificultades en apropiarse de dicho proyecto profesional-institucional y por lo tanto entraría en la dinámica de construir un proyecto profesional-alterno (no necesariamente el abandono de este). En este punto es importante prestar atención, ya que la identidad socioprofesional “en tanto definiciones de sí basadas en "representaciones" del mundo profesional y del lugar ocupado en dicho mundo, no son sólo reflejo de las categorías "oficiales", sino que implican una "visión que es también una división del mundo y que depende de toda la trayectoria social de los individuos” (Bordieu, 1980 citado en Dubar, 2001:11).

La situación que sugiere un mayor impacto en cuanto a la formación-proyección de la identidad profesional es el desempleo y la sobreeducación, ésta última porque ni siquiera requiere (reconoce) la formación adquirida. Respeto a la primer situación, vale decir que “el trabajo implica un soporte fundamental en la identidad de las personas, permitiéndoles el intercambio con el mundo a través de experiencias concretas, «quehaceres», que constituyen la reciprocidad indispensable y necesaria para la formación y sustentación del sí mismo en el curso de la vida humana” (Lira y Weistein, 1981 citado en Gallardo, 2008:164), el desempleo genera un hueco importante, no sólo porque pone en riesgo el estilo de vida y/o la supervivencia, sino porque las prácticas que contienen un sentido de utilidad social generalmente están relacionadas con el

trabajo, y el desempleado puede ser blanco de desprestigio, asociándolo con el ocio y el fracaso.

En cuanto a la situación de desfase de conocimientos, está en juego el reconocimiento y el sentido de utilidad social, y es que “cada grupo social construye y reproduce las significaciones de las experiencias que establece como relevantes. Es por ello que la acción de trabajar entraña connotaciones que se extienden a lo largo de los más diversos continuos bipolares” (Blanch, 1996 citado en Gallardo, 2008:123), como realización u obligación, como necesidad o derecho, como castigo o bendición, y por lo tanto como vocación, como instrumento o como finalidad en sí mismo.

A primera vista, se plantea una diferencia entre ejercer una carrera que cuenta con cierto estatus (para la cual se proyectan los esfuerzos personales), y realizar un trabajo que no estaba contemplado y que no brinda el mismo tipo de reconocimiento respecto a la aportación que una persona brinda a la sociedad. Algunos autores señalan que “los mayores niveles de compromiso de identidad se asocian a un mejor ajuste psicosocial, expectativas de empleo más positivas y mayor aprovechamiento del programa formativo” (Zacarés y Llinares, 2006:123).

Pero además están en juego los significados y actitudes alrededor de la categoría social *profesionista*, ya que “esta evolución de las formas de gestión del trabajo en las empresas se tradujo en cambios en la categorización social” (Dubar, 2001:11), tanto puede cambiar el sentido o significado, que incluso pueden llegar a escucharse expresiones como: -este país ya no necesita más profesionistas-, -para qué estudio una carrera si luego no hay trabajo- o bien, “México, inundado de administradores” (Flores, 2013), que parecen mostrar una actitud negativa ante la carrera profesional.

A través de este tipo de sentidos o relaciones respecto al trabajo, se determina también la función o relevancia que funge en la configuración identitaria, además de que el “significado que se le asigne al trabajo en relación a la identidad personal estará sujeto a las características del individuo y de la situación laboral que enfrente” (Gallardo, 2008:164,165), en este caso se trata de la sobreeducación y desfase de conocimientos, que a final de cuentas constituye condiciones de trabajo y vida semejantes que pueden ser fuentes de identificación para la cada vez mayor cantidad de profesionistas que la enfrentan.

Cabe la posibilidad señalada por De La Garza (2006), de que surja “una identidad de ser de los excluidos, de los perdedores, que se sobreponga a las heterogeneidades en las trayectorias laborales o de vida” (p. 35), esto sin olvidar los “mundos que estructuran los tipos de relato y permiten categorizar las experiencias profesionales de cada uno (...) y las construcciones socio-históricas que justifican los dispositivos de integración, de diferenciación y de exclusión social” (Dubar, 2001:13), es decir, no sólo depende de la experiencia personal sino de los marcos estructurales en los que se reconfigura la identidad profesional.

### *2.2.3 Reconocimiento social y la centralidad del trabajo en la identidad*

Un elemento central de la identidad profesional es el reconocimiento social, “está íntimamente ligado a la legitimación de saberes y competencias y al lugar que ocupa el individuo dentro del grupo de pertenencia” (Machuca, 2008a:54), hay profesiones que claramente ofrecen la oportunidad de realizarse e identificarse y partir de ellas para construir la identidad laboral (docencia, trabajadores sociales, trabajadores de la salud, etc.), porque “el trabajo parece más del orden de la vocación y su utilidad es clara” (Méda, 2007:31), sin embargo cuando esos profesionistas no encuentran la manera de ejercer su vocación y ocupan un trabajo en otro giro, habrá que revisar con más detenimiento lo que sucede a nivel identitario, pero también será de gran utilidad observar qué tipo de valoraciones construyen sobre su trabajo.

Es decir, si los saberes y competencias no son requeridos por el puesto de trabajo al que ha ingresado, ¿quiere decir que el profesionista no cuenta con una legitimidad como tal? Dada la tendencia de las personas a utilizar la adscripción a un puesto de trabajo como un elemento incuestionable a la hora de definirse a sí mismas, vale cuestionarse la función o el lugar que toma la profesión en la vida de las personas, en términos de significancia, Larraín señala al respecto:

Mientras más importante sea el papel de una identidad colectiva para la construcción de identidades personales, mucho mayor será el atractivo de los significados y de las narrativas que crean para interpelar a los individuos de modo que se identifiquen con ellos. (Larraín, 2004: 55,56)

En este sentido, las identidades colectivas deben contar con un mínimo de reconocimiento, el cual involucra no solamente a los colectivos y sus interacciones, sino que

también tiene que ver con características determinadas por las estructuras económicas, políticas y laborales principalmente, por ejemplo, el salario, el espacio de trabajo, el tipo de actividad, etc.

El sujeto, como consecuencia de la organización a que pertenece, el cargo que ocupa y/o la ocupación que ejerce, se proyecta a sí mismo y a su familia en una posición social determinada, la cual es evaluada, ponderada y reconocida por la comunidad según estándares institucionalizados. (Acuña y Reyes 1982 citado en Gallardo, 2008:164)

La reconfiguración de la identidad profesional, en cuanto a contenido y sentido, dependerá también de la evaluación y reconocimiento del trabajo *no-profesional* que realizan, así como la relevancia subjetiva que haya sido otorgado a la profesión adquirida. Si esta última sigue siendo una mayor fuente de reconocimiento y genera mayor satisfacción en la persona, entonces el trabajo (acto), puede carecer de centralidad e implicar una función instrumental o secundaria, es decir, puede verse como medio para conseguir un espacio laboral más afín a la carrera cursada o incluso para un cambio de profesión.

Uno de los criterios para elegir carrera o profesión, además del económico, es la promesa de reconocimiento social, o dicho de otra forma la capacidad de otorgar prestigio, “es cierto que ninguna identidad individual puede sobrevivir a una falta total de reconocimiento de todas partes” (Larraín, 2004:45), entonces ¿qué sucede cuando un elemento que se proyecta como central para la identidad no logra materializarse?

Estas preguntas remiten a otra discusión que se ha venido desarrollando ante el proceso de precarización y flexibilización del trabajo respecto a la pérdida de la centralidad del trabajo en los procesos psicosociales. La postura de los paraposmodernos, continúa con la tradición de las teorías del fin del trabajo, y señala el predominio del sentido instrumental del trabajo debido a tal flexibilidad, entendida como “la fragmentación de carreras ocupacionales y biografías” (De Garza, Gayosso y Horacio, 2010: 30), ya sea por la duración relativamente corta en un empleo y la alternancia entre desempleo y ocupaciones heterogéneas, lo que se traduce en condiciones inciertas e interacciones menos estables y por lo tanto identidades *fragmentadas*. Además bajo las condiciones del mercado laboral “una parte importante de los trabajadores considera hoy al trabajo como una obligación y no como un medio para realizarse” (Méda, 2007:31).

Sin embargo, desarrollos posteriores han argumentado que “la Identidad no se deriva simplemente de la homogeneidad de las ocupaciones ni mucho menos del cara a cara” (De la



Garza, Gayosso y Horacio, 2010: 33), es decir, también implica procesos de abstracción de diferencias, además de que las trayectorias laborales heterogéneas o precarias también tienen elementos a partir de los cuales crear comunidad, similitudes y por lo tanto identidad. Además, la identidad laboral no se relaciona únicamente a un lugar o relaciones específicas, también puede incluir construcciones socioculturales significativas, o como declara De la Garza, et al. (2007a:36) “la identidad puede jugarse en un nivel más corporativo o profesional y no sólo presentarse cuando se labora por largo tiempo en una sola empresa y con los mismos compañeros, sino que puede ser por un tipo de trayectoria”. En este sentido, puede desarrollarse una identidad basada en una profesión u ocupación que no esté ligada ineludiblemente a una empresa, pero que sea importante a nivel de la trayectoria profesional de esa persona.

El trabajo sigue siendo importante en la constitución de identidades colectivas, pero no hay una relación de determinación lineal entre posición en una estructura ocupacional e identidad, sino que influyen estructuras de espacios de relaciones diversos, que presionan pero no determinan a la identidad, junto a códigos de la cultura acumulados a través de los cuales los actores dan sentido a su situación, a sus interacciones, a su futuro y en particular a quienes somos “nosotros”, a los “ellos” y eventualmente a amigos y enemigos. (De la Garza, et al., 2007a:35)

La centralidad del trabajo aun no puede ser cuestionada de manera convincente ya que aún constituye un espacio significativo de socialización e integración social, lo cual lo hace relevante en el proceso de identidad (Gallardo, 2008:155). El trabajo no sólo cumple una función instrumental, utilitaria y/o básica de aportar medios de supervivencia, sino que además cumple cinco funciones indispensables según (Jahoda, 1984, citado en Méda, 2007:28):

- a) Impone una estructura temporal de la vida. Resalta la importancia que tiene el trabajo para organizar nuestro espacio-tiempo en referencia a éste, es decir, cuándo debemos levantarnos, a qué hora alimentarnos, cuántas horas dormir, etc.
- b) Crea contactos sociales fuera de la familia. El trabajo relaciona significativamente a personas que no pertenecen a círculos socio-familiares propios, ya que se convive muchas más horas al día con los compañeros de trabajo que con la familia y amigos.

- c) Da objetivos que sobrepasan las ambiciones propias. El trabajo permite a las personas apropiarse de objetivos colectivos o de la empresa misma y no solamente cubrir intereses personales
- d) Define una identidad social. El trabajo provee categorías sociales a través de las cuales una persona puede identificarse, diferenciarse y definirse (soy comerciante, soy maestro, soy carpintero, soy futbolista, etc.).
- e) Obliga a la acción. El trabajo implica movimiento, energía, labor.

A final de cuentas, el trabajo se lleva gran parte de nuestra energía y tiempo, además proporciona una forma de sobrevivencia y un espacio de interacción social, de producción y reproducción cultural. Novo (2005) mira al trabajo como “productor de sentido y subjetividad que nos ubica en el marco de la interacción simbólica entre el ser y el estar en el mundo” (p. 113) aunque sea de manera fragmentada, debido a la tensión constante entre el empleo y el desempleo.

Muchas organizaciones, sabida la cantidad tan grande de personas desempleadas, han recurrido a los contratos temporales o eventuales, lo cual genera un estado inestable entre la inclusión y la exclusión, “la pérdida paulatina de garantías de viabilidad de la existencia para todos” (Novo, 2005:117), el empleado vive con un constante temor de perder su empleo. Sin embargo, puede llegar el punto de normalización, en que el empleo se resignifica y pierda ciertas características que antes lo definían, como la seguridad o permanencia, para aceptar su flexibilidad.

Este proceso puede igualmente aplicarse al trabajo profesional y la situación particular de desfase, ya que ninguno de estos conceptos son esencia, sino constructos, configuraciones que responden a varios procesos, influencias y mediaciones. Todo esto con sus respectivos costos, resistencias, negociaciones y ajustes porque cada significado se relaciona a las personas que los han aprehendido, y sobre todo si representa un valor central o importante en la construcción de su identidad.

### **2.3 El trabajo y la implicación**

El concepto del trabajo no siempre existió y mucho menos el de profesión, y al igual que la forma de ingresar al mundo de la actividad laboral, ha ido cambiando a través de la historia.

Inicialmente no había ningún concepto equiparable a la idea de trabajo que hoy tenemos, sólo eran vistas como actividades o roles “naturales”, incluso “en la comunidad primitiva, la distribución del trabajo entre sus miembros se realizaba fundamentalmente por el sexo, la edad y las características físicas” (Zayas, 2010:¶1) y no por una decisión personal, es decir, la problemática de la elección de profesión no existía.

Posteriormente con el surgimiento de la propiedad privada, el trabajo se comenzó a tratar como un bien familiar, “durante la Edad Media el trabajo se caracterizó por adquirir un carácter prácticamente hereditario; la clase social condicionaba la elección y las posibilidades de desempeño de una actividad determinada” (Zayas, 2010: ¶2), de esta manera, cada dinastía perpetuaba una misma ocupación. El trabajo comenzó a estratificarse y según la posición socio-económica de la familia se determinaba el trabajo u oficio, desde la monarquía hasta agricultores, llegando a su máxima expresión en la esclavitud, las personas no tenían derecho de elegir su ocupación, sino que además no podían decidir ningún otro aspecto de su vida, era como cualquier otro dentro de la lógica de la propiedad privada.

A través de los diferentes movimientos tecnológicos, intelectuales y bélicos de la historia, en la actualidad se habla de una *libertad* de elegir la ocupación que nos plazca, lo cual conlleva una nueva problemática, ya que la responsabilidad recae principalmente en el individuo (aunque no queda libre de influencias y condicionantes estructurales). La elección de profesión implica construir una visión de futuro, una estrategia y una proyección que dará dirección a las decisiones que toma la persona, además de generar y desarrollar nuevas habilidades alrededor del área de conocimiento a la que pertenezca la profesión, se trata de una decisión relevante que también forma parte importante de la identidad profesional.

Antes de que la profesión existiera propiamente, “existían una serie de conocimientos que daban lugar muchas veces a ocupaciones especializadas sin embargo, no existía reglamentación alguna sobre el ejercicio de esas actividades” (Bustos, 2011:43), y más bien se equiparaba a los oficios que dependían también de los saberes “heredados” por la familia.

Una concepción más reciente considera la profesión como una *institución social* basada en “conjuntos específicos de actividades, competencias y orientaciones ocupacionales que están certificados socialmente y cuyo acceso es regulado por organizaciones gremiales-corporativas”

(Ludger, 2000 citado en Bustos, 2011:45). Además se reconoce la importancia de concebir concepto *multidimensional* que implica la dependencia de un salario (o no), los conocimientos y habilidades, las características de las organizaciones y la representación social de la profesión, por lo que se debe tomar en cuenta el contexto para su estudio (Hualde, 2002 citado en Bustos, 2011).

### 2.3.1 La transformación del trabajo-empleo

El trabajo, y más específicamente, el empleo ha sido seriamente cuestionado. En un primer momento, se mostró prometedor para quienes deseaban acceder a una vida digna, ya que ofrecía permanencia y seguridad social, sin embargo cuando se caminaba en búsqueda del pleno empleo, aparece el desempleo (Neffa, 1999), y de la mano de éste llega el proceso de precarización, como una especie de revancha del capital contra el trabajo con el fin de “destruir el conjunto de institucionalidades que constituyeron a la sociedad salarial” (Castel, 1998, citado en Leite, 2009:8).

Para realizar esta observación parece útil hacer la distinción entre trabajo y empleo, el primero es una forma que se ha transformado y varía entre una cultura y otra, entre un momento histórico y otro, pero existe incluso mucho antes de conceptualizarlo como tal. El trabajo es un modos de actividad caracterizado por ser un “esfuerzo realizado por el hombre para producir algo que es exterior a sí mismo, hecho en dirección de otros y con una finalidad utilitaria” (Neffa, 1999:8), el trabajo traduce en términos generales, la parte más básica del acto que tiene un objetivo específico con utilidad social.

Obviamente existen variadas formas de trabajo, sin embargo, en cierto momento el empleo parecía representar su esencia. En realidad se refiere a una forma particular de vincular el trabajo, pensado como acto, con una serie de marcos institucionales y jurídicos que se definen independientemente de la persona que realiza dicho acto, es decir, un *trabajo abstracto* (Neffa, 1999), “que opone una forma objetivada a una potencia subjetiva” (Hirata y Zariffian, 2007:34).

En este sentido, un empleo puede organizar el trabajo (y a los trabajadores) de diversas formas para producir el mismo objeto, servicio o conocimiento, todo esto sin ninguna participación del trabajador, incluso anticipándose y trascendiendo a éste, porque bajo este

esquema, “el asalariado trabaja bajo el control del capitalista, al cual le pertenece el producto de su trabajo” (Hirata y Zariffian, 2007:33).

Cada forma de organizar el trabajo requiere infraestructura, trabajadores, procesos, direcciones particulares, riesgos y de igual forma, considera y negocia con los marcos sociales, políticos, jurídicos, económicos y culturales que lo envuelven. De acuerdo a estas consideraciones, se establecen los perfiles para cada puesto de trabajo, el salario, el tipo de contrato, etc. Pero es justamente esta condición de relación salarial la principal característica del empleo, o en otras palabras, del trabajo asalariado. Hecha esta distinción, cabe mencionar que cuando se habla de trabajo en esta investigación, se hace referencia justamente a este *trabajo asalariado*, sin olvidar la concepción más amplia de la cual proviene pero quedándose al margen de la discusión actual de si es necesario o no un concepto ampliado del trabajo.

El estatuto que brindó a algunos, y prometió a otros, el discurso del pleno empleo, en combinación con el proceso de tecnologización y automatización de los procesos de trabajo, generó gran expectativa positiva respecto a posibles “efectos enriquecedores y liberadores del trabajo, del control patronal de los tiempos y los movimientos, tanto como de las rutinas enajenantes del taylorismo” (De la Garza, 2007:37). No obstante, en la mayoría de los países, sobre todo de América Latina, el desempleo ocupó el lugar de esta utopía y las consecuencias han sido tan críticas que los Estados se han visto en la necesidad de “incorporar las políticas de empleo como parte de las políticas públicas destinadas a combatir la pobreza” (Torres, 2005:127).

En México no se reconoce al desempleo como el mayor problema, sin embargo, en muchas ocasiones la línea entre empleo y desempleo es muy delgada y borrosa, sobre todo en un contexto político en el que esquemas de contratación hiper-flexibles son legales, de tal modo que una persona puede vivir en una dinámica empleo-desempleo durante largas épocas o toda su vida. No es raro encontrar casos en que una persona trabaja un mes sí y otro no, o quienes tienen que esperar una llamada ‘cuando haya trabajo’.

Los contratos temporales o por proyecto son cada vez más comunes, incluidos los que requieren trabajo profesional, los cuales se traduce en “ampliación de la jornada laboral sin previo aviso, pocas posibilidades de recibir algún tipo de prestaciones y se anula la certeza de obtener algún puesto de base” (Carrillo, Salinas, Real, González, Belmont y Solorio, 2014), todo ello mientras se reciben salarios bajos y se incrementa la intensidad y ritmo de trabajo.

### 2.3.2 *El mercado de trabajo y el trabajo profesional*

El mercado laboral profesional a decir de Mungaray (2001) es por naturaleza imperfecto: En la medida que los estudiantes, como demandantes de un empleo profesional, y los empleadores oferentes de empleos profesionales, si bien se relacionan entre ellos en el mercado, tienen que interactuar para la interpretación de las necesidades de los empleadores y el desarrollo de las características de los demandantes, a través de las instituciones de educación superior. (p. 4)

Las universidades tienen un proceso de formación lento y bajo su propia lógica, por lo general independientemente del mundo laboral. Así que las decisiones tomadas incorporan información que será validada o ponderada varios años después, lo que abre la posibilidad de que cuando un egresado se inserte en un trabajo profesional, sus conocimientos y habilidades sean obsoletas, generando *desfase de calificaciones* e incertidumbre.

La rápida actualización de sistemas informáticos, las tendencias a criticar todo lo que sea tradicional y antiguo, el nuevo culto a la flexibilidad, la competitividad e innovación abre un nuevo paradigma en la búsqueda del “talento humano” que cada vez se aleja más del sistema de profesionalización. Se busca autonomía, disciplina, poliglotismo, creatividad, habilidades comunicativas y sociales, en pocas palabras “una de las capacidades más importantes en los egresados, la habilidad para aprender nuevas habilidades y continuar un proceso sistemático y de largo plazo de aprendizaje, impulsado por la motivación y la independencia” (OCDE, 2004 citado en Díaz, 2012:15).

Los mercados laborales configuran una situación cada vez más compleja, y a pesar de que el reparto del empleo se basa en “un razonamiento en términos de legitimidad social al tiempo que un cálculo económico” (Maruani, 2000:9), la desigualdad es cada vez más amplia y menos tolerable dentro de la dinámica de empleo-desempleo actual, situación de la que no escapa el trabajo profesional, y que llega a ser significativa hasta inicios del siglo XXI, ya que hasta antes de esa fecha se había mantenido un relativo equilibrio entre oferta y demanda “pero el creciente proceso de saturación habría implicado el aumento en importancia de profesionistas empleados en ocupaciones para las cuales no resultan necesarios los conocimientos y habilidades adquiridas en las aulas universitarias” (Hernández, 2004: 99).

El problema de la sobreeducación no incumbe únicamente a los profesionistas (ver Ilustración 1), sino a todo el mercado laboral, porque “muchos titulados tuvieron que aceptar un empleo que requería menores calificaciones que las que realmente disponían (*bumping down*) desplazando a los menos calificados a empleos de bajos salarios o directamente al desempleo (*crowding out*)” (Waisgrais, 2005:1). Los cambios en la población activa y la crisis de empleo han generado problemáticas de tal importancia que incluso se ha erigido como la nueva cuestión social:

En una sociedad donde la norma es trabajar, donde los ingresos se adquieren mayoritariamente por trabajo, donde el trabajo ocupa un lugar y un tiempo muy importante, la ausencia de trabajo, y por lo tanto de ingresos, de utilidad y de inscripción en un colectivo, es una catástrofe para las personas y para la sociedad. (Méda, 2007:27)

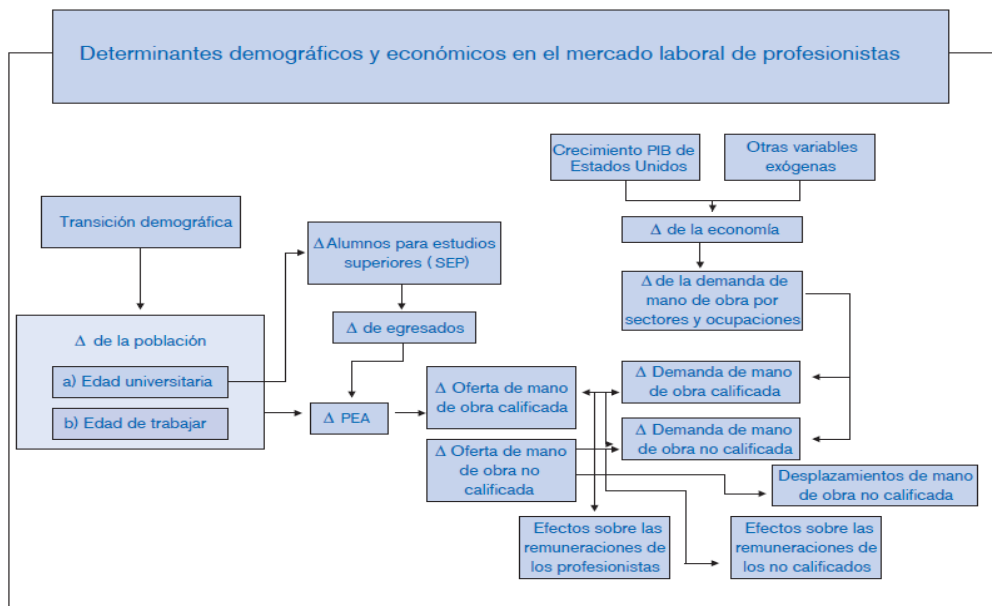


Ilustración 1 Determinantes demográficos y económicos en el mercado laboral de profesionistas  
Fuente: Hernández, 2004:99

Este tipo de dinámicas puede generar conflictos y competencias más fuertes por la legitimación y reconocimiento en el lugar de trabajo, ya que se pone en igualdad de condiciones y se evalúa igualmente el trabajo del profesionista, que quizá aspire a una posición de mayor jerarquía con base, no sólo en su rendimiento, sino también considerando su formación profesional, y el trabajo de un no profesionista quien sabe que esta posibilidad depende totalmente



de que sus resultados sean contundentes para superar o compensar la falta del título, lo que quizá lo colocan en una posición inicial de desventaja.

Por último queda puntualizar que el mercado de trabajo es un contexto altamente estructurado, en el que imperan lógicas económicas y de poder, sin embargo, no se debe perder de vista que también implica “un proceso de construcción de sentido de la decisión de trabajar y donde hacerlo, la construcción de la Estrategia del Empleo” (Della, 2001 citado en De la Garza y Gaspar 2010:7).

Los sujetos, tanto oferentes como demandantes, toman decisiones y construyen estrategias (no necesariamente consistentes) con base en subjetivaciones e interacciones significativas microsociales, en los primeros en torno a la familia y redes sociales, dentro de las limitaciones o restricciones establecidas, como la edad, género, experiencia laboral, perfil de puesto, etc. y los segundos a través de la cultura empresarial y el contexto local al que pertenece, integrando formas de pensamiento de sentido común, prejuicios, tradiciones, costumbres, etc.

A pesar de que hoy en día contar con una carrera profesional sigue siendo un importante valor y oportunidad de acceder a un mundo de mayores oportunidades, la sobreeducación es el reflejo de un desequilibrio entre la oferta y la demanda de trabajo profesional cada vez más agudo, a favor del empleador que puede generar: 1) desempleo, 2) prolongación y dificultad en la transición escuela-trabajo, 3) salarios y condiciones de trabajo cada vez más precarias, 3) mayor competencia y exigencias laborales.

Las causas que han sido identificadas como principales causantes de este fenómeno son:

- Modelo de crecimiento económico que no genera suficiente demanda de trabajo con alto nivel de calificación.
- Saturación del mercado profesional para algunas carreras de corte tradicional.
- Reconocimiento diferencial de las carreras en el mercado: no todos los y las profesionistas son premiados con las mismas oportunidades laborales, retribuciones y prestaciones sociales. Mora y de Oliveira, 2012:8

### 2.3.3 Implicación al trabajo

Las empresas han puesto en marcha diversas estrategias para lograr que los empleados desarrollen actitudes positivas hacia su trabajo, bonos, reconocimientos, premios, etc., dichas actitudes conforman “los sentimientos y creencias que determinan, en gran parte, la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con objetivos establecidos” (Newstrom, 2007: 217). Esto se debe a que cada vez existe más evidencia de que los resultados del trabajo no dependen solamente del volumen y de la calidad de los insumos, de los bienes de producción y tecnologías utilizadas, del proceso de trabajo y del modo de organización, sino que además,

De la actividad cognitiva, de las competencias profesionales, del saber productivo acumulado y del nivel en que los trabajadores se involucran (consiste en responsabilidad, iniciativa y esfuerzo de adaptación de la tarea asignada) para hacer frente a los diversos problemas que no podrían normalmente ser resueltos sólo como resultado de la estricta ejecución de una organización del proceso de trabajo prescrita por otros. (Neffa, 1999:11)

En particular, el interés por abordar la implicación laboral resulta de “evidencias empíricas que confirman que disponer de un grupo de empleados altamente implicados con su trabajo proporciona una ventaja competitiva” (Lucia, Ariza, Morales y Becerra, 2013:119), bajo esta lógica, una persona implicada realiza un mejor trabajo, y lo mantiene, es decir, los resultados de desempeño son sostenibles.

Este tipo de estudios tienen sus orígenes con Lodhal y Kejner, quienes definen implicación como “el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo o la importancia de este para la identidad del individuo” (Lucia, et al. 2013:119). Existen varios términos similares que tienen concepciones y sentidos dependiendo del área, corriente o problemática desde donde se aborda, como compromiso, participación, involucramiento, etc., pero en todas ellas existe “un objetivo común: determinar el grado en que una persona se identifica con su trabajo o hasta qué punto el trabajo es central o importante para su identidad” (Sverko, 1989 citado en López-Araújo et al., 2007: 82).

Si el grado de implicación es un indicador de la importancia o el grado de participación que tiene el trabajo en la identidad de las personas, entonces resulta bastante conveniente ponerle

atención si lo que queremos es justamente caracterizar la identidad profesional y su relación con el trabajo cuando se encuentra en situación de desajuste educativo-ocupacional.

López-Araújo et al. (2007), retoman al igual que la mayoría de los autores que hacen investigación sobre los niveles de implicación, las tres dimensiones que Lodhal y Kejner utilizaron para conceptualizar y elaborar su escala *Job Involvement*:

- *identificación psicológica* hacia el trabajo: refleja la importancia que el sujeto atribuye al trabajo y hasta qué punto lo considera un elemento central en su vida
- *contingencias desempeño autoestima*: se refiere al grado en que el desempeño en el trabajo afecta a la autoestima del sujeto.
- *sentimientos de deber y obligación* hacia el trabajo: refleja la pérdida de interés por el trabajo al tratarse de una obligación más a cumplir.

A pesar de contar con una buena cantidad de revisiones muy estrictas, con la intención de mejorar dicha escala y centrar el concepto, el trabajo de Lodhal y Kejner aun constituye una de las principales referencias respecto al tema del involucramiento laboral, y es que la “implicación con el trabajo es un importante modulador en el ámbito laboral porque las reacciones a las condiciones de trabajo les ocurren fundamentalmente a las personas para las que el trabajo es un elemento central en sus vidas” (Locke, 1976 citado en López-Araújo et al., 2007: 82).

López y Araújo (2007) mencionan como similares los indicadores propuestos por Saleh y Hosek: 1) si el trabajo resulta de interés central para su vida, 2) participa activamente en él, 3) percibe el desempeño como un aspecto crítico (calificador, evaluador) de su autoestima, o bien de su identidad o autoimagen. Este último hace referencia a la importancia de la vida afectiva del sujeto en el proceso de implicación e identidad y podría explicar por qué en un estudio que equipara la percepción de un profesionista con la percepción su empleador respecto de si el profesionista esta sobreeducado o no, existe una diferencia importante, al respecto Burgos y López (2011) encontraron los siguientes resultados de interés analítico respecto a la diferencia entre la percepción de sí mismos y la de su empleador:

- El 11.1% de los egresados se considera sobreeducado.
- Para el 23.9 % de los empleadores no lo fue requisito tener una carrera universitaria, cifra que difiere en casi 13 puntos.

Una de las explicaciones propuestas para tal diferencia es que “el profesionista logra aplicar sus conocimientos en el trabajo y siente que su actividad se desempeña de manera más eficiente al tener estudios de nivel superior” (Burgos y López, 2011:42), este hallazgo puede indicar una tendencia de algunos profesionistas en desajuste hacia la implicación laboral a través de estrategias de integración de la profesión (o al menos algunos de sus significados o sentidos) su empleo no-profesional para subsanar el impacto emocional o desmoralización generado al ocupar un puesto que no formaba parte de sus proyección identitaria o expectativas personales o familiares.

#### **2.4 Sobreeducación y desfase de conocimientos**

Cada vez es más evidente la incongruencia entre las políticas educativas y las condiciones del mercado laboral; mientras la matrícula de nivel licenciatura aumentó y sigue aumentando considerablemente, la economía no lo hace, dando como resultado una incapacidad del mercado laboral de absorber la demanda de profesionistas que año con año buscan ingresar (Burgos y López, 2010:20). De esta forma, los profesionistas se ven en la necesidad de buscar un empleo fuera de su área profesional, ya sea en la informalidad, en empleos que requieren menor cualificación (respecto de los cuales están sobreeducados) o en el mejor de los casos, en puestos directivos o gerenciales en los que no aplican el conocimiento y/o habilidades adquiridas en su carrera (desfase de conocimientos). En otras palabras:

En México existen dos situaciones paralelas: 1) la necesidad de jóvenes con pocos recursos de aceptar cualquier trabajo, independientemente de sus condiciones, con tal de generar un ingreso que asegure la sobrevivencia; y 2) la dificultad de jóvenes con mejores oportunidades, para encontrar un trabajo que corresponda con su calificación y sus expectativas de ingreso. Sí hay trabajo para casi todos, pero no siempre en condiciones dignas. (Wissing, 2005:5)

Según el informe *Tendencias del empleo profesional* publicado por el servicio virtual del Observatorio Laboral que administra la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, con base en los datos del cuarto trimestre de 2013 de la Encuesta Nacional De Ocupación y Empleo (ENOE) “más del 50% de los profesionistas ocupados en las áreas de Ingenierías, Económicas Administrativas y Artes trabajan en ocupaciones que no son acordes con su formación profesional” (Observatorio Laboral, septiembre, 2013).

Basados en el mismo informe, el periódico El Financiero publicó el 31 de octubre de 2013 en su página de internet su artículo, *México inundado de administradores... en otro empleo*, según el cual que al segundo trimestre de 2013 habían 740 mil 668 profesionistas ocupados de la carrera Administración y Gestión de empresas, de los cuales 60 por ciento no se ocupa en un trabajo acorde a lo que estudió.

Esta no-coincidencia puede ser traducirla en términos de sobreeducación y desfase de conocimientos, que en unos pocos años han crecido de manera impresionante, “de los profesionistas mexicanos que terminaron su carrera en el año 2003, después de varios meses, 40% no ha encontrado trabajo. Casi un 20% aceptó un trabajo ajeno a su carrera” (Wissing, 2005:4), mientras que para el segundo trimestre del año en curso, el promedio de profesionales en dicha situación es de 40.5 por ciento, es decir 4 de cada 10 profesionistas ocupa puestos que no corresponden a su formación profesional (ver Ilustración 2).

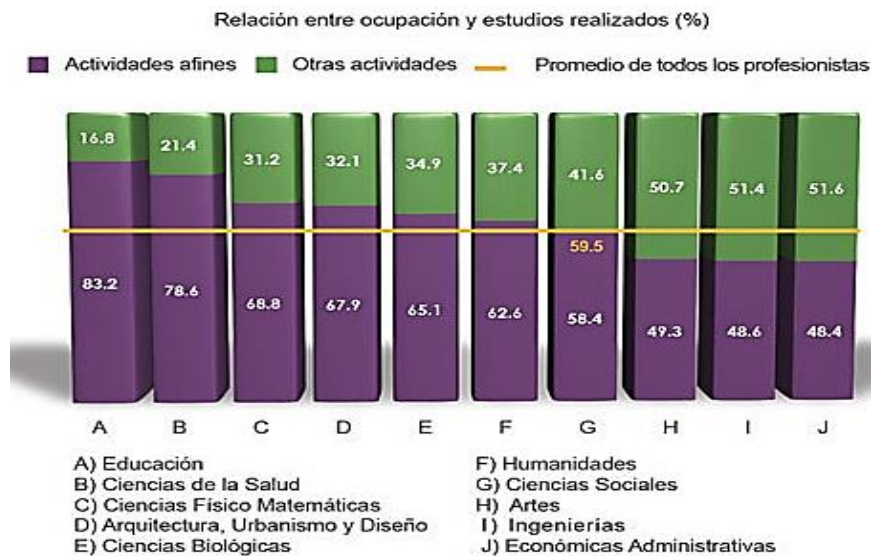


Ilustración 2 Relación entre ocupación y estudios profesionales realizados  
Fuente: Observatorio Laboral, cuarto trimestre 2013.

Valenti y Becerril (2007) distinguen tres formas de medir el desfase, dos *objetivas* y una *subjetiva*, una de las *mediciones objetivas* para cuantificar el fenómeno del desajuste ocupacional es la *medida estadística* que se basa en la “comparación de los años de escolaridad que poseen los individuos con el promedio de escolaridad del conjunto de individuos que trabajan en la misma categoría ocupacional” (p. 46,47), sin embargo esta medición puede presentar problemas en tanto que existen puestos que son armados heterogéneamente y hay algunos otros en los que se busca

la homogeneidad, por lo que pueden ser profesionistas todos o la mayoría los que realicen el trabajo de ventas, telemarketing o atención al cliente, lo cual no significa que no exista sobreeducación.

Este tipo de mediciones objetivas estadísticas, se obtienen a través de censos o encuestas, las cuales en realidad no son totalmente neutrales, como lo declaran Burgos y López (2011) al evidenciar una incongruencia significativa entre la media de las encuestas contestadas por los empleados frente a las contestadas por los empleadores respecto a la existencia de sobreeducación. Esto es una evidencia de que los datos no son neutros y dependen factores objetivos y subjetivos tanto al ser construidos, como al ser contestados y que estas relaciones incongruentes siempre pueden estar presentes si se presta suficiente atención.

La otra alternativa de medición objetiva, es la *medida de expertos*, se realiza a través de un análisis del contenido del trabajo realizado y la función del trabajo que algunos expertos de la profesión realizan, es decir un análisis ocupacional y/o funcional del trabajo, esto con el fin de caracterizar la profesión con conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes específicas que requieren los puestos de trabajo, para identificar cuáles son aplicadas o no en la praxis de los profesionista. Quizá la limitación de esta medición tiene que ver una con el alcance y que requiere constante actualización para seguir las trasformaciones y movimientos de las profesiones, lo cual le da cierta dificultad de ser realizable, aunque puede ser un buen método para ser aplicado en estudios focalizados y situados.

Por último, la *medición subjetiva* se basa en la percepción del propio entrevistado sobre la aplicación de conocimientos y habilidades adquiridas en la carrera o sobre la interpelación de su grado de estudio como un requisito indispensable o no para conseguir el empleo. Pero medir la sobreeducación y desfase de conocimientos es apenas una parte que tendrá que ser atendida y mejorada; la interpretación y la caracterización de los costos sociales y psicológicos, además de las implicaciones que traduce en el terreno de la subjetividad, del trabajo, de la cotidianidad, de la cultura, etc., sigue pendiente. Además es importante no olvidar las relaciones de poder y limitaciones estructurales que tienen su participación en la configuración de esta situación.

La manera en que la información es presentada en los informes estadísticos, periodísticos, televisivos, etc., parece tener la intención de responsabilizar a los jóvenes por la

situación tan aguda de desajuste, debido a una mala elección de carrera, sin embargo, en la última década el número de egresados del nivel superior únicamente tuvo un crecimiento anual de alrededor de 7% (mientras que la economía lo hizo prácticamente a la mitad), además que el crecimiento de la matrícula universitaria sólo cubre 30%, menor que otros países Iberoamericanos (Burgos y López, 2011), por lo que se reafirma la necesidad de que el Estado impulse políticas de fomento a las actividades productivas y de generación de empleos y no solamente que los jóvenes elijan diferente (que es lo que está impulsando justamente la STPS, a través del programa de Observatorio Laboral).

Por otro lado, quienes establecen la oferta educativa y las políticas que regulan el empleo-desempleo son las instituciones, no las personas, esto incide en el tiempo de búsqueda de empleo profesional y de inserción desfasada, pues México no cuenta con programas que permitan al desempleado desocupado seguir esperando por un puesto acorde a su formación, después de algunos meses de buscar empleo y no encontrar alternativas viables y dignas para ejercer su profesión, las personas se ven en la necesidad de entrar a un nuevo y distorsionado mercado laboral de profesionistas para poder solventar los gastos más esenciales, las opciones son:

- Ocupar puestos que no requieren de estudios universitarios: sobreeducación (Burgos y López, 2010).
- Baja coincidencia de los conocimientos y habilidades adquiridos, y las funciones desempeñadas en el puesto de trabajo: desfase de conocimientos (Burgos y López, 2010).
- Autoempleo (consultoría, proyectos, programas, despacho, etc.).
- Trabajo informal (comerciante, taxista, oficios, etc.).

Todo esto con un consiguiente bajo nivel salarial, y muchas veces, sin prestación alguna, en pocas palabras, un empleo precario, que tienen que aceptar pues la situación de desempleo resulta insostenible. Por lo que algunos recurren también a continuar con estudios de posgrado, que en algunos casos resulta beneficioso para la inserción, sin embargo para otros puede generar aún mayores complicaciones cuando, una vez más, no logra integrarse al área profesional correspondiente.



Al respecto Troiano (2005), señala que cuando una persona acepta un trabajo que no corresponde con la formación universitaria recibida es un claro indicio del abandono de las expectativas laborales dentro de una identidad profesional particular; ciertamente se configura una situación que no es fácil de aceptar y afrontar, pero esta investigación (desde su planteamiento) necesariamente habrá de cuestionar y ahondar en esta afirmación ¿será que el trabajo como acto y como presente determina (anula o totaliza) las proyecciones profesionales que han formado parte de la vida y del sentido del ser del individuo incluso desde la infancia?

Dar respuestas a cuestiones como esta, son centrales para comprender la identidad de los profesionistas en desajuste, y por lo tanto son centrales en las vidas y ocupaciones de una gran cantidad de personas que la viven, o se encuentran en riesgo de vivirla, en este sentido, la necesidad de abordarla, comprenderla y atenderla, es evidente.

González (2003) señala al menos tres formas de conceptualizar la sobreeducación anteriormente planteados por Rumberger.

- La disminución en los rendimientos pecuniarios de un determinado nivel educativo, en comparación con los rendimientos obtenidos por ese nivel educativo en un momento anterior.
- La no-realización de las expectativas en cuanto a logro profesional esperado para un nivel educativo dado.
- Las discrepancias entre la formación educativa adquirida por una persona y los requerimientos educacionales del puesto de trabajo que ésta ocupa.

Es esta última definición, la que ha sido mayormente utilizada por quienes se han aproximado al estudio de la sobreeducación y el desfase de conocimientos, una persona en situación de sobreeducación “tiene más educación que la necesaria para realizar su trabajo, con independencia del salario que cobre” (González, 2003:164).

En México son escasos los estudios alrededor de esta problemática, y se caracterizan principalmente por perseguir tres objetivos:

- Estimar el grado de desajuste educativo-educacional, sea en la población general, regional, egresados de alguna universidad, por género, etc.

- Analizar causas y consecuencias de índole macroestructural: educación, economía y trabajo, por ejemplo, los salarios, el desarrollo económico, la pertinencia de las carreras, los programas educativos, los mercados de trabajo, la calidad de la educación, la relación entre empresa y escuela, etc.
- Analizar la aplicación y vigencia de posturas teóricas y propuestas que explican la relación entre educación e ingresos, pero que han sido desarrolladas en contextos diferenciados.

Valenti y Becerril (2007) también llegan a la conclusión de que el nivel de desajuste ocupacional está aumentando en el país, que “cada vez menos profesionistas están en empleo adecuados a su población” (p. 49), pero además, la mayoría pertenecen al sector servicios, y coincide que la carrera de administración es la que presenta mayor índice de sobreeducados.

Mientras Burgos (2008), señala los efectos negativos de los desajustes sobre los salarios, Díaz (2012) hace hincapié en considerar nuevas formas de trabajo menos “tradicionales” para generar una mayor competitividad en el contexto de globalización y de una economía basada en el conocimiento, bajo esta lógica, lo ideal sería aprovechar la fuerza laboral en lugar de relegarla a puestos con menores requerimientos y al mismo tiempo, impulsar la calidad de la educación (Burgos y López, 2010).

En su estudio, Valenti y Becerril (2007) utilizan la evidencia estadística para analizar la posible consecuencia de subutilización en la situación de sobreeducación, el resultado fue que la subutilización puede darse en función de la sobreeducación, pero también influyen la calidad de los servicios educativos y las condiciones del mercado laboral. De igual forma señalan que las “carreras universitarias que más se encuentran en sobreeducación concuerdan con los grupos de carreras que han absorbido un mayor número de matrícula en los últimos años” (p. 51), razón por la cual la competencia se desplaza para conseguir un empleo de menor nivel educativo.

#### *2.4.1 Teorías explicativas, los retos y la pertinencia de estudio de la sobreeducación y el desfase de conocimientos*

Aunque no hay una Teoría integrada que explique o aborde los fenómenos de sobreeducación y desfase de conocimientos, sí se han relacionado y han cuestionado algunas

teorías que explican las dinámicas sociolaborales, y que además justifican y soportan las estructuras educativas y económicas. La *teoría del capital humano* y su vigencia se ha visto fuertemente cuestionada, incluso pareciera ser un común denominador en las investigaciones sobre desajuste ocupacional. La teoría del capital humano “afirma que la educación es un acto de inversión más que un gasto de consumo” (Schultz citado en Burgos y López, 2010), he aquí algunos de sus principales postulados citados en Burgos y López (2011):

- El capital humano es un conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. Su principal exponente fue Gary S. Becker en 1993.
- A mayor escolaridad, mayor productividad, mayor salario
- Los mercados son totalmente eficientes y siempre pagarán el valor del producto marginal
- Las empresas tienen una conducta optimizadora y aprovecharán al máximo las habilidades y conocimientos de los empleados por lo que se descarta la presencia de sobre-educación.

La existencia de sobreeducación y desfase de conocimientos, así como las consecuentes condiciones precarias de empleo para el profesionista representan argumentos en contra y una crítica profunda a esta teoría, ante lo cual se han ido postulando teorías alternativas (ver Ilustración 3)

Existen trabajos que son consistentes con una u otra postura, muestra de que este terreno aun es movedizo, así que por el momento se plantea la necesidad de mayor interés, investigación y aproximación a la comprensión de esta problemática para poder contribuir a la construcción un conocimiento teórico sólido y adaptado a nuestra realidad.

TEORÍA	POSTULADO	IMPLICACIÓN
<b>Teoría de la competencia por los puestos</b>  <b>Lester C. Thurow</b>	Los empleadores se basan en características observables de las personas para contratarlas.	Si encuentran que los más educados requieren de menor capacitación, los contratarán a pesar de que el puesto requiera de un nivel de escolaridad menor  Sobreeducación
<b>Teoría de la asignación</b>  <b>Michael Sattinger</b>	Las retribuciones están determinadas tanto por el nivel educativo del individuo como por las características del puesto de trabajo	Se esperaría que los trabajadores sobreeducados no aprovecharan al máximo sus capacidades y fueran menos productivos.  Sobreeducación persistente
<b>Teoría del conocimiento heterogéneo</b>  <b>Jim Allen y Rolf Van Der Velden</b>	Las personas con un mismo nivel de escolaridad tienen un abanico diverso de capacidades.	Podrían considerarse sobreeducadas en cuanto a educación formal, pero adecuadamente educadas en términos de habilidades y destrezas.  Sobreeducación y desfase de conocimientos

Ilustración 3 Teorías alternativas a la teoría del Capital Humano  
Fuente: elaboración propia con datos de Burgos y López, 2011

Como se mencionó anteriormente, la sobreeducación y desfase de conocimiento está contemplada como un fenómeno económico, educativo y político, que se presenta con un crecimiento y agudización que no parece tener una solución.

- Mientras la educación se expande y generaliza de manera importante, las tasas de crecimiento de la economía mundial y nacional han sido relativamente bajas, impidiendo la incorporación de la creciente demanda de empleo. (Burgos y López, 2010).
- El resultado es una incapacidad del mercado laboral de absorber a los profesionistas que año con año demandan ingresar en el (Burgos y López, 2010).
- Se produce un nuevo y distorsionado mercado laboral de profesionistas
- Se cuestiona el sistema educativo y laboral.

- Las personas que están en esta situación representa un porcentaje cada vez más significativo como para ser ignoradas.
- Es importante entender cuál es el aporte de esta creciente población en el proceso de trabajo.

En la actualidad, producir conocimiento y servicios profesionales de calidad es lo que otorga ventajas competitivas, sin embargo, no será posible porque “aunque ha habido aumentos en la escolarización de la sociedad mexicana no es posible aún contar con una masa crítica de técnicos y profesionales que impulsen decisivamente ese proceso bajo los parámetros de un empleo permanente” (Torres, 2005:148).

Bajo estas evidencias no podemos dejar pasar desapercibida la urgencia de aportar elementos para una comprensión, no únicamente en términos económicos y educativos, sino también en términos subjetivos, intersubjetivos, culturales, etc., dimensionar la problemática del mercado de trabajo de los egresados universitarios, su autoimagen, su representación, los significados de los que se apropian o le son asignados, su nueva praxis, sus estrategias, sus nuevas relaciones y posiciones dentro de la estructura social-cultural. Interesan porque no son pocos los profesionistas que viven la situación de desajuste educativo-ocupacional representando las consecuencias de un sistema fallido, de una promesa de empleo digno que nunca se cumplió y que desencadenó una situación dramática para muchos.

#### *2.4.2 Consideraciones para el estudio del desfase ocupacional desde la sociología de las profesiones*

El interés por estudiar las profesiones desde la sociología tiene sus principales expresiones dentro de las corrientes funcionalistas, interaccionista y neo-weberianas, ya sea como una categoría unificada de profesión o como fragmentación en relación a cada especificidad profesional (Urteaga, 2011:112). Algunos privilegian las continuidades y reproducción social, mientras que otros acentúan el cambio acelerado que llevaría a un estado de incertidumbre.

Las posturas que tienden a la unidad tienen su base en los aportes de Durkheim y Parsons, este último incluso propone el concepto de tipo-ideal como integrador de competencias y un

código ético común dentro del que “los grupos profesionales constituyen unas unidades que integran instituciones, adhieren a valores comunes y están organizadas como comunidades alrededor de un centro que asegura la cohesión social y moral del grupo” (Urteaga, 2011:115).

Quienes se inclinan por la fragmentación proponen el estudio de *grupos profesionales*, porque consideran “la importancia decisiva del tema de las formas de organización del proceso de trabajo profesional así como el conjunto de creencias y racionalizaciones que acompañan esas actividades en un momento dado del tiempo y de espacio” (Panaia, 2008:10), ya que no existe una única definición o forma de los grupos profesionales, mucho menos en término de prácticas.

Esta perspectiva resalta lo que ocurre dentro del espacio de acción y sus significados, por lo tanto, dentro de esta perspectiva pueden incluirse las posturas interaccionistas que han mirado las profesiones como movimiento permanentes de desestructuración y reestructuración de segmentos profesionales en competencia y frecuente conflicto, y no como “comunidades” articuladas compartiendo una misma cultura. Así, las dinámicas generadas dentro de un grupo profesional dependerán también de las *trayectorias biográficas* de sus integrantes y las interacciones que se presenten entre ellos y su entorno. Sobresale además la búsqueda de reconocimiento por parte de los compañeros por medio de retóricas profesionales y algún tipo de *protección* mutua (Panaia, 2008).

La idea de profesión implica no sólo un *deber ser* que se cumple al pie de la letra, sino un *siendo*, ese momento en el que se responde a pautas pero también se encuentran espacios para la reflexividad, la improvisación y el cambio, reflejando la capacidad mediadora de las personas y grupos ante lo ya institucionalizado, creando nuevas significaciones y relaciones. Panaia (2008) retoma la postura de Dubar y Tripier respecto al estudio de las profesiones y sintetiza:

- La profesión no se puede separar del medio social donde es practicada.
- La profesión no está unificada, pero pueden identificarse muy claramente los fragmentos profesionales organizados y competitivos, las segmentaciones, las diferenciaciones y los procesos de estallido.
- No existen profesiones estables, todas tienen procesos de estructuración y desestructuración donde pesan los procesos históricos, los contextos culturales y jurídicos, las coyunturas políticas, etc.
- La profesión no es objetiva sino una relación dinámica entre las instituciones, la organización de la formación, la gestión de la actividad y de las trayectorias,

caminos, biografías individuales en el seno de las cuales se construyen y se deconstruyen las identidades profesionales, tanto sociales como personales.

El principal aporte de esta postura hacia la fragmentación es que cuestiona la idea de que “las profesiones se mueven en un largo camino común al fin del cual encontramos la meta de la plenitud, que es alcanzar el status profesional” (Panaia, 2008:15), la historia ha demostrado intensos procesos de desprofesionalización, desaparición de roles profesionales, creación de nuevos, etc.

Cada una de las posturas contiene un sentido de determinación, ya sea que la profesión determina al profesionalista (en el caso de los funcionalistas y teorías de interacción) o viceversa, que el profesionalista (o grupo específico de profesionalistas) determina la profesión, sin embargo, ambas plantean elementos pertinentes para el estudio de la profesión y deben ser consideradas como complementarias y no excluyentes, “la integración del profesional y de la profesión significa que la acción profesional es plural, reflexiva, intersubjetiva, situada y que existen varias lógicas de acción: integración, competición, subjetivación y dominación” (Urteaga, 2011:212).

Urteaga (2011), señala la necesidad de reconocer la complejidad del tema e integrar la acción del profesionalista, a la vez que las lógicas en las que se basa, que considere tanto la unidad como la pluralidad, el cambio y la permanencia, así como el orden y el desorden inherentes a las profesiones, esto como parte de una misma configuración y no como elementos ajenos u opuestos.

Vale la pena poner más énfasis en los “procesos de demarcación, jerarquización y conflicto entre profesiones en nuestro medio” (Panaia, 2008: 17), sobre todo si tomamos en cuenta que dichos procesos son dinámicos e implican relaciones de poder y demás condiciones del momento histórico-concreto en el que se ubican. Un ejemplo específico lo encontramos en la relación entre la medicina y la enfermería, en la que siempre ha permeado una relación complicada (aparentemente la segunda ha llevado las de perder). Un ejemplo más general lo podemos encontrar entre las ingenierías y las humanidades, administración versus contabilidad, biología ante psicología, etc. Tal vez en este caso interesa analizar una relación aún más general, entre profesionalistas que ejercen y profesionalistas que no ejercen (desde la perspectiva del segundo).



### 2.4.3 Trayectorias profesionales de logro-frustración: las disonancias cognitivas.

Algunas profesiones salen mejor libradas que otras dentro de un proceso de valoración-devaluación que tiene efectos en el potencial de inclusión laboral. Los conocimientos y habilidades devienen más o menos importantes para el mercado de trabajo, por lo que sus posibilidades de acceder a empleos y trayectorias laborales de calidad dependerá en buena medida de dicho proceso y otros factores sociales (Mora y de Oliveira, 2012).

Empero, aún las carreras más valoradas y/o solicitadas por el mercado laboral acumulan fracciones de personas que no logran acceder a un puesto profesional ni a las ventajas que podría ofrecer. En la competencia por los insuficientes puestos de trabajo alguien tiene que perder.

Mora y de Oliveira (2012) realizaron un estudio sobre trayectorias laborales de jóvenes profesionistas y encontraron que mientras las personas con inserciones laborales más exitosas presentan una valoración positiva sobre su condición laboral, las personas en situaciones de vulnerabilidad, flexibilidad laboral, precariedad y las desvinculadas laboralmente enfrentan *sentimientos encontrados*.

Estos autores identificaron dos tipos de trayectorias profesionales desvinculadas: asalariada y no asalariada. En el tipo inserción desvinculada asalariada identifican dos sentimientos predominantes, adaptación o frustración, y en general, una valoración negativa del curso laboral. La inserción desvinculada no asalariada, provocaba en sus entrevistados sentimientos de logro o de frustración, visualizando el autoempleo como refugio laboral y ajustando sus expectativas laborales.

Es pertinente revisar tanto los sentimientos negativos y positivos, logro y frustración, fracaso y éxito, y si existe alguna relación entre ambos, es decir, revisar si estos sentimientos aparecen aislados o si es posible que se presenten simultáneamente, algo como lo que Festinger (1957) llamó disonancia cognoscitiva.

La disonancia cognitiva es un término que describe una relación discrepante entre dos elementos cognitivos o ideas pertenecientes a un mismo campo o tema, lo cual es contrario a la tendencia de las personas a mantener consistencia entre las acciones y los pensamientos, opiniones y actitudes o conocimientos y creencias. Por ejemplo, si una persona piensa que la

educación universitaria es buena, seguramente buscará por todos los medios a su alcance terminar una carrera.

Festinger señala 4 fuentes principales de disonancia:

- a) Inconsistencia lógica entre los elementos cognitivos.
- b) Presión cultural.
- e) Inclusión de una opinión específica en una más general.
- d) La experiencia pasada.

Cada una de estas fuentes implican un punto en el que la ‘continuidad’ procurada por las personas, y tan necesaria para la identidad, es puesta en jaque. Todas las personas a lo largo de la vida experimentamos momentos de ese tipo, directa o indirectamente, durante edades tempranas los padres imponen reglas o restricciones bien argumentadas que tarde o temprano ellos mismos contradicen y realizan, por ejemplo ‘no debes decir mentiras’, cuando el padre es confrontado o cuestionado por quebrantar la regla entonces llega la racionalización y la justificación, que al ser admitida y/o compartida por grupos o sociedades llega a relativizarse y/o aceptarse.

En el caso contrario, la disonancia genera una incomodidad, disconfort o malestar psicológico en la persona que la experimenta. Dicha incomodidad es una “condición antecedente que nos lleva a hacia una actividad dirigida a la reducción de la disonancia” (Ovejero, 1993:202).

La magnitud de la disonancia dependerá del número e importancia de los elementos que la integran (Rodríguez y Morales, 1972), curso y duración son variables ya que únicamente puede ser reducida o eliminada agregando nuevas cogniciones o cambiando las existentes (lo cual alteraría la relación con el pasado generando una nueva disonancia).

Los recursos que los individuos utilizan para reducir el malestar que les ocasiona son variados, desde revocar una decisión (si es posible), transformar la información desde su marco de referencia, intentar invalidar argumentos que favorezcan la disonancia, incluso olvidar o minimizar la información que la produce, evitar a toda costa situaciones que incrementen la disonancia, minimizar los rasgos negativos recién descubiertos y maximizar los rasgos positivos de la alternativa elegida (Rodríguez y Morales, 1972)

Decir lo que piensas y hacer lo que dices no siempre es posible, sobre todo si ello implica ir contra los valores y leyes establecidas, o bien si las estructuras que ostentan el poder y la reproducción social no te lo permiten. El sistema de educación superior es lo suficientemente largo e independiente del mercado de trabajo como para resultar en ciertas contradicciones que en el individuo podrían traducirse en disonancias: una persona elige una carrera basándose en argumentos válidos sobre la oferta y la demanda, sobre el nivel salarial y otras características, llegada la hora de ingresar al mercado de trabajo se da cuenta que la realidad es muy diferente. Si trasladamos este esquema a la situación laboral de quienes no han podido ejercer la profesión, podría estarse hablando de una disonancia abrumadora y grotesca, que requiera grandes esfuerzos de los implicados para conseguir reducir los efectos psicológicos (tal vez sociales y estructurales) que se deriven.

Hasta aquí la reconstrucción teórica e intento de articulación para abordar el problema de la identidad del profesionista en desfase y su implicación al trabajo, en la que se trata de discernir la reconfiguración de los elementos que conforman y dan sentido a la situación en la que se encuentran muchos profesionistas en México, aunque serán considerados dentro de un contexto laboral concreto y desde los significados que son conformados alrededor de ese, todo esto sin olvidar que la sobreeducación tiene fuertes condicionantes económicas, políticas y sociales. Esto tiene implicaciones a niveles subjetivos y sociales, pero también tiene efectos en la práctica, en este caso tiene efectos la manera en que una persona se involucra o relaciona con el trabajo.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Metodología cualitativa

Al conceptualizar la identidad como una configuración multidimensional y compleja, en la que intervienen factores históricos, estructurales, sociales, personales y simbólicos, pero además de esto se considera la poca atención prestada al momento coyuntural por el que atraviesa el proceso de identidad profesional, la utilización de la metodología cualitativa es en definitiva el paso lógico en la medida que permite una aproximación flexible y detenida que coadyuva a la identificación de elementos o direcciones que presenten relevancia en su estudio.

Esta investigación se perfila como un estudio de corte cualitativo, ya que está orientada hacia la exploración, descripción y entendimiento de procesos psicosociales, objetivos que Hernández, Fernández y Baptista (2006) describen como distintivos y esenciales de la metodología cualitativa. Los datos que se obtienen a través de esta metodología se traducen en textos sobre sucesos o relatos surgidos en algún grupo o comunidad, muchas veces contados por sus integrantes, surgen poco a poco y tienen que ser analizados a partir de la reconstrucción teórica que anteriormente ha sido elaborada y tomando en cuenta el contexto histórico del grupo. En contraste con los sistemas cuantitativos, se puede decir que requiere un *constante* trabajo reflexivo y analítico, más que deductivo y sistemático, por lo que los alcances no contemplan generalizaciones, predicciones o comparaciones a partir de los resultados, sobre todo cuando se estudia un caso particular.

Para Delgado y Gutiérrez (1999), “son los objetivos los que marcan el proceso de investigación cualitativa, dado que ceñirse a hipótesis previas no haría sino constreñir el propio análisis” (p. 77), en este caso se optó por plantear únicamente objetivos con carácter exploratorio. Además que una configuración (o reconfiguración) seguramente opondría total resistencia a ser traducida en estos términos, ya que no contempla el proceso de investigación de forma lineal y deductiva.

La principal característica del enfoque cualitativo es “el reconocimiento del papel estructurante en la interacción personal/grupal de las mediaciones simbólicas de la vida social, en cuanto estructuras significantes con una autonomía relativa” (Delgado y Gutiérrez, 1999:89), en este sentido reconocer la importancia de un acercamiento subjetivo y situado no implica un

desconocimiento de otros factores que están presentes y que van más allá de la individualidad o del grupo que interactúa, reconoce que hay elementos que intervienen y median esa interacción.



Ilustración 4 Características de la metodología cualitativa.  
Fuente: García, 2011: 80

Buscar significados y configuraciones requiere esta mayor flexibilidad en los métodos de recolección de datos, ya que no son muy específicos (aislados) o rígidos, y se encaminan más bien hacia obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes. Reconocer la pertinencia de la metodología cualitativa, implica también identificar, minimizar y considerar sus limitaciones (ver Ilustración 4), ya que generalmente requiere una mayor claridad del investigador para evitar que su atención se desvíe o confunda entre los múltiples elementos que intervienen en la recogida de datos (incluido él mismo), a la vez que intenta capturar la mayor cantidad de información pertinente y relevante.

Bajo esta lógica, el diseño metodológico se realizó bajo el esquema planteado en la ilustración 5.

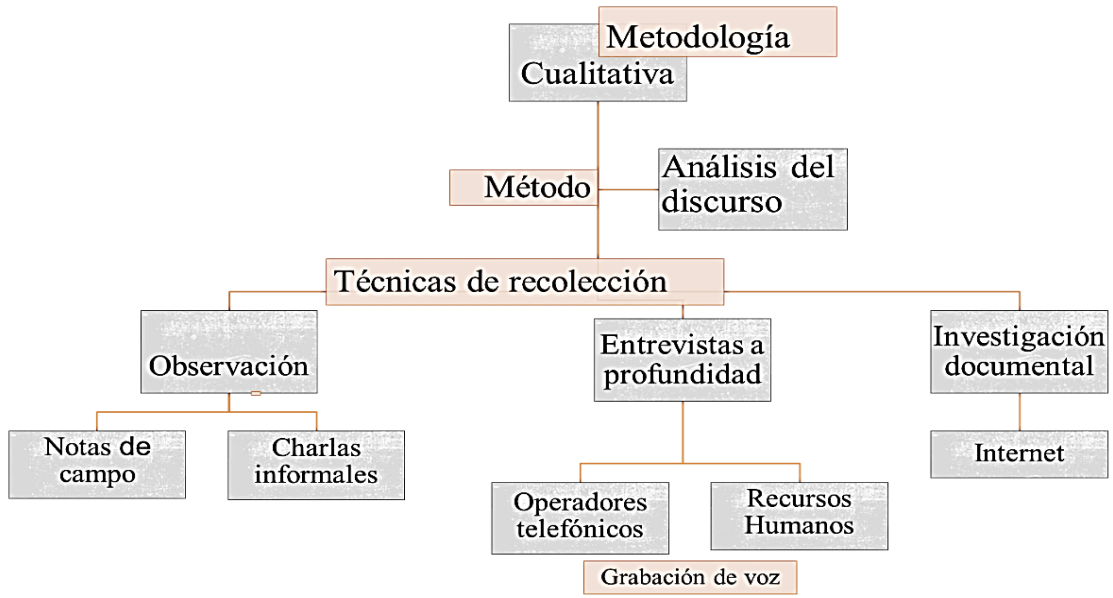


Ilustración 5 Diseño metodológico  
Elaboración propia.

### 3.2 Análisis del discurso

Una parte sumamente relevante para este planteamiento de investigación se relaciona con el lenguaje, ya que busca aquellos significados, conceptos, categorías y planteamientos que forman parte de la reconfiguración identitaria de los sujetos en cuestión, y que generalmente no son muy evidentes.

El lenguaje no es transparente, los signos no son inocentes, que la connotación va con la denotación, que el lenguaje muestra, pero también distorsiona y oculta, que a veces lo expresado refleja directamente lo pensado y a veces sólo es un indicio ligero, sutil, cínico” (Santander, 2011: 208).

Un discurso puede definirse como “conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. El análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones” (Iñiguez y Antaki, 1998: 278), en este sentido, el discurso permite considerar las influencias o elementos provenientes de las diferentes estructuras que sobrepasan el nivel subjetivo e incluso el nivel microsocia.

De igual forma va más allá de la transcripción literal, sino que atiende otro tipo de recursos o niveles lingüísticos, como el *textual*, *discursivo*, *acción social* y *estructura social*, los cuales

fueron considerados para llevar a cabo el análisis (ver ilustración 6). Para ello es indispensable atender, además de lo dicho literalmente por el informante, las tonalidades, las contradicciones, el contexto mismo y el análisis que el investigador lleva a cabo tanto dentro de la entrevista como fuera de ella.

Nivel Textual	Nivel discursivo	Acción y estructura social	Palabra clave
3.88 una vez que tienes la carrera... creo que... lejos de facilitarte las cosas, se te abren muchas más dudas, porque sabes más y dicen que el conocimiento... más bien, la ignorancia es felicidad... y sí es cierto mientras más sabes, más conoces pues es... más lágrimas ¿no?	Señala dos momentos, cuando creía que estudiar iba a mejorar su situación laboral y después de su egreso. Queda claro el cambio en la proyección laboral, que al no cumplirse, genera emociones negativas.	Este malestar emocional está atravesado por instituciones más amplias, en su familia la educación es muy importante para “ser alguien”. Sin embargo, el mercado de trabajo lo limita y lo sitúa justo en el mismo lugar en que estaba antes de estudiar una profesión.	‘lágrimas’  Malestar psicológico

Ilustración 6 Ejemplo de análisis realizado  
Elaboración propia

El análisis del discurso se ocupa pues, de los *tipos* que los sujetos usan, de sus *opciones* semánticas y sintácticas en términos de las interacciones estratégicas de individuos, grupos y clases (Forni, 1993:11), es el método que permite analizar los datos como una configuración.

El proceso analítico que fue sido diseñado para esta investigación contempla dichos elementos durante la recolección, organización, preparación, revisión, codificación, categorización, interpretación y análisis de datos, además de atender algunas recomendaciones prácticas enunciadas por Hernández et al. (2006) para el manejo de datos cualitativos, como el uso de la bitácora de análisis y memos analíticos (ver ilustración 7)





Ilustración 7 Diseño analítico  
Elaboración propia.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### 3.3.1 Observación

Hernández et al. (2006) afirma que la observación es un elemento imprescindible en cualquier investigación cualitativa, que además puede complementarse con cualquier otra técnica o herramienta conveniente. Se trata de una observación que se distingue del ver cotidiano porque implica todos los sentidos del investigador, es decir, no se *mira* únicamente, también precisa escuchar, oler, saborear, tocar y sentir cada elemento que resulte significativo para lograr la comprensión de la situación en la que nos encontramos.

Aunque es imposible no influir en el ambiente observado, vale decir que existen niveles de participación cuando se trata de hacer observación, en este caso y debido a la naturaleza del objeto de investigación, es preciso hacer hincapié en la necesidad de realizar una intervención mínima (en la medida de lo posible), ya que el insoslayable hecho de ser un agente externo y extraño para el lugar ya es motivo suficiente para generar *curiosidad* en el grupo. Este tipo de inmersión se asemeja a lo que Valles (2000) nombra “roles periféricos” (p. 256), una presencia

que pueda capturar lo que sucede sin que desvíe de manera importante el transcurso de los eventos o comportamientos de los participantes.

Cada investigación toma en cuenta sus objetivos particulares para definir qué, cuándo y cómo observar, empero, Hernández et al. (2006) propone algunos puntos relevantes a considerar durante la observación: ambiente físico, ambiente social y humano, actividades individuales y colectivas, artefactos que utilizan, hechos relevantes y retratos humanos. El observador atiende y registra lo que ha definido como pertinente y significativo para cumplir con los objetivos que persigue la investigación, aunque también es posible encontrar nuevas directrices o descubrir elementos que no hayan sido contemplados anteriormente.

Debido al carácter flexible y abierto de la observación es que se programó como la primera técnica a realizar dentro del proceso de investigación, además de ser fuente de datos de contraste, confirmación o refutación de los datos que puedan recolectarse a través de posteriores técnicas.

El registro de lo observado se llevó a cabo por medio de notas de campo, charlas informales, fotografías (sólo de las instalaciones) y una bitácora de investigación por considerarse herramientas pertinentes y no demasiado intrusivas con la dinámica natural del grupo. Las notas de campo “son apuntes para recordar la observación realizada de modo que nos facilite su posterior estudio y reflexión sobre el problema” (Rodríguez, Gil y García, 1999:161), la manera que se pueden realizar es a través de palabras clave, imágenes, símbolos, diagramas, etc., que terminada la sesión se desarrollarán y ampliarán por el investigador.

### *3.3.2 Entrevista a profundidad con informantes clave*

Para aproximarse al mundo simbólico y relacional, también es necesario establecer un contacto comunicativo que además de buscar información, permita dar cuenta del contenido simbólico de ésta y de la interacción misma. Debido a la rotación de horarios y el perfil tan específico que pretende esta investigación, resulta indispensable la participación de personas que “pueden narrar la historia del escenario y completar los conocimientos del investigador sobre lo que ocurre cuando él no se encuentra presente” (Taylor y Bogdan, 1987:62), la entrevista a informantes clave es una herramienta con la cual se puede obtener una mayor cantidad de datos útiles sobre un grupo, debido a que se trata de personas con la experiencia y el conocimiento

suficiente para considerarlos representativos del grupo. Razón por la cual se entrevistó a las personas que además de cumplir los criterios preestablecidos, tuvieran una mayor antigüedad en la empresa como profesionistas, y es que algunos tenía antigüedad de cuatro o cinco años pero su edad era de 23 o 24 años lo que indicaba que la mayor parte de esa antigüedad en la empresa fue como estudiantes y no como profesionistas. Con la entrevista a informantes clave se pretende lograr un

Aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente... nuestros interlocutores son informantes... su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben. Taylor y Bogdan, 1987:103

A pesar que la relación que se da durante una entrevista es de entrada asimétrica, en la entrevista a profundidad tiene lugar, lo que Rodríguez (et al., 1999) señala como aprendizaje recíproco, por un lado, el entrevistador indica el encuadre y curso de la entrevista, además de responder a los cuestionamientos del entrevistado a cerca del sentido de alguna palabra o pregunta, empero, el investigador se posiciona en un estado de interés e ignorancia ante el tema en que el entrevistado es el experto.

Con frecuencia es resaltada la importancia de que la entrevista a profundidad logre asemejarse a una conversación libre, únicamente con la diferencia de estar siempre encaminada hacia el objetivo inicialmente planteado, por esa razón, las entrevistas fueron pactadas en un lugar elegido por el entrevistado (un café, la casa del entrevistado, la casa del entrevistador, etc.), además de ser grabadas únicamente en audio.

La construcción de una guía de entrevista que incluye los elementos que han sido identificados como indispensables para abordar el tema de investigación es bastante útil en este sentido, porque no constriñe el curso de la entrevista, siempre se muestra inconclusa y abierta a que el investigador detecte nuevas directrices o nuevos elementos que puedan resultar centrales, pertinentes o significativos para la comprensión de la temática abordada, en tal caso puede desviarse y profundizar más en ello. En la ilustración 8 se muestran algunos ejemplos de cómo fue construida la guía de entrevista, bajo la directriz de tres categorías consideradas centrales para la investigación, sus respectivas conceptualizaciones e indicadores.

Categoría	Subcategoría	Conceptualización y ejemplos
<b>Identidad profesional</b>	Diferenciación, identificación y heteroreconocimiento	<p>Según Larraín y Giménez la identidad requiere de estos procesos porque la existencia misma exige ser percibido por otros, y percibirnos fuera de ese otro (como distinto), esto implica preguntarse por ese otro, encontrar diferencias y semejanzas que te caractericen. Pero estas características sólo pueden ser expresadas, pensadas o representadas a través de ideas y significados: del lenguaje, de la lengua, y por lo tanto son parte de una cultura, un contexto, y pueden traducirse en categorías o roles sociales.</p> <p>¿Qué es lo que te distingue de otros empleados? ¿Existen dentro de esta empresa otros empleados que al igual que tú tienen una formación profesional que no ejercen?, ¿Existen profesionistas que si la ejercen?, ¿Crees que tu profesión te ayuda a obtener mejores resultados respecto a empleados con una profesión diferente?, ¿Crees que los empleados con menor escolaridad a la tuya te perciben diferente a ellos?</p>
	Formación de la identidad profesional: pasado, presente y futuro	<p>Para la identidad los procesos de continuidad y cambio son centrales para definir quiénes somos, Larraín dice que una identidad se conforma principalmente dentro de la infancia y familia, lo que se reconstruye de ello, al igual que el proyecto identitario. Machuca por otro lado propone que la identidad profesional es todo un proyecto de vida y no sólo la elección de carrera o el trabajo practicado, este proyecto generalmente integra la familia, la escuela y el trabajo, por eso se realizaron preguntas como:</p> <p>¿Tu familia te impulsó o apoyó para que pudieras cursar educación de nivel superior?, ¿Por qué razón elegiste estudiar tu carrera?, ¿Durante el transcurso de la carrera en qué áreas te imaginaste que podrías trabajar al egresar?, ¿Hoy por hoy, que tan importante es para ti tu profesión?, ¿Crees que eventualmente vas a ejercer?</p>
	Utilidad y reconocimiento social	<p>Larraín defiende la idea de que no existe identidad que sobreviva a una falta de reconocimiento de todas partes, y por otro lado la utilidad social es un elemento muy importante para la sociología de las profesiones porque está íntimamente ligado a la legitimación de saberes y competencias y al lugar que ocupa el individuo dentro del grupo de pertenencia, en ese sentido, se formularon las preguntas como estas:</p> <p>¿Crees que el trabajo que realizas es igual de importante que el que podrías realizar en el área de (la carrera)?, ¿Te han criticado o menospreciado por el hecho de no ejercer tu profesión?, ¿Qué utilidad tiene la carrera que estudiaste?, ¿Crees que podrías ser más útil en otro tipo de empleo?, ¿en algún momento te ha resultado difícil aceptar tu situación laboral?, ¿te has sentido apenado(a) al reconocer que no has logrado insertarte en tu área profesional?</p>
<b>Implicación</b>	Identificación psicológica y centralidad del trabajo	<p>Una persona que se identifica con su trabajo y lo considera como un elemento central en su vida, también es la que, en mayor medida, reacciona ante las condiciones y cambios en el trabajo, por lo que López-Araújo lo reafirman como un importante modulador en el ámbito laboral.</p> <p>Ejemplo:</p>

Reconfiguraciones de la identidad profesional:  
la implicación al trabajo en situación de sobreeducación y desfase

		<p>¿Hay algo en tu vida que consideras más importante que tu trabajo?, ¿Uno de tus temas principales de conversación es tu trabajo?, ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?, ¿Te sientes orgulloso de ocupar tu puesto?</p>
	Contingencias desempeño-autoestima	<p>Según Lodhal y Kejner, se refiere al grado en que el desempeño en el trabajo afecta a la autoestima del sujeto, esto indica que no sólo la identificación con el trabajo es modulador del ámbito laboral, sino que también sucede a la inversa, es decir, que el trabajo también es un modulador en la vida afectiva del sujeto, por lo tanto se consideró relevante incluir preguntas como: ¿Cómo consideras tu desempeño en tu empleo actual?, ¿Disfrutas realizando las funciones de tu actual empleo?, ¿Tus resultados en el trabajo afectan tu estado de ánimo o tu humor?, ¿Buscas recibir premios o reconocimientos por tu trabajo?, ¿Te consideras un elemento clave para que la empresa logre sus objetivos?</p>
	Sentimientos de deber-obligación	<p>Refleja la pérdida de interés por el trabajo al tratarse de una obligación más a cumplir, por lo que las motivaciones provienen de elementos que se derivan del trabajo, como el salario, el estatus, etc., las preguntas que hacen referencia a este tema son: ¿Alguna vez has pensado en abandonar tu empleo?¿qué te ha detenido?, ¿qué tan frecuentemente piensas en tu empleo como una obligación que tienes que cumplir?, ¿qué tan importante es el sueldo como una de las razones por las que asistes a trabajar?</p>
<b>Sobre-educación y desfase de conocimientos</b>	Trayectoria profesional	<p>Muchos estudiosos de tema han llegado a concluir que el mercado de trabajo del profesionista sufre un proceso de precarización y desplazamiento del recurso humano más calificado debido a la falta de espacios laborales que los absorba, por esa razón es importante ahondar en las experiencias laborales que han emprendido los egresado para tratar de identificar de qué manera se aplica a espacios más concretos. Esto a través de preguntas como:  ¿Para qué puestos te has postulado desde tu egreso de la universidad?, ¿Te has encontrado con algún obstáculo para obtener algún empleo?, ¿has estado desempleado?, ¿qué trabajos has ocupado en toda tu trayectoria?, ¿Tienes experiencia profesional?</p>
	Percepción subjetiva	<p>Varias son las formas de “medir” o determinar el grado de desajuste educativo-ocupacional, pero básicamente se divide en 2 según lo revisado por Valenti y Becerril, medidas objetivas y subjetivas, en este caso desde el punto de vista objetivo (estadístico y de expertos) la condición se cumple, sin embargo también es importante incluir la medida subjetiva, preguntando a la persona sobre la percepción que tiene de su situación laboral: ¿Consideras que es adecuada la formación que recibiste para el puesto que tienes actualmente?, ¿Crees que hubieses podido conseguir ese puesto aún sin haber recibido una formación profesional?, ¿Consideras que tu profesión es importante en la realización de tu trabajo?, ¿Crees que en tu empleo actual utilizas algunos de los conocimientos y habilidades profesionales? ¿Cuáles?</p>
	Cuestiones contextuales y del entorno	<p>Muchos han sido los factores que han sido identificados como causas del creciente porcentaje de desajuste educativo-ocupacional, y es</p>

		pertinente indagar acerca de cuáles de ellos han sido identificados por los sujetos de investigación: ¿A qué se debe el hecho de que algunos con tu misma formación profesional tengan un empleo dentro del área profesional y otros no?, ¿a qué se debe que tú y otros profesionistas no puedan encontrar un empleo en el cual ejerzan su profesión?, ¿Por qué decidiste postularte para este empleo? ¿Por qué un call center?, ¿además de este empleo qué otras opciones laborales tienes?, ¿este empleo es un "buen empleo"? ¿por qué?
--	--	--

Ilustración 8 Construcción de la guía de entrevista  
Elaboración propia.

El valor de este tipo de entrevistas es que espera encontrar el punto de vista de los sujetos “utilizando sus propios términos” (Rodríguez et al., 1999:170), los que ellos eligen y no el investigador. La construcción de este instrumento responde a la reconstrucción teórica realizada por el investigador y se estructura de la siguiente manera:

### 3.4 Sujetos y espacio de investigación

#### 3.4.1 *Los profesionistas que contestan llamadas*

Esta investigación se realiza dentro de una empresa privada que será nombrada *Callmark* para fines de confidencialidad, que pertenece al ramo del telemercadeo, se trata de un call center que emplea a 180 personas de las cuales aproximadamente el 30% cuentan con estudios de nivel superior. Todos ellos pueden ser ubicados como personas en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos, sin embargo, para elegir la muestra de informantes clave se establecieron ciertos criterios, en primer lugar se ubicó una muestra homogénea que tuviera las siguientes características:

- Ser empleado del nivel operativo.
- Contar con estudios concluidos en el nivel superior.
- Tener al menos seis meses laborando.
- Tiene que haber ingresado por razones externas (mercado laboral, desempleo, etc.) y no por preferencia personal. Este criterio era confirmado durante el primer contacto con los candidatos seleccionados.

Debido a que muchos de los profesionistas que laboran en el call center habían trabajado como estudiantes durante toda o la mayor parte de la carrera, y se encontraban recién egresados (o en proceso de titulación), no pudieron ser considerados como informantes clave, ya que se deduce que tienen muy poca experiencia en el terreno de la sobreeducación y el desfase de

conocimientos, por lo tanto se tomó la decisión de *priorizar* a quienes tenían título, mayor antigüedad en la empresa (ya *como egresados*) y edad suficiente para considerarse elementos clave (al menos 23 años).

Fueron descartados aquellos que tenían carrera terminada pero no rebasaban la edad de 22 años (aunque tuvieran antigüedad de cuatro años o más dentro de la empresa), también fueron descartados aquellos que por su edad y antigüedad en la empresa no alcanzaban al menos seis meses laborando (ya *como egresados*), es decir, su antigüedad en la empresa como estudiantes no fue considerada para elegir la muestra.

En un segundo momento, se optó por cambiar la estrategia de muestreo, se pasó de una *muestra intencional (homogénea)* a una *muestra en cadena o por redes*, que a decir de Hernández (2006), es aquella que identifica participantes clave (en este caso ya estaban identificados y entrevistados), y una vez incluidos se les pregunta por otras personas que puedan proporcionar datos más amplios (otros compañeros de trabajo), de esta forma son contactados e incluidos, éstos a su vez proporcionan nuevos contactos.

La muestra final está integrada por diez empleados con características profesionales heterogéneas y basados en los criterios antes descritos, en un rango de edad que va de los 23 a los 31 años y una antigüedad de entre 6 meses y 5 años (ver ilustración 9).

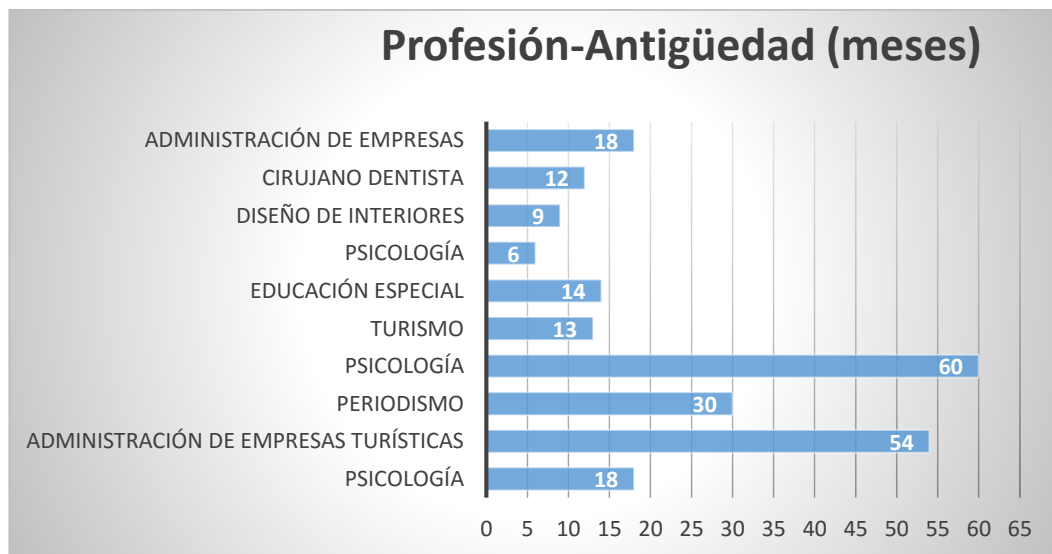


Ilustración 9 Muestra: profesión y antigüedad en la empresa.  
Elaboración propia.



Algunos datos curiosos sobre la muestra, que si bien no tienen un valor estadístico, ni son representativos de todos los profesionistas en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos, sí nos pueden dar pistas de su circunstancia particular, como unidad de análisis (ver Ilustración 10):

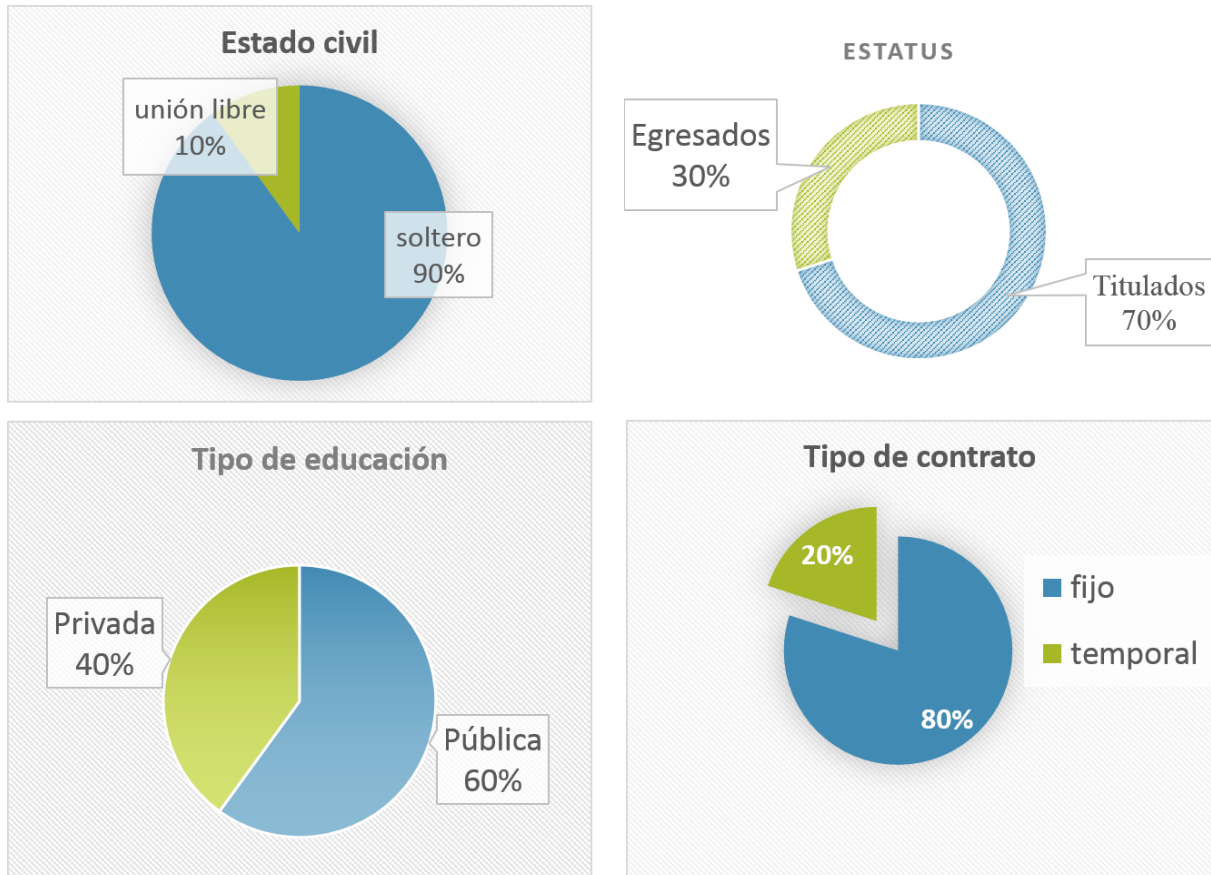


Ilustración 10 Características muestra  
Elaboración propia

Respecto al género, no existe predominio de ningún sexo, y en cuanto al tipo de educación, se encontraron tanto egresados del sistema de educación pública como privada, la mayoría ya con un contrato fijo dentro de la empresa y solteros. Debido al tipo de muestra homogénea (intencional), la mayoría son titulados, uno de los cuales tiene el grado de especialidad.

La percepción salarial se relaciona al puesto que ocupan aunque como puede verse en la ilustración 7, los sueldos más altos los tienen los operadores terciarizados, es decir, que prestan sus servicios a los clientes de una empresa española y por medio de *Callmark*, por lo tanto es esa empresa quien les paga, aunque siguen respondiendo y negociando con *Callmark*. La

estandarización de salarios por hora es una de las cosas que caracteriza el trabajo flexible, como podemos ver se trata de un salario que oscila entre \$4,700 y \$6,000 pesos mensuales, mientras que los que tienen contrato terciarizado ganan entre \$6,500 y \$8,000 pesos, como puede observarse en la ilustración 11.

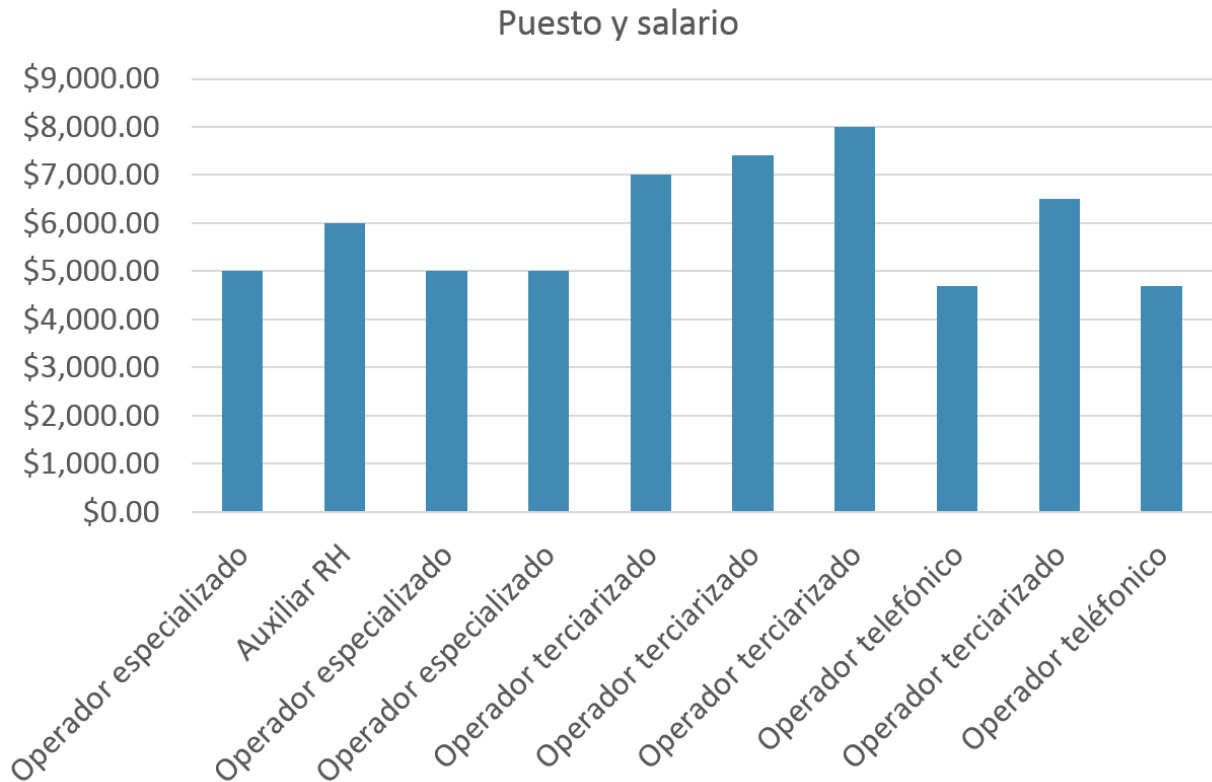


Ilustración 11 Puestos y salarios  
Elaboración propia.

### 3.4.2 Callmark, un estudio situado

La centralidad de esta investigación está puesta en las personas, en su identidad, sin olvidar que todo ello está envuelto e influenciado de un contexto y estructuras más grandes que limitan y participan de dicho proceso.

La necesidad de estudiar de forma situada la reconfiguración de una identidad profesional maltratada y excluida sobresale cuando se entiende que involucra procesos de identificación, diferenciación, comunicación, socialización, etc., que no son llevados a cabo en un espacio individual, por el contrario, parten de *estructuras*, relaciones y discursos que tienen injerencia y significancia en su configuración.

El contexto particular dentro del cual se ha realizado la aproximación al proceso de reconfiguración identitaria de los profesionistas en situación de sobreeducación y desfase es un call center que forma parte de una de las empresas más grandes y prósperas del estado de Michoacán a la cual llamaremos *Alfa*.

*Callmark* tiene historia desde el año 1999, que apenas contaba con tres computadoras y seis líneas telefónicas, según relataba Miguel Mier (Zavala, 2012), pero en ese entonces era un proyecto menos ambicioso de lo que hoy representa, justo en el 2012 con la inauguración del proyecto llamado CCT (Centro de Comunicación y Tecnología) han logrado posicionarse atendiendo llamadas de todo México, así como las principales ciudades de Latinoamérica y España. Se encuentra ubicado en la exclusiva y recientemente creada zona de corporativos, en la Ciudad de Morelia, con una inversión aproximada de 20 millones de pesos, *Alfa* construyó un imponente edificio sustentable que era capaz de recibir desde 80, 000 y hasta 130, 000 llamadas semanales (según temporada).

Se trata de fluctuaciones bastante amplias que dependen del tráfico telefónico, y como bien señala Michelli (2007), influye en la cantidad de trabajo requerido al operador, que en ocasiones se encontrará subutilizado y otras tantas sobrecargado.

Este sector resulta de interés porque ha mantenido un crecimiento sostenido y explosivo en muy pocos años, lo cual ha acentuado sus “potencialidades para generar empleo, especialmente en la población que egresa de los estudios profesionales, la más afectada por el desempleo estructural que caracteriza a la economía contemporánea” (Michelli, 2007:52), este tipo de información obviamente pone de relieve el trabajo en call centers, cuando de sobreeducación y desfase de conocimientos se habla.

El telemercadeo requiere habilidades comunicativas e idiomáticas, y en aras de reducir los costos de capacitación, la industria recurre a los estudiantes y egresados universitarios como mano de obra ya calificada, en este sentido, “el sistema de educación superior está produciendo profesionistas que trabajan produciendo comunicación, independientemente de la carrera profesional en la cual se han invertido tiempo y recursos” (Michelli, 2007:53).

Las ventajas de recurrir a este tipo de mano de obra consiste en una fuerza productiva basada en su interacción constante con la tecnología digital, sus habilidades comunicativas

adquiridas en el proceso de formación, una capacidad de comprensión del mercado al que se dirigen, además de la resistencia física y emocional que han ido acuñando mediante los retos a los que la vida universitaria los enfrenta. Se trata de competencias genéricas, por lo que han sido caracterizados de la siguiente manera:

Trabajadores que no ejercen una profesión sino que ponen en acción competencias sociales tales como el control de sí mismos, saber hablar correctamente, saber afrontar situaciones de controversia o bien saber responder el teléfono, su trabajo es a la vez opresivo y alienante y deja poco espacio para la autonomía, se trata de la “taylorización del sector terciario”. Cousin, 2002, citado por Michelli, 2007:53

Para ese sector de la población el empleo es muy escaso y esta opción “se presenta como la mejor y más cercana oportunidad de conseguir un empleo porque esta fuerza de trabajo tiene las características de flexibilidad contractual y competencias de trabajo idóneas (resistencia, velocidad de aprendizaje)” (Michelli, 2007:54).

Otra de las ventajas de la industria es que tienen a la mano uno de los más grandes mercados de trabajo, los estudiantes universitarios, jóvenes y egresados, a tal grado que puede operar con altas tasas de rotación, casi sin necesidad de implementar técnicas de reclutamiento, los perfiles son tan genéricos que es prácticamente imposible que alguno de los aspirantes se aleje demasiado del perfil, asegurando que cumplan los estándares requeridos. Para los egresados y sus trayectorias esto puede ser contraproducente ya que no ofrece ningún plan de desarrollo o crecimiento que realmente abone a un mejor posicionamiento en el mercado laboral o una trayectoria laboral significativa dentro de la empresa o de la profesión.

Es innegable que la industria requiere constantemente de niveles cada vez más complejos en la “interacción con los clientes/usuarios, lo cual conduce a mayores estándares de profesionalización en la fuerza laboral, pero al mismo tiempo la competencia por costos laborales determina las estrategias fundamentales de las empresas del telemercado” (Michelli, 2007:55), por lo tanto seguirán reclutando mano de obra con niveles cada vez más altos de calificación (tanto como el mercado se los permita), al mismo tiempo que serán implementadas estrategias para reducir sus costos laborales, buscando menor regulación, menor salario, relocalización, etc.,

Por su parte, mientras no se genere desarrollo socioeconómico y espacios laborales suficientes, los jóvenes, estudiantes y profesionistas, seguirán recurriendo a este tipo de empleo como una de sus *mejores* opciones.

### **3.5 Aproximación al objeto de estudio.**

El tema de la sobreeducación es un tema sensible para las empresas, parece haber cierta resistencia de mostrar su participación en este tema, fue difícil lograr que una empresa mostrara apertura a una investigación que pretendía acercarse a los empleados de nivel operativo que contaban con estudios concluidos de nivel profesional. Después de varios intentos, y no sin contratiempos, el área de telemarketing de la empresa *Alfa*, respondió positivamente para llevar a cabo el trabajo de campo en sus instalaciones, el primer contacto fue hecho con una persona que forma parte del departamento de Recursos Humanos de *Callmark*, por medio de un correo electrónico en el cual le explicaba las características principales del proyecto de investigación, acto seguido, dicha propuesta fue reenviada al gerente general de *Callmark*.

El proceso de comunicación fue lento, pero finalmente el subgerente atendió la petición, cuestionando por algunos de los aspectos y requerimientos de la investigación y posteriormente solicitando carta de presentación, protocolo de investigación y cronograma de actividades, los cuales fueron enviados poco tiempo después vía correo electrónico. Después de revisar dicha propuesta, fue programada una entrevista dentro de la cual expresó algunas dudas, una llama la atención:

(Subgerente de *Callmark*: en entrevista no grabada) ¿cómo supiste o quién te dijo que en esta empresa se contrataban profesionistas?

La explicación fue simple, una deducción derivada de una revisión bibliográfica y de la magnitud de la empresa. Finalmente accedió a proporcionar acceso a las instalaciones de *Callmark* para la observación y a los datos de los empleados con las características descritas.

Fue solicitada una lista del personal con estudios terminados en nivel superior, con algunos datos demográficos y de interés para la selección de la muestra para entrevista, como la antigüedad, la carrera cursada y si contaban con un título o no. Así mismo, fue solicitada información de interés para la investigación, como una reseña de la empresa y los perfiles de ingreso para los puestos operativos, sin embargo, nunca fueron proporcionados. Al término de

dicha entrevista se presentó la oportunidad de comenzar con la observación, la cual permitió el reconocimiento del espacio de trabajo y algunas características de la dinámica laboral del conjunto de empleados en turno, y en una visita posterior se logró además entablar una conversación informal y espontánea con uno de los empleados en la que explicaba, a grandes rasgos, la organización del trabajo y espacio en *Callmark*.

Al ser recibida la relación de empleados con estudios de nivel superior fue seleccionada una muestra con base en los criterios planteados anteriormente, el ejecutivo fue informado sobre dicha selección para que proporcionara los medios de contacto (correo electrónico y número telefónico previa autorización de parte de los empleados), así fue como los primeros cinco empleados pudieron ser invitados a formar parte de esta investigación.

Existieron contratiempos con algunas de las personas, algunas citas fueron canceladas y recalendarizadas, pero finalmente pudieron llevarse a cabo las primeras sesiones de entrevista, las cuales fueron agendas fuera del horario y lugar de trabajo de los operadores, por dos razones: primero, la empresa no presentó disponibilidad para proporcionar espacios dentro de sus instalaciones, y segundo, se consideró benéfico para configurar un escenario informal y relajado, ya que se permitió a los sujetos elegir el lugar y la hora de la entrevista de acuerdo a sus intereses y posibilidades, siendo algún café, oficina, su propia casa, algunos de los lugares preferidos.

Se realizó una segunda selección de los candidatos para entrevista, agregándose el criterio de edad y antigüedad relativa (descartando aquellos por cuya edad y antigüedad era posible deducir una corta experiencia en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos), la nueva lista fue enviada al subgerente de la empresa, sin embargo no se recibieron más respuestas por su parte. Dada la situación, se tomó la decisión de cambiar la estrategia para proseguir con el trabajo de campo, se pasó de un *muestreo intencional* a un *muestreo en cadena o por redes*, mediante los empleados que ya habían sido entrevistados, de esta manera fue posible completar una muestra de diez informantes clave para entrevista.

Se optó por utilizar únicamente la grabadora de voz como herramienta de captura, por considerarse menos intimidante que una videograbadora, al mismo tiempo que permite la transcripción fiel de diálogos y énfasis utilizados en las narraciones.



#### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Terminado el proceso de análisis de acuerdo a los lineamientos procedentes del método de análisis del discurso y de la reconstrucción teórica, sin dejar de lado la perspectiva metateórica planteada inicialmente, se ha llegado al momento de categorizar y teorizar elementos que han emergido de manera significativa en el transcurso de este proceso de investigación.

Cabe señalar que a lo largo de este apartado se encontrarán fragmentos de las entrevistas realizadas a los operadores, se encontrarán marcadas con números que indican su ubicación de la siguiente manera: 5-55, esta etiqueta indicaría que se trata de un fragmento sustraído de la entrevista número 5 y de la pregunta número 55 tal como fue registrada en la transcripción.

Antes que nada es necesario describir las impresiones generales que han surgido a partir de esta aproximación. El *espacio* visto de una manera global da la impresión de ser un mundo aparte, ubicado allá, en el punto más alto de una colina despoblada y árida, brillando con las alas de un edificio que pareciera estar suspendido en el aire, sin duda es una imagen de contraste ¿qué hace ese ostentoso edificio en medio de un terreno tan hostil y solitario, en medio de la nada?, sin duda es el centro de algo (ver ilustración 12).



Ilustración 12 Edificio del Corporativo de la empresa Alfa.  
Fuente: Zavala, 2012

Esa estructura que puede ser vista desde varios kilómetros a la redonda no es donde los operadores telefónicos trabajan día a día, tienen un lugar aparte, ubicado a unos cuantos metros de distancia está su lugar de trabajo, un edificio que no se suspende en el aire, que no se ve desde lejos, de hecho la única parte que sobresale del nivel del suelo es un pequeño espacio que hace de recepción, a partir de ahí, son dos niveles hacia abajo para ingresar por la escalera. Al menos la mitad de ese edificio parece estar enterrado (ver Ilustración 13).

7-57 es *muy* marcada la diferencia a los que están en corporativo a los que están en *Callmark*, es muy marcada también así de... o sea el corporativo es así de... acá (sube la mano), o sea así súper inca- inalcanzables y Cineticket esta acá (baja la mano), sí hasta en el edificio, o sea, de- de ahí la diferencia esta marcadísima (risas) ajá... sí, de hecho hasta- o sea eso de- yo cuando lo vi la primera vez que- ¿qué es esto? dije, ¿por qué?, así: “es para allá y para abajo”... ya sé, ya sé, o sea, qué feo.



Ilustración 13 Recepción del edificio de *Callmark* y edificio del corporativo de *Alfa* (al fondo)  
Fuente: Zavala, 2012

Aun así, la parte que no está bajo tierra hace las veces de un hermoso mirador, a través de sus cristales o de la pequeña terraza puede verse la ciudad y otras colinas vecinas que toman forma de paisaje, justo en ese lugar inhóspito y callado se reúnen cientos de jóvenes a trabajar, no existe transporte público que llegue hasta ese punto, la empresa brinda ese servicio cobrándoles



una cuota (cuatro pesos), transportándolos desde un punto de reunión en la ciudad hasta aquella cima.

3-5 ahí pasaba por nosotros el camión, pasa, todavía pasa. (Entrevistador: ¿es gratuito?) ehhh nos lo cobran, tampoco es gratio, nos cobran... tenemos que comprar boletos, boletos de traslado... no nos lo cobrar igual que a la gente del corporativo, a ellos sí pagan los ocho pesos, siete pesos, a nosotros no lo cobran... a cuatro.

Cada empleado cuenta con un pequeño espacio apenas suficiente para sus herramientas de trabajo: una computadora, un teléfono y una silla reclinable; están organizadas en conjuntos de 12 casillas, seis por cada lado, más un espacio extra en uno de los extremos para quien supervisa el trabajo de cada sección con archiveros que contienen los reportes y resultados. Además cuenta con un espacio integrado para la subgerencia general y dos espacios cerrados, una sala de juntas y un espacio exclusivo para ingenieros y técnicos especializados en sistemas informáticos, “los profesionistas que *sí* ejercen” (empleado en charla informal), la organización es más o menos como lo representa la ilustración 14.

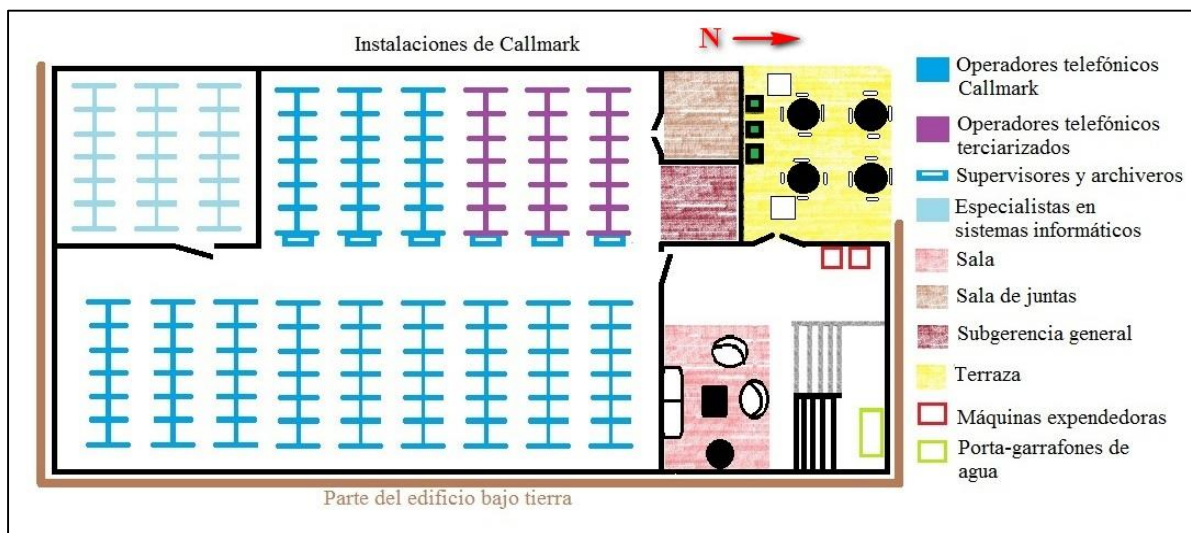


Ilustración 14 Distribución del espacio en *Callmark*  
Elaboración propia

El *ambiente* físico y humano está dispuesto para atraer y retener talento joven, la decoración, los colores, el mobiliario, la terraza, las relaciones, el código de vestimenta (de casual a deportivo), las palomitas, el café, las cortesías para entrar al cine, los descuentos en las tiendas juveniles, etc., es esa la mano de obra que se requiere, familiarizados con la innovación

tecnológica siempre en marcha, flexibles, resistentes, universitarios o egresados como apuntaba Michelli (2007), en esta empresa hay pocos espacios para gente de otra edad y hay poco espacio para quien busca hacer carrera o quiera envejecer ahí, lo dice el personal de RH, lo dicen las paredes (ver Ilustración 15).



Ilustración 15 Instalaciones de Callmark  
Elaboración propia

Se trata de 180 operadores telefónicos trabajando para *Callmark* y algunos más (información no disponible) que son pagados por una empresa trasnacional que decidió relocalizar su área de telemarketing justo en esta empresa, aprovechando las ventajas competitivas que el Estado y la cultura proveen. Los horarios son mixtos y flexibles, por lo tanto el edificio se encuentra vivo durante las 24 horas del día.

Al ver este escenario uno se pregunta ¿qué tanto se puede hacer, qué tanto se puede trabajar en tan pequeñas casillas? (ver Ilustración 16), y la respuesta a esa pregunta parece ser: tanto y tan poco como se pueda imaginar. Los entrevistadores narran jornadas maratónicas en los que no pueden levantarse de su silla, pero también muchos momentos en que no tienen *nada* que hacer.



Ilustración 16 Espacio de trabajo de los sujetos de investigación  
Fuente: Zavala, 2012.

Imágenes tan contrastantes en un mismo espacio de trabajo son sensibles a la vista, los *retratos humanos* hablan por sí solos, por un lado, jóvenes desparramados (tal vez dormidos) en el estrecho espacio del que disponen, otros totalmente abrumados y sumergidos en la relación con su equipo de cómputo sin dar tregua alguna. Pero justo al lado, hay quienes parecen estar en una tarde de café, una reunión de amigos, con charlas y risas interminables, otros cuantos que simplemente disfrutan de un momento de ocio en la computadora, viendo videos o películas online, también están los que parecieran estar sumidos en un profundo sopor provocado por la aburrición, de cara a la letanía de llamadas que se repiten una y otra vez, como esa imagen producida al contraponer dos espejos. Todo en el mismo momento, en el mismo espacio.

1-4 se te hace como... pan nuestro de todos los días ¿no?, o sea, lo mismo, lo mismo, lo mismo...

Cada uno proviene de lugares diferentes y tiene una historia que seguramente explicaría su postura, su humor y su nivel de energía, sin embargo, las historias que interesan aquí son las de quienes están y no están, de los que no pertenecen del todo a ese hueco, de los que no saben qué están haciendo ahí, justo ahí, cuando *deberían* estar en un lugar diferente, tal vez en el edificio que vuela y no en el que está sepultado, irónica metáfora. Esos que luchan contra el paso del tiempo porque saben que cada día que pasan ahí, se alejan un poco más de quien siempre han querido ser. Pero no, este empleo no los despojará tan fácil de una posesión tan preciada, de eso que ya es suyo y que forma parte de su ser más profundo, de todos esos años planeando,

descubriendo, luchando, trazando líneas que aunque hoy se han quebrantado, sólo están suspendidas, esperando.

Durante el proceso de entrevistas se abrieron las persianas iluminando de apoco los significados y las complejas relaciones que los profesionales en desajuste construyen y reconstruyen con su trabajo, sus compañeros (profesionistas y no profesionistas), con su familia, amigos y excompañeros, con otros profesionistas, con el mercado de trabajo, con su Ciudad y su Estado, pero sobre todo, consigo mismos, con su pasado, su presente y su futuro, con sus emociones y perspectivas.

#### **4.1 La configuración y reconfiguración del proyecto profesional: gestión de la integración identitaria**

Mead (1999) declaró que los años más jóvenes son siempre los más significativos en la conformación de la identidad y que el proceso de socialización permite que adquiera cierto grado de independencia frente las influencias en etapas posteriores. Por su parte, Machuca (2008b) señalaba tres contextos clave en la configuración de la identidad profesional: familia, escuela y trabajo.

Esto no quiere decir que la identidad profesional tenga que precisarse desde la infancia, pero buena parte de la actitud y significados sobre las profesiones se configuran ahí, al igual que la predilección por ciertas áreas del conocimiento. Los consejos de las personas o relatos que lo rodean en casa y escuela, además de grandes discursos reproducidos por otras instituciones de gran importancia para el individuo, como el Estado y los medios de comunicación son importantes en la medida que permiten al sujeto *posicionarse* para fijar o reconsiderar el rumbo profesional que se quiere tomar, recordemos que la centralidad no siempre se encuentra en el mismo lugar, las relaciones más significativas serán las que mayor influencia tengan.

8-18 Pues yo siento que como soy *la más grande*, y como soy la única mujer, los-pues los otros son hombres, como que tenían- o *tienen (se ríe levemente)*, no sé, como muchas expectativas, entonces este, *ay pues no sé*, yo como que... no me hubiera gustado nada más la prepa y trabajar de lo que sea.

5-25 Es que desde chiquita a mí me gustaba mucho lahh foto y ver las noticias, y así, entonces es como... pus no sé... pus suena así como *ridículo* pero desde chiquita decía “quiero ser periodista, yo quiero ser periodista” y pus... (en tono de broma) *soy*. Sí y mi

mamá me decía “(en tono irónico) sé maestra, sé ingeniera”, y yo así de “no, o sea no, ¿por qué voy a ser algo que (golpea su taza con la cuchara 2 ocasiones lentamente) no?”, “pero es que eso te vas a morir de hambre”, “pus me moriré feliz”, y ahora digo “¡ay no! ¿por qué hice eso? (se ríe y golpea rápidamente tres veces más la taza con su cuchara).

En las respuestas anteriores es posible observar los procesos de identificación y diferenciación presentes en el proceso identitario en el ámbito profesional, en estos casos, el género, los roles familiares, la relación con los padres, los medios de comunicación resultaron significativas para esbozar el futuro profesional. En otros casos un maestro, un compañero de clases, un hermano, etc., tomaron papeles centrales en dicho proceso.

Generalmente los padres son los principales referentes, ya que la mayoría de las veces permiten ver a través de su propia experiencia las implicaciones de estudiar cada nivel de escolaridad o alguna carrera en específico, a veces de manera encubierta y otras no tanto.

3-7 Ingeniería Electrónica, bueno de hecho seguí un año en C. U. (se ríe), sí porque el... el peso, el... el que en tu casa te digan pues ya no vas a ser nadie y... qué vas a ser o qué de tu vida, yo ya no quería seguir en el Tec, pero pues era tradición familiar y... cosas de esas: “y que tu tío y que yo también, y mi papá”, ¿no?... terminó- de hecho antes el Tec daba la prepa, mi papá terminó la prepa ahí en el Tec y así, y entonces todos esos, todos fueron los que me hicieron que... tengo que hacer algo ¿no?

Sobresale el hecho de que, efectivamente, es en edades tempranas donde se construye la base más estable y duradera de la identidad, lo suficiente para fijar un proyecto más o menos estable, con cierto grado de independencia respecto a la variedad de influencias que recibe en posteriores etapas de la vida, o en todo caso brindando pautas para integrar o rechazar dichas influencias para mantener un sentido de coherencia y continuidad.

5-28 Sí... sí, pero desde el principio los maestros nos decían “si ustedes piensan que se van hacer millonarios aquí... pues lamento decir que se *equivocan* y si buscan dinero mejor... busquen otra carrera que sí les vaya a dar dinero porque esto dinero no les va a dar”, así *todos* los maestros nos lo decían, “(simulando gritos) ¡pero no nos importa!”

7-49 ... (pausa) oommm... ay pues mucho, fijate, mi- mi directora siempre va- cuando salimos y nos titulamos, siempre ella decía “sean muy fieles a su carrera, no se dejan caer,

busquen, no se desanimen” y todo, y yo decía “ay no, sí es cierto”, o sea tanto tiempo de trabajar estudiando, todo lo- todavía cuando hice el Ceneval recordar así todo, todos los... lo estudiado, ay no, bueno y dices “no, pus sí, o sea, me gusta, me gusta mucho”.

En los casos en que el proyecto profesional sufrió alguna ruptura importante, aparecen momentos claves (positivos o negativos) que generan en las personas un fuerte cuestionamiento a su decisión, la cual es reconsiderada, sin embargo no se abandona la idea de concluir una carrera profesional. Basta con justificar el cambio y encontrar alguna otra opción que sea consistente con su biografía (que tenga sentido) para ajustar el proyecto profesional.

7-33 Fíjate que curioso, cuando- yo al principio, yo quería ser educadora... siempre ¿no?, pero pasó de que cuando yo estaba en la prepa fui a estudiar a Canadá seis meses inglés... entonces todo eso me empezó a llamar la atención ¿no?, los idiomas, el conocer gente diferente, después siempre cuando me iba a un hotel o algo así, siempre me llamaba la atención ver a las chavas ¿no?, a las de atención a clientes, en mi casa mi papá siempre fue mucho de dar cursos de atención a clientes, entonces mucha información siempre tuve, y todavía me pesó más y me llamaba la atención, entonces fue cuando... de repente hice el examen para ser- la re- de maestra pero también me lo re- este, no pasé ese examen porque es contra... yo no lo hago otra vez, no, entonces empecé a enterrar y turismo... y más lo vi cuando en... hice el examen en la normal, aparte era un mundo de niñas, y yo dije “bueno, como que esto no lo estoy viendo tanto para mí”, ya no me sentía a gusto y ya todo, y aparte, no pasé el examen, o sea, eran tantas, o sea tantas fichas para tan poquitas, ajá, yo dije “no”.

9-30 era primer lugar ingeniería mecánica, en segundo ingeniería química, tercero arquitectura o algo así parecido, pero... no, ya cuando estuve ahí... pus sí... fue muy... muy diferente a lo que yo quería... de hecho hasta me deprimí y todo, y dije “no, esto no, no es para mí” (risa), y este, pues ya, pues le perdí el interés como medio año, ya sabes, dejas de asistir o- o vas nada más por ir o así, pero me quise aguantar el año y ya, terminando el año pues me fui con mis papás, y sí les dije pues que yo no me sentía a gusto ahí, que la verdad sentía que no la iba a hacer... [...] 9:31 pus tenía lo que me gustaba, dibujo y práctica más que nada, porque no me gusta lo teórico, y este... y pues



ya, me surgió, hice el examen, me admitieron y entré, y pus terminé todo bien. Sí, y es que como te digo, yo a tenia también la curiosidad de meterme a arquitectura o algo así... y... también siento (entre risa) más que nada fue por el tiempo, porque como era cuatrimestral... este y dije “no pues aquí, sirve que no... no se siente tanto el año que perdí en mecánica”, y me dijeron que sí, pus yo me metí, y sí estuvo muy... muy bonita la carrera, me gustó mucho en lo que yo estuve ahí, pero pues la realidad saliendo, pues ya es otra.

En algunos proyectos también fue posible detectar pequeños cambios, a manera de ajustes, ilustrando lo que Giménez llamaba continuidad en el cambio, lo cual hace referencia al sentido de movimiento que no implica la pérdida del sentido de continuidad, apareciendo prácticamente como una consecuencia lógica de los eventos biográficos.

8-16 A pues, mmm siempre yo dije “no, yo quiero ser maestra”, siempre, siempre, pero no sabía bien como de qué, de primaria o de- o sea yo siempre dije “quiero ser maestra” y ya, entonces en la prepa teníamos una- una materia que era como relacionada a eso de la *discapacidad* y esas cosas ¿no?, entonces nos llevaron de prácticas a... al domo, está ahí por el estadio, fue este, pues el Centro de la Cultura de la Discapacidad, y fuimos y nos... como que ahí fue cuando... mmm conviví más, entonces al ser-me gustó mucho, dije “ay, como que esto me gusta”, entonces el servicio social, el... de la prepa, lo di en... en... Luz Alou, es una escuela de educación especial, y entonces, eh, pues quise hacerlo ahí para ver qué onda, cómo e- cómo era, si me gustaba... entonces dije “sí, sí yo quiero esto”, entonces fue como... pues desde ahí fue como que dije “pues quiero ser maestra pero quiero... educación especial”.

3-6 la administración abarca... pues varias cosas, recursos humanos, parte administrativa, parte operativa, entonces... por eso decidí la administración... cuando... vi las carreras que estaban posibles... y vi que había administración especializada en el turismo... entonces me... me interesó más especializarme en esa parte porque ya traía el inglés, porque... traía experiencia de una aerolínea, de trabajar en una aerolínea... quiero ver también la parte de hotelería porque el hecho de viajar te incluye... pues no sé, hoteles, comida, nunca es el turismo ¿no?.

La elección de una profesión aparece como uno de los principales esfuerzos de las personas por integrar pasado, presente y futuro, en este sentido vale decir que el trabajo ocupa un papel central en la vida de las personas, incluso mucho antes de ingresar al mercado de trabajo, en la infancia, porque es a través del proyecto laboral o profesional, que se gestiona una dirección, una referencia a partir de la cual poder tomar decisiones importantes sin perderse en la inmensidad de posibilidades.

¿Qué ocurre cuando dicho proyecto no se materializa por razones externas al individuo?

#### 4.1.1 *El descalabro del proyecto profesional: el punto más crítico*

Ante el egreso, la persona se encuentra en un punto coyuntural en el que tiene que considerar opciones en búsqueda de empleo y finalmente tomar decisiones importantes que definen su situación laboral posteriormente, lo cual no debería implicar ninguna dificultad ante un proyecto profesional definido, sin embargo, estas decisiones son restringidas por las circunstancias que envuelven al sujeto. Cuando las condiciones no son favorables y el mercado de trabajo no ofrece más posibilidades, el profesionista se ve en la imperiosa necesidad de tomar un trabajo diferente al que había previsto y abandonar el rumbo previsto.

3-85 te digo la desesperación de... buscar administración, que tuviera que ver con administración, que tuviera que ver con turismo y *no encontrar*, dije “pus que le ando haciendo al cuento ¿no?, yo ya tengo experiencia en call center”

6-7 yo llegué ahí a trabajar a la empresa... porque no tenía empleo, porque estaba totalmente desempleado y porque... *tenía hambre* ¡ja! literal y porque necesitaba, este, pa' la renta y necesi- tenía muchas necesidades económicas.

2-21 En la desesperación y todo te llegan muchas cosas a la cabeza, no tenía ni pa' comer a veces... y este, y me encuentro un día en- no me acuerdo si en Zona Jobs o OCC, *Alfa*, ¡uy! la meto y en- la metí en la mañana y en la tarde me estaban hablando, era un viernes, me dieron el lunes la cita, voy a ver, fui, ¡no'mbre! pus rogué a todos los santos que si me daban la oportunidad, y ahí estoy, y ya fue la última, y... y pues fue todo.

A pesar de las razones de peso para tomar la decisión de dejar de lado el proyecto profesional y del problema vital que resuelve el nuevo empleo, esta situación genera en el sujeto



reacciones que confunden, cuestionan y contradicen las ideas y significados que, hasta ese momento, parecían ser un cimiento sólido sobre el cual construir unidad, es una gran sacudida y desafío para la identidad que apela a la capacidad reflexiva de las personas para tratar de asimilar y acomodar este episodio en el libro de la vida.

8-80 Ay pues ¿qué será?, pues no sé, a mí también me llamó mucho la atención que... cuando yo entré ahí, yo decía “¿pero qué hacen todos aquí? si él es psicólogo, él es no sé... es ingeniero en no sé qué”, algo bien así... un título de su carrera bien, así como bien... yo decía “¿pero qué hacen aquí?”, yo decía “¿qué hacemos aquí?”, sí, entonces sí fue así como de “a ver, ¿por qué estamos aquí, o sea, no hay trabajo o... o qué onda, que está pasando?”, o sea nada- o sea también me... como que... me movió eso, como que dije “a ver ¿por qué?, ¿qué estará pasando?, pero... ¿no hay empleo o qué pasa?”, ajá... sí... fue así como de “¿ay qué está pasando?, como que hay muchos, muchos traba- eh-h que no ejercen y que están ahí y a veces algunos tienen puestos así de supervisores, puestos más arriba y así de ¿qué hacen aquí?, ajá

3-88 es difícil, te cierran muchas puertas, es muy injusto todo, no se abre una competitividad sana... porquehh una vez que tienes la carrera... creo que... lejos de fali- facilitarte las cosas, se te abren muchas más dudas, porque sabes más, porque conoces más y dicen que el conocimiento... más bien, la ignorancia es felicidad... y sí es cierto mientras más sabes, más conoces pues es... más lágrimas ¿no?, y pues es triste, es triste.

Las consecuencias de este momento crítico tienen efectos negativos inmediatos, sentimientos de incomodidad, derrota, ignorancia, pero sobre todo, esa extraña sensación de estar en un lugar o una situación equivocada, o al menos, de no estar en la adecuada.

8-29 cuando yo entré ahí al Callmark pues sí como ¡ay! yo me sentía como bien tonta porque dije “no, esto no es lo mío, hasta me sentía como... yo decía “¡ay no!”, y este, no si estaría en una escuela me sentiría como pez en el agua (riendo) pero aquí ya así me siento como bien ¡ahh! bien tonta o no sé, como que, todo es nuevo, en serio y entonces así como ¡ahhh! no o sea no me siento... yo así, al cien, ajá.

6-47 de repente encontrarme haciendo algo que no me gusta, que efectivamente no quería hacer... ¿no? eh además donde trabajaba pues es como mucho de estudiante, entonces todavía no me gustaba mucho y s- totalmente confundido y tratando de... sobrellevar la situación.

La elección de carrera es uno de los principales cuestionamientos que se reprochan los entrevistados, sin embargo, más adelante se mostrará que esta idea no es firme, sino momentánea y transitoria, generada por el trauma del desajuste, y de ninguna manera implica el abandono del proyecto profesional.

1-45 en su momento cuando te digo que no encontraba trabajo por eso de la escuela, por el perfil, ahí si estaba súper *arrepentidísimo* de haber escogido odontología, la verdad, estaba súper deprimido... llegaba a la casa casi a llorar y diciendo “*pa’ qué chingaos estudié esto*”.

5-26 A veces sí... me haría *ingeniera* en cualquier cosa porque ganan los *millones*, y me hubiera metido a un... no sé, algo de foto o cursos así como hhh de eso... la verdad, o sea ahorita digo “¡ay! que... (golpea su taza) *mensa*”, porque tengo muchísimos amigos ingenieros muchos... tons todos así ganan *veinte mil, treinta mil*.

Las expectativas no sólo salariales, sino sociales y laborales no se cumplen, y en ocasiones resultan contrarias, la promesa de movilidad social que promueve la teoría de capital humano o credencialista puede volverse en contra del profesionista en desajuste porque implica no sólo una inversión monetaria sino la construcción de sueños, deseos y planes, se abre una puerta que muestra posibilidades a los que no todos tendrán acceso.

3-50 *eso* también es algo que me dio la carrera, *ambición*... empecé antes a... sino- pero no... no, no lo veía así, incluso yo decía “no, no es bueno”, cuando empecé a estudiar administración empecé a ver cuestiones de economía, cuestiones de... movimiento de dinero, ya lo había visto cuando te digo, vendíamos el pescado y todo pero... pues no... no lo había visto y eso... esa amplitud me la dio pues todo... me la dio la carrera, el decir “pues aquí invierto...”, conocí... no... no completamente pero vi... movimiento de bolsa de valores... tuve mucha... muy buena relación con una... con mi maestra de economía,

ella me guio mucho, me explicó muchas cosas, entonces esa parte yo dije “no pues es que... sí me gustaría tener dinero pues”.

1-18 me deprime mucho porque voy como las tortugas, paso a pasito, paso a pasito, y... y no sé antes no tenía tantas aspiraciones, ni me quería comer al mundo como ahora me lo quiero comer, de una tajada

Tener más ambiciones después de una carrera y el mismo trabajo y/o salario que antes de ella, se convierte en un asunto que empuja y presiona al operador a estar con los ojos y la mente atentos ante nuevas oportunidades. Esperando la ocasión en que puedan materializarse.

6-15 te digo tanto como prestaciones y como salario no sería suficiente y también porque uno es ambicioso... ¿no?, quieres ganar más...

2-6 no he descartado buscar trabajo, ¿por qué?, porque te das cuenta pues de que... de que uno aspira a más, uno aspira a más [...] yo tengo que buscar por otro lado, tengo- tengo esa posibilidad en la cédula, que me puede abrir las puertas, y que ellos no lo tienen y puedo ganar más, entonces esa es mi mentalidad ‘sí ellos ascienden pues qué bueno, bienvenido, felicidades, pero yo tengo que seguir buscando’, ¿por qué?, porque para mí, en la manera individual o personal, eso es un- uno, es un reto, y otro, es una presión.

Además de un buen sueldo, una de las razones por las que se decide cursar una carrera universitaria es ganar estatus o reconocimiento social y construir un sentido de utilidad social. La figura de operador telefónico y la función que desempeña no brinda suficientes beneficios sociales en este sentido.

6-39 justamente de eso hablábamos y eso cuestionamos en la empresa... con compañeros egresados, es mucha la frustración de no sentirnos *útiles*... en la- el resolverle el asunto a... o sea el resolverle la... la compra de entradas a alguien que lo puede hacer vía online... porque todo eso se puede hacer vía online.

5-45 No... por- mmm a los periodistas nos llaman el cuarto poder, entonces el poder de información, el poder de saber muchas cosas que mucha gente no sabe, el poder de informar, si no estuviéramos nosotros la gente no sabría absolutamente nada, si no existiera el internet y no es- no existiera esa gente que ni- le vale y pone las cosas tal cual son, la gente estaríamos cegadas, entonces... pus sí esta padre lo que hago pero pus ¿qué?,

o sea no tiene nada de relevancia pero en cambio, no sé, otra noticia muchísimo más importante, eso sí es relevante y- e importante, creo que es una profesión muy importante.

8-32 ser operador pues... son eve- espectáculos de *ocio*... entonces... pues no sé digo “ay pues si no existimos pues no es tan importante” ¡ahh já!, uhum porque, porque... pues yo creo que, cada vez recibimos menos llamadas porque pues las- la tecnología, ya todos prefieren comprar por internet, sí que ya tienen la aplicación, ya... o sea ya... como que estamos quedando obsoletos (entre risa), entonces ya es como ahh como, hablan ya viejitos que no saben manejar el internet y cosas así, entonces yo así como pues no, no lo veo tan *relevante*, a lo mejor sí *ayudamos* igual a... como a ese sector de personas pero... no lo veo como ¡ah!, tan relevante, como si no existiera ay pues no se acaba el mundo.

7-62 Sí, entre... entre conocidos por ejemplo de mi mamá más q-, pues de familia, también así como de “ay ¿en dónde estás?”, “no, pus en el corporativo”, “ah y ¿qué haces?”, “no pus estoy en el call center” ¿no?, “ah en *Callmark*?”, “ah sí”, “ah órale”, o sea, como que lo ven muy poca cosa, y digo “ay bueno, a lo mejor es poca cosas por mi salario”, porque mucha gente es muy- en su estatus, así se guía, por ese lado ¿no?, no tanto por lo que haces

Encontrarse en un empleo que no aporta ningunas de las posibilidades imaginadas y que deja lado la construcción de habilidades, conocimientos y valores adquiridos en el transcurso de la carrera deja fuera una parte de una vida, a pesar de que un gran espacio le estaba reservado. La primera reacción siempre es la más intensa, quizá porque después de tanto tiempo de esfuerzos y limitaciones, lo único que no se espera, ni se desea, es hacer a un lado aquello en lo que tanto se invirtió.

8-1 al principio si fue algo así como bien *desmotivante*, como bien de “¡ahh! o sea, ni todo lo que invertí, todo... este, pues no sé, dinero, esfuerzo, desvelos, ¡ay! muchísimo para... para nada.

1-13 las cosas que te han costado en las... en- dentro de- bueno, las cosas que me han costado a mí dentro de mi carrera aunque es... trabajar y estudiar, para tener algo, pues le tengo que sacar también provecho, por eso es que no lo dejo, no lo dejo así, de la noche a la mañana, ¿por qué?, porque digo este pus me costó, me costó mucho

Se trata de personas comprometidas con su carrera profesional, apasionadas con su proyecto, leales a su profesión y que sin embargo han tenido que optar por una ocupación que nada tiene que ver, ni en contenido, ni en forma. Posicionados entre la renuncia y la perseverancia, entre la resignación y la esperanza, entre la seguridad y el riesgo, entre la lealtad y la necesidad, entre la espada y la pared. Un quiebre que no alcanza a ser descrito con el concepto de ruptura, ya que no puede ser conciliado ni con el pasado, ni con el proyecto de una persona. Profesión y ocupación escinden en primera instancia al profesionista, amenazan su sentido de continuidad e integración de identidad porque están distantes y obedecen a esquemas diferentes.

¿Cómo definir la situación que experimentan?

#### **4.2 Disonancia laboral y el malestar psicológico**

Insertarse en el mundo laboral casi siempre implica un impacto y un cambio en la vida de las personas, un cambio de fondo, porque trastoca las relaciones y la posición de una persona dentro de las estructuras a las que pertenece, este nivel de cambio es lo que Giménez (1997), ha llamado ruptura en el proceso identitario. El caso de los profesionistas en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos presenta un agravante al albergar un nivel de exacerbado de contradicción, sinsentido y confusión entre profesión y ocupación, situación que se ejemplifica en el siguiente fragmento, de una manera tan clara y confusa como lo es dicha relación para los entrevistados.

6-39 pero no te sientes... no te da, no, realmente, personalmente no te sientes productivo porque... no o sea, decía Jodorowsky, yo un día estaba que re- neta eh que ren-, yo nunca había abierto Twitter, entonces un día yo abro Twitter por cuestión dehhh, de curiosidad, entonces abro el Twitter y la chingada y entonces... y encontré a Jodorowsky, ¡ah me gusta!, lo seguí luego-luego y al día siguiente en la mañana (se ríe), mi único seguidor que yo era, que era Jodorowsky, yo abro el Twitter a las seis, cinco y media de la mañana que me levanto, y ya iba casi de salida de la casa y así y encontré un Twitter de Jodorowsky... y que decía... decía justamente eso, “ni todo el dinero del mundo... vale la pena un trabajo insatisfactorio... no te prostituyas, haz arte”, ¡putas!, pues como anillo al dedo... (se ríe) entonces yo, que entrando en una crisis a las cinco treinta de la mañana, yo dije “yo(se ríe), yo voy a renunciar”, no pero así neta... hay no, yo digo “no me voy a prostituir”, o sea no, o sea ajá, no es lo que, o sea sí ¿no?, estoy aquí por el *baro*, estoy

aquí por el- la comodidad de tener un ingreso, o sea nómina con nómina chida que me alimenta ¿sabes?, aquí va la nómina y que te rinde para toda la quincena y ¡órale!... y con la suma de otros ingresos pus bueno es mucho mejor, pues te permita ahorrar y demás, entonces hay que ser pues muy inteligentes y jugar y tener mucha paciencia... y entonces pus no, claro que lo medité durante el camino a la co- a la combi (se ríe) a la combi- al taxi, dije “pues no, no puedo renunciar, estoy apoyando a mi hermana, es sus- es sus- en sus... así como ellos me apoyaron un día, mi hermana pues ocupa hoy y bueno vamos a dárselo ¿no?, a compartirla, hay que ser *generoso*, o sea no puedo renunciar tampoco por- por esta razón, lo de mi hermana, porque todavía no tengo el dinero suficiente ahorrado para dar otro paso”, entonces, cositas así... ajá, sí entonces pus, claro, claro, claro, entonces también... pues sí pero nohh... no es tan fácil, o sea no es fácil como... el ser libre... el ser humano busca libertad pero no es fácil ser libre, *nada*.

En este fragmento que narra la experiencia de un operador que tiene una licenciatura en psicología en donde ganó un premio a la mejor tesis de género, que tiene una carrera trunca en actuación, además de una beca CONACULTA para la implementación de talleres de teatro en los reclusorios. Logró acumular experiencia laboral en el área de psicología humanista (mediante prácticas profesionales y servicio social) y psicología clínica (al egresar). Entró a la empresa porque se encontraba en una situación económica lamentable, problemas familiares y no lograba encontrar un empleo. Un contacto le aseguró un puesto en Callmark así que dejó de buscar otras opciones.

Resumida en una anécdota de no más de una hora, este fragmento parece contener la esencia narrativa de la muestra, personas que intentan mantener el equilibrio y la cordura entre un caos de ideas que son traídas y llevadas por diferentes actores, la empresa y el mismo individuo. La libertad es asociada en este caso con el derecho a ejercer la profesión u oficio elegido, sin embargo, no se puede alcanzar sin antes cubrir las necesidades más indispensables. El trabajo como medio o instrumento es pues valorado en su justa medida, tomando en cuenta la situación laboral en el estado de Michoacán, pero eso no implica que sea integrado al proyecto profesional de los actores, es después de todo, una herramienta externa que define sus prácticas pero no su espíritu.

9-78 Pues sí... es que como quiera, pues es lo que hago ahorita, es a lo que me dedico, es lo que... tengo y sí es importante... o sea me da- me daba pena antes, mucho más que ahorita de decir "ay es que... como que me siento muy mediocre"

9-82 es que no sé, se oye más- aparte pues de que se oye bonito, dices "¡ay"! y es que la verdad a las personas que me han preguntado "y tu ¿qué estudiaste?", pues sí les digo y dicen "ah no manches, que chido", es así como decir algo que no es tan común...sí, sí siento esa diferencia de decir "no pues es que yo soy operador", o... "es que estoy trabajando en atención de llamadas", no, no me dan esa satisfacción, sí, así me siento, *digo* no hay trabajo malo pero... pero sí, sí cambia.

Se trata de contradicciones que tienen que ver más bien con una *no-correspondencia* entre diferentes niveles que componen la identidad profesional, porque el nivel simbólico que permite al sujeto definirse a través de categorías (soy dentista), no es coherente con el nivel de la realización en términos de praxis (operador telefónico), y por lo tanto, a nivel estructural presenta problemáticas con ambas categorías (desacreditado como profesionista y sin experiencia suficiente en áreas no profesionales o considerado como 'sobrecalificado').

2-6 en ese momento que- que se- ya me dieron la regañada, yo así como que, no odié, sino como que me... sentí, porque dije "¿qué estoy haciendo aquí?, o sea *busca tú trabajo*, pus todo esto es deplorable, tú puedes hacer otras cosas mejores, independientemente de que sea dentista, puedes hacer otra cosa que te deje más dinero, o sea eres capaz de hacer otras cosas", y... no, o sea, no- bueno como que me sentí... me puse un reto en el sentido de que... puedes estar a cargo de aquel supervisor que es... este... *de prepa*, no por demeritar, pero dices tú "tienes que aspirar a más, o sea no te tienes que quedar así", y me agarró la desesperación y empecé a buscar en internet y todo, y dije "no pus...", pero al final volví a... (respira fuerte) a respirar, y ya se fue la desesperación, al respirar porque te das cuenta de que es- a tu lado esta una chamaca que- que va en primero de prepa y gana lo mismo que tú, y al otro lado esta otro chamaco que no terminó la carrera y... y que ya se ha metido a tres escuelas, pero cada quien tiene su propia vida ¿no?, pero te das cuenta en que dices "en realidad soy un agente telefónico".

En los fragmentos anteriores puede percibirse la forma simbólica y práctica se mantienen en planos diferentes, ocupando su lugar cada uno, la *profesión* pierde sentido en la praxis del

trabajo realizado, con un efecto desmoralizador en ellos, ese espacio físico y social no hay lugar para la profesión, complementariamente el símbolo profesional no admite la situaciones tan distantes de lo construido.

6-26 No, al aire, nunca que yo vea, a mí sí me molesta(risa), me aburre mucho el pertene- siempre les he dicho, el que tienes que estar allí todo el tiempo y la cotidianidad, o sea yo sé que es necesario y entiendo todo el factor del sistemas y bueno lo he analizado al derecho y al revés pero pues sigohhh... me-me he seguido reusando, me reúso todavía ¿no?, lo entiendo pero me reúso... pero nunca me he visualizado en una... nunca quise visualizarme en una empresa ni en una compañía, no, no o en un corporativo, sin embargo estoy en uno, peor no(risa)... no, no, no lo... nunca.

Dos partes esenciales de la identidad laboral viven un profundo desencuentro y originan un fuerte conflicto interno, incluso cuando en el fragmento 2.6 menciona *otra cosa* (otro trabajo que puede realizar además de su trabajo profesional), no puede ser nombrado, es una *cosa* porque no tiene espacio en el nivel simbólico, no tiene un verdadero lugar en el proyecto identitario de esta persona, como sí lo tiene la profesión.

La ventaja de que ésta “otra cosa” no tenga nombre, es que no compromete a la identidad y su proyecto, no se corre el riesgo de que, como en el caso de la profesión, se quede sólo en una palabra dicha tantas veces que, en caso de no realizarse, se convierta en un eco que tortura cuando uno habla de sí mismo.

La disputa por la identidad involucra, pues, persistir en su proyecto profesional “tienes que aspirar a más”, y por otro, abandonarlo y aceptar su situación actual e integrarla finalmente a su identidad “en realidad soy un agente telefónico”. A lo largo de todas las entrevistas es posible encontrar este tipo de inconsistencias, que muestran la dificultad y complejidad de la situación que enfrentan los sujetos en cuestión, por un lado, se muestran fieles a su proyecto de identidad profesional, pero por el otro, han tenido que integrarse o permanecer en un empleo que representa el abandono del mismo.

Al analizar detenidamente la naturaleza de estos elementos, parece útil utilizar el concepto de disonancia, una disonancia a nivel identitario en la que participan una variedad de estructuras y procesos sociales.



Las relaciones disonantes son aquellas que albergan justamente una contradicción, incoherencia o inconsistencia, que trae consigo una incomodidad psicológica, por consiguiente, las personas tratarán de reducirla para lograr una sensación de integración. La manera de hacerlo, según la teoría fundamental de Festinger, consiste básicamente en el ‘acomodo’ o gestión de la información, sin embargo, ha sido planteada, desde nuestro argumento inicial, la relevancia que tienen las situaciones sociales y la dimensión comunicativa en la conformación de la persona, sobre todo en este caso, donde la persona vive una buena parte del día dentro de esa configuración que está fuera de la dimensión simbólica e implica la sobrevivencia del individuo, además las personas tienen que negociar su proyecto profesional dentro de un marco estructural que delimita las opciones de la persona y que condiciona sus posibilidades.

3-65 en lo personal tengo... planeado terminar este año y el que sigue...y a seguir, y... no depende de mí, te digo, eso es algo que de repente sí me crea te digo, pues ese malestar de incertidumbre, sí, son otra cosa que no lo voy a cumplir pero sí, personalmente sí me gustaría terminar ahí.

6-11 es abierto que saben que a mí no me gusta mi trabajo, ¿si me explico?, que yo estoy ahí por un rato... es abierto que sultanita está aquí también porque no tiene empleo, porque no tiene para armar un consultorio de- digo, y es que tú sabes lo caro que es eso ¿no?

Se trata pues de una disonancia que incluye relaciones que van más allá del sujeto y que influyen en ella, el desempleo estructural de los profesionistas, el nivel socio-económico, de las redes sociales, la familia, los amigos, los colegas, la universidad, la profesión, el contexto, la empresa, el tipo de trabajo, etc. Además, contempla la posibilidad de que esta relación disonante entre los diferentes niveles de la identidad laboral no se establezca en términos lineales, y por lo tanto, los elementos que causan disonancia y los esfuerzos por reducirla, pueden estar en una dinámica vacilante que no depende únicamente de la gestión de la información que el sujeto realiza, el sujeto no puede evitar que familiares, colegas y otros contexto laborales lo enfrenten en cualquier momento a su dilema, y por otro lado, la empresa, economía y contexto laboral en que se encuentran ejercen su peso específico en la situación.

1-23 Sí la verdad sí, mucho, dentro de todos los trabajos que he tenido (riendo sutilmente), ¡no ‘mbre!, este es uno de los... (tono muy bajo)-de los que me gustan más, te digo pero,

siendo sincero, este... pues, tengo más ambiciones ¿no?, quiero algo más, mejor. Y si no se puede crecer ahí pus tengo que empezar a tocar puertas.

9-93 igual y no tanto, mis amigas aunque pues sí lo noto porque me dicen “¿y todavía estas ahí?”, y siempre me preguntan si no he buscado algo, o que si no quiero buscar algo de mi carrera, y yo así de “¡ay!, pues sí quiero, pero ahorita pss mi prioridad también es titularme”, y ahorita... también más que nada mi familia, porque siempre que me ven me dicen eso “ya salte de ahí, ya salte de ahí, ya salte de ahí”, pero les digo “pero ¿cómo me salgo?, y de aquí a que encuentre otra cosa, y el dinero que me van a dar de la- si me salgo, no me van a durar por siempre, que tal si me quedo más tiempo sin trabajo”, ¡ay! no sé, o sea son muchas cosas.

La consecuencia bien conocida que se deriva de las relaciones disonantes, es una sensación de incomodidad o malestar psicológico y, en este caso, social, con el empleo. Tanto la relación disonante como las fuentes de malestar psicológico, son influidas por las relaciones y significados que rodean a la persona y la importancia de cada uno depende de la centralidad que tengan en la situación de las personas.

¿Cuáles relaciones y significados disonantes toman relevancia en nuestra muestra?

#### *4.2.1 Inconsistencias y contradicciones en la nueva situación laboral*

La experiencia de entrar al mundo al mundo laboral en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos, las inconsistencias y cuestionamiento que ello implica, están presentes en la narrativa de los entrevistados de manera implícita y explícita, a lo largo de todas las entrevistas van y vienen palabras, frases y fragmentos que parecen ser contradictorios, pero que forman parte de la configuración de la identidad profesional y de la relación que establece con su ocupación.

6-62 Sí, una- salario, prestaciones y comodidad, yo estoy disfrutándolo mucho y siempre lo- cuando me empiezan a entrar una ansiedad de frustración y así, porque yo soy de mucho movimiento por eso me gusta el teatro... digo “cabrón cuando esté haciendo una-, a ver espérate, vas... quien sabe dónde cabrones te encuentres después... pero ahorita es súper co- a ver, aquí sentado en un sof- en un asiento, ya las viste, reclinable... leyéndote un libro y tomándote un café... esta es tu chamba pues, esta es y ya, y además

tienes un panorama bien padre, y mirando el panorama... ve tú vez, te duele la espalda de estar sentado ¿no?, que loco, te cansas de descansar, o se sí te cansas literal, sí es cansado.

En este fragmento podemos ver algunas de las relaciones disonantes más presentes en la narrativa de los profesionistas que trabajan en Callmark, establecer disfrute con su trabajo, no sin que ello conlleve sentimientos de frustración y malestar. El disfrute parece más un esfuerzo que es posibilitado por el espacio y relaciones dentro del trabajo, y por el esfuerzo del individuo de adaptarse y funcionar. Por otro lado, la molestia, ansiedad y frustración aparecen como sentimientos latentes, que emergen en algunas circunstancias más que en otras, como una queja o un recordatorio de un proyecto que sigue esperando su realización y que no se irá así como así.

La segunda parte del fragmento muestra también la contradicción sobre la supuesta comodidad del trabajo, que al ser exacerbada, resulta cansada y estresante. Se trata de una comodidad que no es coherente con el proyecto profesional, en este sentido, el trabajo genera este sentimiento de subutilización, como si no fuera aceptable tener un trabajo tan cómodo cuando la misión en la vida era mucho más grande y complicada.

6-1 está demasiado cómodo para mi gusto, pero *muy* cómodo, a mí, yo, o sea me canso de estar allí porque esta todo padre, ahí tiene prestaciones y todo pero yo soy más dinámico pues, entonces estar frente a una máquina... esperando... gestionando ventas con el cliente pues... es como estresante porque o potencial es más... o sea ... uno reconoce su propia capacidad y entonces es *más* que estar vendiéndole cinco bol... entradas a- a una persona vía telefónica para comprar en un teatro, parecido, resolviéndole pues el- les roban el trabajo ¡vaya pues!, pero tú dices “pues si no tiene más, estudiara o no”, sabe más uno, y no es soberbia ni es nada, simplemente uno quisiera desquitar pues todo el tiempo que invirtió en- en la carrera y- y- y en lo que le gusta hacer ¿no?,

5-47 porque el otro es lo que me gusta, y tanto que me gusta, lo puedo hacer con mucho placer y lo puedo hacer... pues así y si sale más trabajo lo hago y si sale más trabajo lo hago, y acá... queriendo no, es pura rutina, pura rutina, pura rutina y hacer pus lo que me toca hacer y ya... y no me puedo meter como en otras áreas porque pus... pus no, no es mi área, y acá sin embargo... puedo aprender más, puedo hacer más cosas, puedo moverme más, conocer más gente.

Aun cuando el trabajo parece más que sencillo, de entrada, su situación de trabajo es nueva, por lo que sin importar su escolaridad, es inexperto, la paradoja es que aunque se está por encima de la requisición, tiene que aprender de quienes tienen menor escolaridad pero mayor experiencia en el área. El sentimiento de inadecuación se hace presente, llevando a la persona a un momento de inseguridad que tiene que enfrentarse con valor.

8-57 Sí, en la capacitación yo decía “no, es que yo no soy de aquí, no... no, lo siento muy difícil, no”, por- sobre todo es difícil entenderle a los españoles y luego tantas provincias, tantos espectáculos, tan- el sistema y tienes que moverle acá, ay yo decía “ay *no, no, no, no*, no esto no es lo mío, ya no voy a a venir” (entrevistador: ¿qué te detuvo?) un amigo ehhh me dijo ehh “a ver espérate, todo esto es nuevo para ti”, y porque, la mayoría ya todos habían estado en un call center, en Dish, entonces yo no tenía experiencia en *nada, en nada, en nada*, entonces yo decía “no, no, no no”,

1-8 siempre decía yo “no pos soy dentista nunca voy a poder entrar a esta área, nunca voy a saber computación al cien por ciento”, porque trabajé de mesero, trabajé de, es- de vigilante, de velador, este... trabajé pus de muchas cosas, este, hasta valet parking, pero nomás así, esos eran así provisional, pero este, pero nunca vi hacia otras perspectivas, nunca dije “oyes este, ¿tú te has visto sentado en una oficina, así con una computadora?”

9-60 Sí (se ríe)... en realidad al principio era muy nerviosa, porque decía “¡ay! es que...”, pero era porque no sabía, no conocía bien, obviamente era algo nuevo.

Esta primera situación se salva con apenas un poco de práctica, ya que el trabajo como operador consiste en una rutina constante, y apenas se domina el trabajo se comienza a luchar contra el aburrimiento y la monotonía. Finalmente la relevancia de este tipo de trabajo en la identidad, es que se convierte en la principal actividad del día a día, lo cual lo hace significativo y toma su propio espacio en la identidad, es la praxis que constituye el día a día de la disonancia originada.

1-4 se te hace como... pan nuestro de todos los días ¿no?, o sea, lo mismo, lo mismo, lo mismo... le agarras el hilo y... y ya

3-1 ya estaba enfadado... de decir lo mismo, hacer lo mismo siempre, la gente es... para mí es... *cansado*

El trabajo fácil y rutinario no sólo incomoda por sí mismo, sino que también por las implicaciones sociales que trae consigo, la molesta idea de que se trata de un trabajo que “cualquiera puede hacer” no promueve la diferenciación del sujeto trabajador. Se trata pues de una narrativa que claramente no interpela al individuo a identificarse con ella. Incoherente con el proyecto profesional porque, como ya había señalado Michelli, se trata de un trabajo que no deja espacio para el aprendizaje, el crecimiento o al desarrollo de trayectorias laborales significativas, mucho menos en términos profesionales.

5-83 Pues así súper importante no, porque cualquiera lo puede hacer, la verdad.

9-68 Yo creo que sí porque acá... no... no me... hago menos, pero pus sí, cualquiera lo puede hacer, y acá pus te capacitan, te enseñan a usar un teléfono y el sistema que- la plataforma de- de ventas y cualquiera podría, no te digo que hay... *chavos* de diecis-dieciocho, tienen que ser ya mayores de edad, 17-18, hasta adultos que son los que- con los que he trabajado también, ahí mismo, o sea pus cualquiera... y si se sale uno, pus otro te sustituye como... *fácil*.

10-2 es un trabajo como... o sea muy sencillo, o sea, como que cualquier- cualquier persona lo puede hacer, o sea no- no tiene como... una complejidad de- de que si tú estudiaste para algo, que tienes que estudiar, o que... que se necesite alguna especialización para ese tipo de trabajo.

5-41 Y igual, pues con la misma idea o sea de seguir... dep- pus sí, de seguir trabajando en esto y de ser un- no sé, una reportera, una locutora o escribir en el periódico, o algo, pero ya que- que diga “¡ah! valía la pena mi- haber estudiado”, porque en el trabajo en el que estoy cualquiera puede estar, la verdad, entonces sí eso me... me pone loca, uhum

Este empleo no brinda la satisfacción y el reconocimiento social que las personas necesitan, por eso no logra convertirse en el eje integrador de la identidad. La profesión y el empleo forman parte de una misma identidad, pero cada uno aporta diferentes significados y despierta en los individuos ideas de diferente índole, los entrevistados tienen claro que su trabajo

es importante en la dimensión material y la dimensión práctica de su identidad laboral, pero la dimensión simbólica y estructural es tanto o más relevante, en este sentido, la profesión representa el eje transversal que unifica toma y otorga sentido a la biografía y proyecto de los sujetos.

8-37 ya trabajando en lo que es la educación especial... ehh son como muchas satisfacciones así personales, de- o sea, aunque sea un avance bien pequeño en... sobre todo un niño y con discapacidad, un avance por *más* mínimo, o sea lo que sea, es así como ¡ay!, en serio te emociona un buen... y dices así como... siento que eso no te lo daría acá, e- acá en *Callmark* o en cualquier otro trabajo. O igual que un niño llegue y te abrace y te diga “te quiero mucho”, o... o llegue y te dé un beso, aunque tenga todos los mocos en la cara (entre risa), sí como que no, eso no lo cambio.

5-39 Pues cumplir el sueño, o sea el sueño está ahí pero no está bien trabajado... o sea *Callmark* me ha dado *muchísimas* cosas en nivel monetario, *muchísimas* y muchísimos permisos y muchís- así muchísimas cosas, pero creo que no me ha dado como el orgullo de decir “trabajo en tal lugar”, o como ese tipo de cosas ,o sea de “soy periodista” “(tono de burla)¿ah sí, y qué?, trabajas en *Alfa*”, o sea ¿sabes?... sino que sea así como “soy periodista y trabajo en tal periódico”, o “esta es mi columna”, o “este es mi reportaje”, o “este es mi...”, o sea, como ver mi trabajo así como de “¡ah!”, porque a mí me gustaba *muchísimo* ver mis re- mis... pues sí, mis noticias en CB Televisión y mi mamá las veía, y todos mis amigos las veían y así, y yo decía “¡ay sí, sí es lo que me gusta!”, y que “Sarith saliste en la televisión”, y “tú eres la de la televisión”, y así, entonces *eso* es lo que me gusta y digo *Callmark* si me ha dado muchas cosas pero no me ha dado como... como el *placer* de- como pus la *felicidad profesional*, pongámoslo así, cien por ciento.

Un sentimiento de incompletud invade los espacios que no cubre la ocupación y es necesario pensar la situación, como algo temporal.

Mantener vivo y actualizado el proyecto profesional ayuda a aceptar la situación como una estación o medio en tanto se encuentra la alternativa profesional, sin embargo el espacio de maniobra de las personas es limitado y cada uno de los intentos por integrar la identidad se encuentra con nuevas contradicciones y encrucijadas. Una intención siempre mostrada en la narrativa de los entrevistados es la de abandonar el empleo, sin embargo, la mayoría de ellos no

realizan acciones definitivas en consecuencia, solo algunos buscan empleo con regularidad y únicamente vía internet, el resto sólo lo hace en momentos en que la disonancia aumenta.

7-87 Pues jajaja sí de ya, o por ejemplo, ahorita a mitad del- de este año yo decía “no, yo ya no quiero estar aquí, ¡ya!, me quiero ir... *ya* por favor ya, pero... pus de repente la flojera también de ir a *buscar* y... todavía no has podido ir a ver que es- *espero*, espero que ahora sí... pero sí de repente que “ya no quiero estar aquí... ya me enfadé”.

3-48 Sí... hace... pues para no ir lejos hace... a principios de año yo... dije “pues voy a empezar a buscar trabajo”... y ya ver otras opciones, otros estados... otra... y lo dejé a la desidia, no lo hice... te digo en parte por la comodidad.

5-46 Menospreciado no pero sí me han dicho, o sea... mucha gente como... “¿según para qué estudiaste tanto, para qué te estuviste fregando tanto?, si ve donde estas”, entonces si es como “¡ahhg!, sí ya sé, sí ya sé”, pero... pues sí, y yo a veces digo “¡ay Sarith!, ¿qué estás haciendo aquí?, no tienes nada que estar haciendo aquí”, y ya me armo de valor y empiezo a mandar currículums y así, y pus, me vuelvo loca, yo solita, pero ya, estoy en ese trabajo de- *en julio ya*, tengo que salirme de aquí.

Esto puede ser interpretado de muchas formas, porque recordemos que el lenguaje también oculta y distorsiona como bien dice Santander, retrasar la búsqueda de empleo tiene argumentos que justifican a cada uno: la flojera, la comodidad, desidia y miedo.

3-13 yo creo que es una... situación... pues similar la que vivimos todos los que somos profesionistas ahí en el trabajo, estamos por comodidad, estamos por... por no querer salir a... a lo mejor a... a encontrar cualquier otro trabajo donde te paguen menos, re... de... este... y que tenga que ver con tu carrera, vamos.

9-58 dije “bueno pss me aguanto aquí un rato, en lo que junto algo, no sé, y ya busco... pus algo de lo de mi carrera pero... (se ríe) pus también ya me he quedado ahí por comodidad.

1-1 que dices eh hh “voy a buscarle, voy a buscarle”, pero te da miedo buscarle, porque... ya te han pasado cosas, que me han pasado cosas pues así, ¡raras! y... malas experiencias que dices “no, mejor me sigo aguantando”.

Sin embargo, existen pistas entre las narrativas que nos ayudan a ver estas ‘razones’ como mecanismos para defenderse de una realidad quizá más penosa y determinante, aceptar que se ha abandonado el camino que conduce al proyecto profesional y que no es nada fácil retomarlo. La realidad es que no tenían experiencia al egresar y no la tienen ahora, además de que con el paso del tiempo los conocimientos y habilidades adquiridas durante la licenciatura van quedando relegadas en la memoria. Implicaría reconocer que este trabajo no es ni será un medio para alcanzar sus metas laborales y que no cuentan con un currículum que realmente los respalde en una entrevista de trabajo profesional, que este empleo lejos de ser una plataforma se ha convertido en una trampa, que probablemente se ha emprendido un camino sin retorno que va lejos del proyecto profesional.

9-61 Me siento insegura en el lado de que me pregunten algo en la carrera y ya no sepa, porque como ya lo he dejado... pus de lado totalmente, y como dejé la tesis y todo, pus en ese lado es en el que me sentiría insegura, igual y no tanto por- porque me pregunten, alguien pues directamente, si no es en el tema, y que me digan “¿y cómo harías esto?”, y que me quede de a seis porque no sé (se ríe), eso es lo que me da miedo.

2-14 lo que tengo miedo es fracaso, tengo miedo salirme de *Alfa* y andar otra vez de velador, otra vez de... de no sé, a lo mejor hasta de repartidor de aguas o no sé.

Reconocer algo así no sólo incrementaría el nivel de malestar psicosocial sino que probablemente dejaría una identidad irremediablemente rota, desconectada, fragmentada. Las personas se posicionan pues en defensa del proyecto profesional, porque ya se ha convertido en una extensión de sí mismo, aunque no lo materialice, lo imagina, lo pospone y lo espera.

1-6 si buscara trabajo sería algo de lo mío pero... ya así, la verdad

2-27 lo voy a seguir buscando, lo voy a seguir buscando... pero... te digo, es mucho arriesgue porque ya viví, mucho arriesgue, pero si lo buscara y me arriesgara sería por algo de lo mío, de lo mío, pero si no fuera así pus ya, no creo que me aviente por allá, sí porque se sufre (se ríe).

3-1 yo estoy bien y tranquilo acá porque... me está contando como experiencia laboral también, más que na- no porque... tenga que ver con lo mío, eso lo tengo claro, no tiene



nada que ver con lo mío pero... yo por lo que sigo o continuo acá es... para que vean que tengo... compromiso en el trabajo.

6-4 justamente como no va de lo mío, estar en la empresa durante ma- mi tiempo límite es un año y medio ¿no?, era un año, ya me excedí seis meses porque ya veo que por cuestiones económicas... uhmm, uhmm y sí, bueno económicas sobre todo, estoy pensando hasta al aguinaldo ¿no?, y también como estrategia ¿no?

7-54 No me gusta, yo creo que no es lo mismo, quedar la carrera estancada, o sea que diga “no, pues estudié esto pero nunca me dediqué a eso, nunca la ejercí, sino que, pues si no, no se llegara la oportunidad así como te decía, de entrar a la comisión sí buscar la opción de todos modos de tener un negocio o tener algo y que yo haga lo mío, lo que yo estudié.

8-2 Pues, hay de hecho yo tengo muchos planes, yo quiero seguir con la maestría, quiero... ps no sé, quiero seguir, *en lo mío*, entonces, este... mmm... no sé, yo en cuanto... o sea yo ya quiero tener el título... este para... o sea aunque yo estoy ahí, sigo moviendo currículums, este, sigo yendo a otras escuelas, otros colegios, entonces yo estoy ahí en... no sé, no sé cuánto tiempo, pero en cuanto salga algo mejor, yo sí.

En los fragmentos anteriores se hace referencia a la profesión, no con su nombre, sino con dos palabras que evidencian la relación íntima que existe entre identidad y profesión: lo mío (algunos otros lo llamaban mi área), esto da la pauta para ver la verdadera dimensión de la inconsistencia, como si la identidad profesional de la que se han apropiado anduviera por ahí perdida mientras ellos tienen que ocupar un lugar que no les pertenece.

¿Cuáles son los principales efectos de esta relación disonante?

#### 4.2.2 *El malestar del profesionista en desajuste*

Como habíamos indicado antes, la disonancia laboral se agudiza cuando existe una presión social implícita o explícita en las experiencias y relaciones sociales, sobre todo las que se mantienen con excompañeros de generación, familia con profesión o amistades cercanas, porque son testigos y actores importantes del proyecto profesional, son evidencia del desencuentro.

8-35 Yo creo que al principio sí, que era cuando más me sentía así, toda ahhh frustrada y toda así, como que al principio sí y sobre todo así en- los de la escuela, que “¡ay! muy bien, ¡ay...!” ya trabajan en alguna escuela “¿y dónde trabajas?”, y yo así “ah pues ahí en *Callmark*” y así, “¿y qué haces?”, ¡ay! yo así como “ahhhgg ¡rayos! (entre risa)”, sí, si era así como “¡ay!, ya pues, *presúmanme*”, ¡naaahh!(entre risa)

9-42 Sí (se ríe), sí, sí, me ha dado pena, la verdad sí, y más cuando... una de mi compañera de mis mismas compañeras de la bolita de la prepa, ella estudio ingeniería mecatrónica y sí está trabajando en una empresa... como es, de la carrera y todo, y me dice “¿y tú en que trabajas?”, y yo así de “(se ríe) no pues en... un call center”... pero sí, sí he sentido vergüenza (se ríe).

7-65 yo veo que me ha marcado mi familia hasta cierto punto... uhum de ahí que deseaba mucho mi salario, y es que la opinión de mi familia, pus son... pues son maestros, y... pus para ellos pus... han de ganar bien ¿no?, o sin hacer *nada*... puros paros y así... sí.

La vergüenza es un síntoma que se relaciona en este caso con la sensación de no estar cumpliendo con el rol social y económico proyectado, lo cual cambia las relaciones que se establecen entre los integrantes de los grupos de pertenencia.

7-62 Sí, entre... entre conocidos por ejemplo de mi mamá más q-, pues de familia, también así como de “ay ¿en dónde estás?”, “no, pus en el corporativo”, “ah y ¿qué haces?”, “no pus estoy en el call center” ¿no?, “ah en *Callmark*?”, “ah sí”, “ah órale”, o sea, como que lo ven muy poca cosa, y digo “¡ay! bueno, a lo mejor es poca cosas por mi salario”, porque mucha gente es muy- en su estatus, así se guía, por ese lado ¿no?, no tanto por lo que haces.

Otros de los actores importantes, son los compañeros de trabajo, cuya posición también provoca y suma malestar. Ya se han señalado los fenómenos de desplazamiento (Waisgrais, 2005) que se originan a partir del desempleo y la sobreeducación (*bumping down*), sus consecuencias en el salario y en el mercado de trabajo ya han sido evidenciadas, pero en términos de identidad también tiene sus efectos. Ocupar un lugar que *no te corresponde*, que le *pertenece* a otros, causa también un malestar muy grande con el trabajo y muchas veces también con los compañeros de

trabajo, hace más presente la necesidad (tal vez hasta responsabilidad) de salir de ese lugar de trabajo.

5-86 es un trabajo ideal para una personas que está estudiando... o sea es *perfecto*, porque no ganas una miseria, porque te dan muchas- muchos permisos, flexibilidades de horario, que si estudias y sales a las doce “ah bueno, entras a las tres”, o sea cosas así... pero ya para una persona de- yo con a 25 años con una especialidad y así, o sea era de paso ¿sabes?

1-1 Tuve una anécdota en la Comercial Mexicana, trabajé, estuve tres meses como el empleado del mes y... y, y pus como era en Acapulco ehhe me mandaron hablar en recursos humanos y me dijeron “sabes qué, este, va a haber una vacante, te vamos a ascender” y... todas las gente me dio la espalda, porque ahí hay mucha gente con primaria, con secundaria... yo era el único que estaba allá con profesión.

*Callmark* es un empleo justo para estudiantes universitarios, así lo dicta el pacto implícito entre los trabajadores, para quien ya egresó o ha entrado a trabajar después del egreso está *invadiendo* o tomando lugares que no les corresponden, ciertamente esto causa roces entre los estudiantes y los profesionistas, dando como resultado una presión a discreción en contra de los sobreeducados.

1-22 hay un chavo que me dijo “pues si fueras buen dentista no estuvieras aquí”, y le dije (se ríe con desdén), le digo “mira, tú eres un... *chamaco* que ni siquiera ha terminado la prepa, *no sabes de la vida*.”

6-15 también hay una cuestión media rara he... de los estudiantes hacia uno... como que “*güey ya vete*”, sí, sí es eso, o sea porque, pero yo lo veo... como que desde una pequeña frustración desde ellos al no querer verse así, es decir, si estoy estudiando... turismo, este, pues yo no quiero acabar turismo y- y encontrarme aquí, quiero irme mejor a Cancún ¿no?, entonces como desde esa pequeña presión.

8-75 ¡Nohh! Sólo para estudiantes, ajá, yo lo veo así como... y de hecho yo, platicando con varias, todos están ahí como de... pues estoy aquí en lo que termino mi escuela o estoy aquí en lo que encuentro un mejor trabajo, la mayoría.

Percibir que se está en un lugar en donde no perteneces y además sentir esta presión por parte de los compañeros y de algunos mensajes implícitos en las características de la organización y las mismas instalaciones, multiplica el malestar con el que ya se había ingresado o permanecido, y acentúa el deseo de ocupar otro lugar y realizar otra actividad, aterrizando siempre en la misma conclusión, una y otra vez: la necesidad de salir de la empresa para retomar el proyecto identitario. Básicamente hay dos formas de continuar trabajando en Callmark a pesar de este impulso: la primera consiste en no plantearse una relación laboral de más allá de un tiempo determinado (generalmente no más de un año), aunque después se renueve una o varias veces.

6-4 mi tiempo límite es un año y medio ¿no?, era un año, ya me excedí seis meses porque ya veo que por cuestiones económicas... uhum, uhum y sí, bueno económicas sobre todo, estoy pensando hasta al aguinaldo ¿no?, y también como estrategia ¿no?

5-38 pero... si es como “¡ahh!, (tono de queja) *yo no quería esto para mí*”, y por eso estoy... desde que empezó el año dije “este año me voy a cambiar de trabajo”, y tengo que tener otro trabajo.

Los estudios de especialidad y posgrado es otro recurso para continuar con el empleo sin conflictos con los estudiantes de licenciatura, un idioma o un diplomado también puede ser de utilidad, porque aunque ya tengas un título, sigues en la dinámica de necesitar un empleo flexible que te permita sufragar los gastos.

8-34 a corto plazo quiero seguir ahí porque quiero... pues quiero entrar a inglés, este... quiero pensar bien ehh si quiero seguir una maestría, por el momento como que me interesaría algún diplomado o algo así, porque tampoco quiero quedarme así, *sin hacer nada* y... pues no, yo quiero hacer algo, aunque sea un diplomado, no sé algo

Además de ganar tiempo y suavizar conflictos, continuar estudiando también ayuda con otro de los malestares más comunes para nuestra muestra, estancamiento. Después de que los planes se recalendarizan algunas veces, llega el punto en que se comienza a sentirse el peso del tiempo que ha transcurrido alejados del proyecto profesional, en ese momento se entiende que han caído en una especie de ‘estanque’ en el que cada vez se hunden más. Cuando esa idea llega a la persona surge nuevamente y con mayor fuerza la idea de abandonar el puesto.

7-32 La verdad que ya espero que a finales de este año ya, sí, sí... digo de todos modo, independientemente de que por alguna cosa no lo logre el objetivo de ahorrar lo suficiente, sería pus realmente buscar otra empresa, pero ya ahí ya, yo digo que ya, en serio yo ya me siento así, estancada, la verdad.

1-8 “sí pues pero... me siento estancado, me siento... estancado, estancado, estancado”, llegas a un grado de la desesperación que dices “ni acá pega y lo que estás ganando acá te los estas- te lo estas... robando en esto”.

3-48 ya tengo que pensar mejor las cosas, ya no puedo decidir nada más así, las decisiones se vuelven... en alguien, entonces decidí quedar... dejarlo así tranquilo pero entonces vino esa parte de sentirme así como que “me estoy estancando, no hay lugar aquí... no sé

5-53 sí está padre pues pero para mí ahorita ya no está padre, o sea ya... ya no puedo- no puedo irme para otro lado, o sea ya me siento como estancada, como un vasito, o sea ya- no-es-tá-padre, o sea sí esta padre pero... mmm para mí, ahorita, en estos momentos, ya no

Es claro que este estancamiento se refiere claramente al proyecto profesional, porque la mayoría de los entrevistados ya habían logrado obtener algún tipo de ascenso o avance dentro de la empresa y sin embargo esta percepción también estaba presente en ellos. En ese sentido, se puede decir que una de las mejores palabras que describen cómo una persona se percibe a sí misma cuando se encuentra en situación de sobreeducación y desfase de conocimiento de forma prolongada es: estancad@.

1-18 hay personas que están en su- dentro de su servicio y están ganando bien, con esas carreras, *muy bien*, lo que yo gano aquí en... en tres meses, ellos lo ganas en un mes, *fácil*, y aspiran todavía a veces a más, y yo aquí, estancado.

No es fácil reducir o eliminar la incomodidad que produce la disonancia laboral porque implica un variedad de elementos de gran importancia en la vida del individuo, y porque la salida a esta situación no depende únicamente de su persona.

¿Qué recursos emplean las personas para lograr gestionar la disonancia y el malestar que genera?

### **4.3 Los recursos para la reducción de la disonancia**

Festinger decía que una disonancia derivada de una decisión revocable, es menor que la de una irrevocable, pero en este caso, al reconocer la intervención de las estructuras y actores sociales, no parece un criterio suficiente para determinar la fuerza de la disonancia. La posibilidad de que un profesionalista pueda ingresar a un empleo relacionado a su formación no aumenta sólo con el hecho de renunciar a *Callmark* y buscar empleo. Se trata de una situación y no de una decisión la que provoca esta disonancia, considerar factores sociales y estructurales es este concepto implica que el estado de disonancia no sólo involucra cogniciones sino una configuración aún más compleja que se encuentra en movimiento y no bajo una lógica lineal hacia el equilibrio (o en su defecto a una permanencia de la disonancia). Festinger planteaba una sola relación disonante ante la cual se despliegan con la misma fuerza, justificaciones y razones para tratar de reducirla. En este caso, y por la magnitud y dinámica de los elementos que generan movimiento y a las relaciones duras, blandas y circulares que puedan existir entre los elementos la relación disonante, se plantea la existencia de varios momentos de contradicción que conviven con las estrategias para reducir el malestar psicológico de manera fluctuante, es decir, dicho malestar puede subir o bajar de nivel de acuerdo a la interacción de los elementos que intervienen.

A lo largo del análisis de las entrevistas es posible detectar mecanismos e influencias que intervienen en el nivel de disonancia, ya hemos mencionado algunas que pueden incrementar el nivel de disonancia y los malestares derivados, sin embargo, también es posible identificar fuerzas que funcionan en el sentido contrario. El individuo hace uso de su capacidad reflexiva para encontrar recursos que le permitan adaptarse y funcionar en ese esquema. Durante el procesos de entrevista, hubo una pregunta que fue respondida por todos sin que nunca fuera planteada por el entrevistador: ¿por qué un profesionalista como tú tiene que trabajar en un call center y no dentro de tu profesión?

Una pregunta de ese tamaño asume que deben sustentar o justificar su situación, tal vez para quitarse de encima un poco de la responsabilidad que cargan en hombros, las respuestas más esgrimidas tienen que ver con:

- Precariedad del trabajo profesional.
- Re-proyección del futuro profesional.
- Justificaciones a favor del empleo no-profesional: forma y contenido.

En general forman parte de dos maneras de gestionar la información y experiencias disponibles: a) en minimizar los rasgos negativos de no ejercer; y b) maximizar los rasgos positivos del empleo actual.

#### 4.3.1 *Minimizar los rasgos negativos de no ejercer*

Ciertamente nos encontramos ante un proceso de precarización de empleo en general, así que no es complicado identificar en colegas y excompañeros condiciones laborales desprotegidas y explotadoras: salarios bajos, contratos temporales o sin contrato, trabajo a destajo, jornadas extenuantes, sin prestaciones de ley, mayor responsabilidad, etc., cada una de estas condiciones permiten al sujeto a reducir el malestar porque representa opciones dentro de la profesión aún más indeseables que en la que se encuentra.

5-5 y a comparación del que tienen varios amigos que trabajan en la prensa pus sí digo “no, estoy en la gloria”, o sea ganan súper poquito, no tienen prestaciones, se tienen que ir caminando, en bici o en taxi o en... lo que les dé la gana... pero no te dan... o sea como... “gastaste tanto en taxis, aquí tienes”, o sea no, realmente no tienen *absolutamente* nada y ganan... algunos menos, algunos más pero muy poquitito y no tienen vacaciones, súper difícil y cosas así como... sí digo “¡ay! a veces siento que estoy en la gloria”.

7-27 una amiga está en Querétaro y me dijo “vente”, pero... casi viene ganando lo mismo que estoy en eso, y allá ella pues paga renta, menos eso y todo eso, digo varios, aquí me muevo todavía más fácil, ella está trabajando de recepcionista en un hotel, por el aeropuerto de Querétaro, ajá, pero sí pagan lo mismo.

8-28 una amiga que... ya estaba “ándale entra conmigo a esta escuela y esta colegio, este colegio”, este, es la que te comentaba que... mil pesos a la quincena y sin prestaciones y... y este, ella sí me decía “entonces ¿para qué estudiaste?” [...] y ella pues no tiene prestaciones y esas cosas ¿no?, entonces como que digo “ay pues, pues la verdad... pus no, no quiero estar allá donde tú estás”.



Uno de los beneficios del empleo como operador telefónico que más es apreciado por la muestra son el Seguro Social y el INFONAVIT, ya que absorben las preocupaciones más fuertes de la persona: la salud y la vivienda. Desafortunadamente cada vez más empresas evaden estas responsabilidades y pareciera ser un tesoro en peligro de extinción para la clase trabajadora.

6-5 tengo un trabajo que me ofrece pues las prestaciones, ¿sí me explico?, que eso está muy padre también porque dices “pues güey, tengo un segu- sí me enfermo, o sea lo demás que estoy nada me va a dar prestaciones”, ¿no?, está bien padre y está bien libre y está todo pero no me va a dar las prestaciones de estar en una empresa, que te respalda, como quieras que te respalda una empresa, yo, es lo que yo he sentido, como un respaldo, que si te enfermas pues... que Dios no quiera algo grave, este, una que te atropelles, te accidentes pues sabes que te pueden cubrir el seguro ¿no?, ehh puntos de INFONAVIT por ejemplo, el estar cotizando pues para una- *para* tu patrimonio que esta eso de la chingada comprarte una casa hoy en día... sí, porque yo hace tres años tenía para mi casa... dos años cuando estaba en COTSCO, con un sueldo *mínimo*, estehhh pues con un sueldo de cuatro horas de trabajo, que yo ganaba, ni la mitad de esto, yo gestioné en, claro en tres años para comprar... yo ya tenía mi casa, ya ahora ya quieres comprar una... nada más tenía que dar veinte mil pesos me hacían falta, diecinueve mil para ser exacto, este, y ya, ahora dejé todo un año sin trabajar en una empresa y después de estas reformas y todo esto, pues justamente... es eso, o sea ya la- ahorita cotizaría hasta dos mil... septiembre de dos mil quince para poder tener un, el mismo crédito... entonces justamente eso es lo... lo complicado pues de todo esto

Son escasos los empleos dignos que están disponibles para la población profesionista en México, con buenos salarios, prestaciones y beneficios adicionales, se perciben casi inalcanzables para los integrantes de la muestra, y el mecanismo para reducir el malestar es apelando a la corrupción y compadrazgo que minan el mercado de trabajo. Ha sido abundante la investigación que confirma que las redes sociales son una importante herramienta a la hora de insertarse en un empleo, sobre todo en un empleo de calidad.

Para la totalidad de la muestra, una manera de justificar su situación laboral y reducir el malestar psicosocial que le causa, es justamente a través de anécdotas que demuestran cómo a falta de palanca no pudieron conseguir un puesto de trabajo y cómo algunos lo han conseguido

con base en ello. Este recurso permite, no suavizar sino externalizar una parte de la responsabilidad que siente, convirtiéndose así en uno de los recursos más significativos para reducir la disonancia.

1-2 En su momento, en ese momento en que a mí me dijeron, cuando había entrado, “no hay plazas”, a ella “sí hay plazas”, entonces, son cosas que te deprimen, que te... que te llenan así de piedritas el- los riñones, porque dices “¿por qué a ella?, a lo mejor es porque está guapa o porque tiene bonito cuerpo... o... porque anda pus con alguien importante ¿no?”, o sea, porque tiene una buena palanca.

6-2 ella es de las pocas que está haciendo lo que... por lo que... por una palanca está trabajando en Seguro Popular, pero de ahí en fuera pues los demás están trabajando así en empresas privadas.

3-40 aun en empresas privadas yo me he dado cuenta de que... aun esta mucho el... el recomendado... bueno el obvio de ese ¿no?, el sector público es... mucho peor ¿no?, pero aun así se da eso, hay competitividad, *mala* competitividad porque no es así como en otros lados que compiten en base a conocimiento cosas así, u otro tipo de productividad

8-13 pocos son los que ya tienen *plaza* así bien, pero pues son ya hijos de maestros, que sin palancas la mayoría estamos... como igual, como de “¿por dónde empezamos?” y desde abajo haz de cuenta, a picar piedra y así.

10-10 les preguntas, este, “¿cómo le hiciste?”, “no pues es que el compadre mi papá, o el amigo de mi amigo, o fulano de tal me ayudó a meterme aquí”, pus dices... pues... ahorita yo creo que más que nada es eso ¿no?... si no tienes una... una buena palanca pues vas a tardar... tus añitos en poderte colocar

Otra forma de minimizar los rasgos negativos de no ejercer es interpellando al tiempo, es decir, recalendarizar el proyecto profesional para justificar la permanencia temporal en este empleo, es decir *mientras* encuentran un trabajo, o mientras ahorran para irse a buscar trabajo a algún centro urbano o turístico en el que haya más y mejores vacantes, o bien, sólo mientras se pagan algunas deudas o se recupera la economía, de esta forma nunca se asume totalmente el desajuste.

5-43 siempre, siempre he tenido deudas, o la escuela, o la especialidad, o el carro, o así, entonces digo “no, si me quedo sin trabajo, ¿qué voy hacer?, no voy a poder pagar el carro y así”, y soy como- estoy como bien loca, o sea todavía no termino de pagar el carro cuando ya estoy pensando sacar un préstamo para irme de viaje a Europa.

8-58 a veces sí digo “ay no quiero”, pero luego digo “ay sí, a ver, tienes tantas deudas” ahhh jajaja digo así.

9-58 pero dije “bueno pss me aguanto aquí un rato, en lo que junto algo, no sé, y ya busco... pus algo de lo de mi carrera pero... (se ríe) pus también ya me he quedado ahí por comodidad.

7-20 Igual, o sea, no- de hecho muchos de ellos me dicen “oye y ¿por qué no te empiezas a mover”, si- si aquí ahorita te sales pa’ ir agarrando y hoy pues hemos visto de que pus sí, o sea, pues ya terminaste de estudiar la carrera, hiciste el diplomado, o sea, te puedes mover y así”, pero pues lo que mismo contesto ¿no? “es que me estoy esperando, estoy ahorrando para podernos mover porque igual irme a Cancún es empezar de cero, buscar, y mientras tanto pus me tengo que mantener yo solita con lo que me lleve y Cancún no es muy barato, entonces. 7-31 [...] pero también pues el ahorrar, se lleva tiempo, y la verdad no soy nada ahorrativa (riéndose), entonces digo “ay no, no”.

Estas postergaciones, frecuentemente son empleadas con el único fin de no aceptar el quiebre, empero, el problema de este mecanismo de evasión, es que no permite generar estrategias para superar la sobreeducación, y para cuando la situación no pueda seguir bajo la sombra será aún más probable que el desajuste persista. O bien, llegar a un punto en que la realidad llega de golpe y se perciben totalmente estancados, como vimos anteriormente.

#### *4.3.2 Maximizar los rasgos del empleo actual*

Según la teoría de la disonancia cognitiva, un individuo puede generar la permanencia de la disonancia al oponer resistencia a la reducción de su disonancia, cuando un cambio puede resultarle penoso e implicar pérdida, si la presente conducta le es satisfactoria, o bien, porque el cambio no resulta posible.

Sin embargo, y siguiendo la lógica planteada por el concepto de disonancia laboral que incluye factores sociales y estructurales, vale decir que además de una motivación emocional o la imposibilidad de ingresar a un empleo profesional, es pertinente incluir una dimensión de la identidad que Larraín (2004) llama *material*, la cual está constituida, además del cuerpo, por espacios y posesiones, que sirven como un rasgo diferenciador y tienen injerencia en las relaciones y posiciones que despliegan en los grupos y estructuras. Grandes diferencias se instauran siguiendo la lógica del *tener*: no es igual ser y tener, que ser y no tener.

El empleo, que si bien no se integra al proyecto identitario en la dimensión laboral, sí lo hace en la dimensión material de la identidad, y constituye una de las principales razones y justificaciones para mantener o ingresar al puesto de operador.

6-56 mmm... ¿este mismo del corporativo? ehh... uhum, me ha dado un chingo de créditos eh... o sea yo no, por trabajar, es que como que tiene mucha, pues sí es que tiene mucho peso la empresa ... es una empresa importante y, o sea no me han dado créditos como... las tarjetas banca- me han ofrecido... ajá exacto, exacto, ni las pido y... fue por ello que me aventé a tramitar la VISA, ajá, sí, o sea yo estoy en una empresa que es el corporativo de *Alfa*, con un salario estable, claro además de yo dije “tengo... acabo de ganar estos concursos, tengo esto”, ajá, yo fue por eso que me aventé, dije, “pero una de las cosas más grades que yo llevaba, incluso yo llevaba una carta del corporativo, este, como empleado y además, estehhh pues fuehhh, y dije “lo tengo que hacer ahorita, ahorita que estoy en esta empresa”, o sea y me la- fui por la VISA y me la dieron por diez años y ni un documento me pidieron eh, así de- de- “con esto que sí puede viajar por Estados Unidos”, claro ya había todo un expediente, y todo una reci- revisión de archivo y, pero no puedo yo así que- no te puedo decir que nada.

1-12 porque *Alfa* es como quien dice... pos mi fuerte pues, ese no lo puedo descuidar, cada vez para mí se me ha hecho como mi más fuerte, ¿por qué?, porque si quiero mantener esto y quiero eh... pus comer y... seguir pagando renta y todo, este, lo que sea pa' la casa, pues tengo que seguir, fuerte en *Alfa* (riéndose), sino ese va a ser mi tendón de Aquiles, si ando mal en *Alfa*, ese va a ser mi tendón de Aquiles.

Reconocer que este empleo es lo que le brinda el acceso a ciertas posesiones y cubre necesidades básicas ayuda a minimizar el malestar psicosocial de estar en un puesto que no corresponde con las expectativas planteadas.

9-78 Pues sí... es que como quiera, pues es lo que hago ahorita, es a lo que me dedico, es lo que... *tengo* y sí es importante... o sea me da- me daba pena antes, mucho más que ahorita de decir “ay es que... como que me siento muy mediocre”, pero... pues es lo que me da de comer, o sea en realidad sí tiene importancia, a pesar de todo...

La dimensión material en la identidad del profesionista en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos toma relevancia desde un principio, ya que se trata de un empleo salvavidas que cubre necesidades básicas, como un techo y alimentos, después de limitaciones propias de la condición de estudiante y/o periodos de desempleo.

9-74 (suspira) Importante es... porque si no trabajara pus no, no comería ahorita, no pagaría mis... mis este- pus mis gustos, es muy importante en cuanto a necesidad pero en realidad... y me gusta pues porque pues no es pesado, el ambiente es agradable, relativamente... pero pues sí, sí estoy con la idea de que ahí no me voy a quedar.

3-73 te digo por esa parte que sí es muy importante por tener un empleo... pero pues síhh no era el empleo que yo quería para tener... o sea cubrir mis necesidades o... mis gastos pero me... me dej- me dejaba hacer todo.

El salario es percibido como *bueno* debido a que la mayoría solamente tiene que solventar gastos propios, únicamente dos de los entrevistados tienen a uno y dos dependientes respectivamente, sin embargo ya cubiertas las necesidades inmediatas, surgen a la vista otras necesidades que van dejando ver la insuficiencia del salario.

6-6 es muy cómodo el trabajo, muy cómodo y remunerado, muy bien remunerado para lo que haces ¿no?, con todas las prestaciones que tienes y te... te solventa bien si no tienes este, más gastos de... los que, tuyos, los propios, inclusive hay quienes tienen hijos eh y les alcanza, uno, no tienen más que uno, les alcanza.

3-50 sale lo de la renta... eh hh no pago completamente la renta, por ahora vivimos con los hermanos de mi pareja, por eso te digo que... entonces eso es una de las cosas “dentro

de lo que cabe”, no puedo tener mi... mi casa porque la- el- el... el sueldo que percibo no me da para eso... tengo despensa, acaso comemos... dos personas, no falta la comida, pero tampoco es importante.

A pesar que el salario no es suficiente para mantener a una familia, la seguridad de que la paga llegue, parece uno de los aspectos más exaltados para lograr reducir el malestar, en el apartado anterior se comentaba que dentro del proceso de precarización del empleo, algunas prestaciones y beneficios tomaban centralidad a la hora de justificar el desajuste. En este caso, el contrato fijo y su respectiva nomina constante, ocupan una lugar muy importante para maximizar los beneficios de trabajar en eta empres, quizá como justificación de no ejercer de manera independiente la profesión. Además, representa un triunfo en el mundo del desempleo, la flexibilidad y la desprotección laboral.

1-20 *Callmark* es... ¡lo máximo!”, porque tienes un salario seguro, tienes... con cumplir las reglas, ya sabes que vas bien, y hacer tu trabajo *bien*, y a gusto.

9-15 Yo ahoritahh... (se ríe) sí... bueno ahorita porquehh... me he quedado ahí porque como tengo el contrato fijo... y tengo la- lo del tratamiento dental, lo tengo más que nada por el *dinero seguro*...

Otra forma de exaltar las ventajas de trabajar en *Callmark*, es que también cuenta con fuentes de un tipo de reconocimiento social, un elemento importante para la identidad según Larraín. Las entradas al cine, las palomitas gratis, la flexibilidad de horario, la facilidad del trabajo, el ambiente relajado y divertido, y que incluso algunos pueden ver películas o socializar cuando el tráfico telefónico es poco, son algunas de las más señaladas por los entrevistados.

5-64 No, no me gusta... nunca... no, nunca he dicho “soy operadora” o así, no... cuando me preguntan dónde trabajo siempre digo en *Alfa* ajá, en *Alfa*, y todo el mundo piensa que sirvo palomitas y así, y eso me da mucha risa... dicen “¿en qué *Alfa* estas?”, le digo “no, estoy en Tres Mariás”, “ahh, órale y ¿qué haces?”, y ya les explico y ya les digo “no pues esto, y esto, y esto y esto otro”, “¡qué padre! ¿y te dan boletos gratis?”, “sí”, “¡qué padre!”, y yo digo (se ríe) “ahh”, sí pero todo el mundo sí así me dice “¿dónde trabajas?”, “en *Alfa*”, y todo el mundo piensa que sirvo palomitas y refrescos y... ajá como... ajá.

6-43 pues todo lo que tiene *Alfa*, pues eso es lo que hace, es una empresa súper divertida, muy divertida, no mejor que Google por decirlo así, se ve que esta, por lo menos sus toboganes y demás, sí, sí como *parque* de diversiones ¿no?, estehhh pero pues sí es divertida o sea, aburrido ahí... por ejemplo hay una máquina de palomitas, que todo el día esta y puedes comer palomitas, pues sin bronca y de repente hay *helado*... de repente hay que esto, como que te dan muchas cosas o sea es como “quédate”, ajá nosotros te queremos... sí hay estrategias, o sea sí es una estrategia allí, que de quedarte y la saben aplicar muy bien.

Por otro lado, la zona en donde se encuentra ubicada Callmark es una zona exclusiva que goza de renombre “el corporativo de Alfa”, y de alguna forma los empleados del call center pueden gozar del prestigio que implica trabajar ahí.

6-59 Sí, las entradas que me dan al cine, todas las cortesías... ajá va y las facilidades y... ¿cómo se llaman?, los descuentos que te dan y de estas vas allí y dan de repente cortesías así... más cortesías de las normales mmm eso me genera a mí mucha satisfacción [...] otras han sido como los descuentos que te decía que tengo en mis, en diferentes lugares, *esas* y verdad que es... pararte en un lugar y decir que trabajas en el corporativo de *Alfa*... está bien visto, socia- está más o menos, inclusive hay coment- ajá, hay comentarios de que “hay yo quiero entrar ahí, yo quiero entrar”, como ese tipo de comentarios, sí eso, o sea no es una empresa que digas, como decir “hay trabajo para Walt-Mart”, la verdad, así, para Mc.- ajá para alguna así, o sea eso es como la... la diferencia que te puede dar, decir que trabajas para el corpus.

El contenido de trabajo también es una de las características resaltadas como una manera de sentirse bien (o a menos no tan mal) con el empleo. Ya que es un concepto tan relajado, que en ocasiones podría confundirse con la recreación.

5-55 Pues las ventajas de ahí es que puedes pedir permiso cuando se te dé tu gana, te dejan salir temprano sin ningún problema... [...] tienes cine gratis... comes palomitas gratis... mmm y ya, yo creo

8-76 Uhum... pues yo creo que eso de las... son como muy flexibles en los horarios, pueden adaptar.



9-26 la empresa en sí es buena porque sí les dan muchos apoyos, y pus te digo, están todas las prestaciones y todo eso, los horarios son flexibles, el ambiente es muy... muy *cómodo* en realidad.

8-78 A mí se me hace un trabajo *fácil*... este... mmm al principio nos dejaban oír *música*, ver películas y yo decía “ay”, por ejemplo de... del horario de las tres, de tres a cinco ya casi estaba muerto, porque pues allá ya es bien tarde, entonces... eh... ya casi no teníamos llamadas, nos poníamos a ver películas, yo decía “ay ¿y en qué trabajo te pagan por ver películas y escuchar música, echar el chisme...”

1-22 me siento *muy a gusto*, la verdad, creo que no hay mejor trabajo que donde yo estoy, ¿por qué?, porque estoy en un área como la de Netflix, donde vez película, donde... así, y... hay veces que el cliente te dice “oye, ¿no sale esta película?”, y la tienes que ver, le dices “bueno, pues ya que.”

#### 4.4 Reconfigurando la identidad profesional

Una manera no sólo de reducir el malestar sino de comenzar a construir un puente entre la ocupación y la profesión y promover reconfiguración de la categoría laboral de la identidad, es encontrando alguna forma de aplicar o relacionar alguno de los conocimientos y habilidades propios de la profesión en el trabajo realizado.

7-2 (Administración en empresas turísticas) algunos conocimientos de los que yo estudié van relacionados con el puesto, por ejemplo... yo soy de la- alguna de las que sé hablar el inglés [...] 7-75 Mmm ¿sabes qué?, mira me gusta por el lado de qué, va- tiene relación también con lo que es el servicio al cliente ¿no?, entonces... pues... a lo mejor sí... como... como va en relación y como siempre me ha gustado hacer eso, digo “pus sí”, ¿no?... sí, o sea sí... es que no sé, cómo que a veces sí y a veces no ¿sabes?... (pausa) no sé... lo que pasa es que... ¿cómo te explico?, o sea, tienen relación pero igual... no puedo ver así como si “no ma- mi trabajo es... ay es lo máximo, es mi top” ¿no?, me gustaría más bien, o sea, no sé, atender igual, el mismo trato al cliente pero sí tener otro puesto... o mejor otro- otra perspectiva de puesto.

5-83 (Periodismo) por ejemplo en ese tema de la redacción sí creo que me- que me sirvió haber estado en la escuela para hacer lo que hago... tuve redacción *toda-la-carrera*, toda,

toda, toda... y lectura y redacción, lectura y redacción, así...todo el tiempo y aparte toda la vida era escribir, escribir, escribir, escribir.

3-2 (Administración de empresas turísticas) Sí, sí exacto, o sea para yo... en base a... no sé, una entrevista posteriormente laboral decir eso, que tenía contacto con... con gerentes, con... gente pues ya encargada o... o importante en la empresa ¿no?, importante digamos. [...] En sí lo mío sí es mucho buscando hacia el turismo, hacia... mmm porque me gustó... eh... cuando trabajaba en mexicana me gustó todo ese movimiento... estar con gente, trabajar con gente, o sea acá la estoy haciendo de alguna manera administrativa... o sea, lo que quiero es saber habilidades y ya cuando... se pueda lo haré en mi... en mi campo.

8-10 (Educación especial) Sí, sí tiene mucho que ver, porque también eh... manejamos mucho un espectáculo que se llama el Rey León, es un musical, de esos como lo más wow que hay ahí... entonces... en... hay un palco donde-para personas con discapacidad y este, y entonces también eh... me fijo que... no sé, como que trato de darles como más (riendo levemente) atención a ellos vaya, este y-y contestar a las preguntas que-que me hacen o así, y también eh... noto que por ejemplo los que lo tienen o no están inmiscuidos en... o sea los que están ajenos a eso, al... les dicen minusválidos, entonces mmm esa palabra pues ya es como muy despectiva y entonces si les dicen los minusválidos o... o sea yo tob-tom- antes de... de ver la discapacidad, ver a la persona ¿no?, entonces digo “no, o sea es persona con discapacidad, no minusválido, porque no vale menos”, y pue sí, no sé cómo que esa parte es como de “ah sí yo lo atiendo (se ríe)” o cosas así, ajá como que también trato de hacer empatía y así.

9-7 (Diseño de interiores y ambientación) (risas) sí, bueno es que aparte que ahí es lo que básicamente haces, labor de venta, como vendemos entradas para cines, teatro, así de varios espectáculos... por eso te digo ¿no?, eso es mucho que ver, bueno en realidad nada que ver con mi carrera pero... pus hay cosas como que... se relacionan, en cuanto a eso que te digo, de convencer.

10-4 (Psicología) Mmm... pues yo creo que... más que nada el... el poder comunicarme con los demás no, el saber escuchar, escuchar al-que es lo que quiere la persona, que es lo que quiere el cliente para poder venderles... y yo creo que el haber estudiado-pus el haber estado en mi carrera, o sea me ha ayudado muchísimo ahh poder venderles, o sea saber

que necesidades tiene el cliente, que es lo quiere, que ocupa, para si yo... yo poder venderles darles un buen trato y más que nada tenerles paciencia al, al mismo cliente a la a la vez que nos estén pidiendo lo que necesiten.

Hay quienes incluso han podido ofrecer algunos servicios profesionales a sus compañeros de trabajo, o a través del sueldo van armando algún consultorio, es decir, logran dar un sentido a su empleo que vaya de acuerdo o construya en su proyecto profesional, en un esfuerzo por mantener y continuar con el proyecto. El trabajo visto como una plataforma para lograr la integración.

6-38 de hecho yo empecé a dar talleres de psicología porque me lo pidieron, las mujeres de ahí me lo pidieron... ajá o sea yo empecé a trabajar con ellas porque fue por eso que empecé porque, ellas me pedían terapia, pero yo no me quería involucrar en la terapia porque para empezar les decía, no soy terapeuta... eh y además este, por la relación yo no puedo trabajar una cuestión, yo no puedo, la- el-, todo un proceso de terapéutico, por así llamarlo ¿no?, pero sí puedo trabajar contigo con un, en un taller ¿qué te parece si armamos un taller?, jugamos en un taller y el taller va de esto y de esto y de esto ¿no?... “ah órale, ah pus hay que armar un grupo”, “ah órale, va”, y así fue como arrancaron los talleres, ya después fue como conectar más gente ellas mismas y así...

2-8 mi plan ahora es... hacer un ahorro para comprarme un carro para meterme a la escuela, porque no toda la vida voy y voy a ir sin nada, ya teniendo mi casita ya... la rento o- o mientras termino la escuela o no sé, pero ese es mi plan, ese es mi plan de... buscar maneras de meter más dinero, no sé cómo le voy a hacer pero... ya que tenga la especialidad pues igual gano un poco mejor y ahora sí aga- agárrate el consultorio para toda la vida...

Estos mecanismos son una muestra de lo difícil que es realmente asimilar la situación de sobreeducación y desfase para los profesionistas que trabajan como operadores telefónicos y brinda pistas sobre lo que implica para más del 40% de la población de profesionistas en México que no ejerce su profesión.

Ninguno de los entrevistados podía visualizar su futuro profesional fuera de su profesión y ninguno pierde la esperanza de algún día poder encontrarse en el camino profesional, dentro de la empresa solo hay una forma de poder lograrlo: ‘brincar’ al corporativo. El término realmente es muy ilustrativo porque describe como una persona puede salir del estanque de la sobreeducación y posicionarse mucho más alto, en el edificio que vuela, realizando un verdadero trabajo profesional.

4-1 tengo aspiraciones claras en lo que es Callmark, dentro de lo que es este, el corporativo, mi idea básicamente es pues... crecimiento, sobre pues... experiencia primero en RH de *Callmark* y de ahí buscar posibilidades, obviamente con la ayuda y el juicio de mis jefes para poder brincar al área de corporativo, pero te repito... por lo pronto, este, quiero empezar por ahí.

7-59 muchos que están ahí en el corporativo iniciaron en *Callmark*, ahí mismo, entonces muchos siempre es la tirada... o sea están ahí, o sea, o de agente de *Callmark* pasar supervisor y brincarse hasta el corporativo, tener un puesto en corporativo, porque los puesto del corporativo son mejor remunerados, a lo mejor la jornada de trabajo es un poquito más, pero son bien remunerados, ya estás en corporativo, ya estas con otro salario, estas con otras prestaciones mayores, estas con otros beneficios.

3-14 puedo aplicar en un área administrativa por mi perfil, entonces tampoco me incomoda trabajar por ejemplo en una empresa como *Alfa* pero en un área administrativa. (entrevistador: ¿tú lo sentiría totalmente relacionado con tu carrera?) Uhum sí porque incluso... también en administración, de hecho mi primera opción fue la administración como tal.

No es una hazaña fácil de lograr, y la verdad es que no es una opción para todos. El corporativo de *Alfa* generalmente requiere de personal en áreas económico-administrativas, por lo que egresados de carreras como biología, historia, odontología, etc., no tienen prácticamente ninguna posibilidad.

1-1 Pero en su momento dentro de *Alfa* cuando había competencias para... para supervisor, pues sí es muy feo que te digan “sabes qué, pus eres del área de la salud, no,

no, tu perfil no entra”, y así, es mejor que te digan eso, porque dices tú ¡uhhh, ni para esto puedo competir!

7-61 la mayoría también es por- por el perfil ¿no?, por ejemplo, muchos contadores, administradores, mercadólogos, que pretenden, y en mi caso pues no, ni tienen nada que ver ni...

9-26 sé que hay un departamento de diseño para todos los... los *Alfa*, pero la verdad nunca me he acercado a preguntar, también ese es creo que mi error, de no... no atreverme preguntarle si... me puedo pasar a... o hay una oportunidad de meterme aunque sea como becario a copor- al corporativo pero ya en el área que me toca. Sí eso sí sería en el día, porque aparte ellos también tienen un súper horario jejeje de lunes a viernes... sería cuestión de... sí, sí nada más que ahí sí... también- también- puede ser que, entre comillas me ha fregado porque no lo tengo el título, y ahí como que sí... sí lo toman mucho en cuenta, porque todos los que están ahí, todos son titulados, todos, o están en proceso de, porque ahí mismo hay universidad o les dan apoyo.

5-54 a veces... no puedes crecer en otras áreas o como brincar al corporativo porque está acá también como muy cerrado ahí hasta ahorita... dond- cre- o sea creces y ya llega un momento donde dices “ya, o sea ya no hay para donde, me tengo que ir de aquí”, entonces esas son las desventajas de estar ahí.

Para las personas que definitivamente no encuentran posibilidades de buscar un puesto profesional dentro de la empresa simplemente ubican su futuro fuera de la empresa, aunque ello significara perder ciertos beneficios o ventajas de su trabajo actual. Algunos están más apurados que otros, pero todos están firmes en su idea de ejecutar su proyecto profesional.

7-90 Yo creo que en este caso... pues yo no, yo creo que si- que si estuviera en algo que- que a mí me gustara y a lo mejor pagaran poquito... más bien buscaría la manera en que me lo remuneraran un poquito más, pero no, no sería algo como que dije “ay yo aquí, pus me voy a quedar”, “no me voy a quedar aquí porque es súper poquito”, no o sea no, o sea si me gusta y si pues lo estoy disfrutando y si me ayuda y todo eso, me quedo, ajá aunque no ganara a lo mejor así mucho

8-2 Pues, hay de hecho yo tengo muchos planes, yo quiero seguir con la maestría, quiero... ps no sé, quiero seguir, *en lo mío*, entonces, este... mmm... no sé, yo en cuanto... o sea yo ya quiero tener el título... este para... o sea aunque yo estoy ahí, sigo moviendo currículums, este, sigo yendo a otras escuelas, otros colegios, entonces yo estoy ahí en... no sé, no sé cuánto tiempo, pero en cuanto salga algo mejor, yo sí.

5-35 ahorita es *mi prioridad*, y así he dicho, en julio tengo que- que encontrar otro trabajo, o sea de reportera, de lo que sea, pero tengo que buscar otro trabajo ¡ya! en julio...

2-9 me dieron trabajo porque así como le dan al de prepa me lo dieron a mí ¿no?, y se fijaron en mí, gracias a Dios, y no les he fallado, pero este... pero... pues cuando te- cuando te titulas, pus tú piensas en lo que estudiaste, en lo que estudiaste...

Establecer un vínculo empleo-profesión y buscar una manera de ‘brincar’ de uno a otro como parte de la misma trayectoria laboral, es evidencia de la reconfiguración y resignificación de las profesiones en el contexto laboral de desajuste. En la que pueden comenzar a diversificarse y ampliarse las formas en las que se percibe la profesión, sus principales actores socializan al respecto y seguramente tendrán que ver en esa nueva concepción.

6-40 nos cuestionamos muchas cosas con compañeros del trabajo, compañeros del mismo trabajo, con los mismos este, te digo, egresados... pues sea en la implementación de... de- de- de... de emplear empleo ¿no? por que uno se cuestiona puedo saber ¿por qué no hay campañas, si es- si esto está de la chingada, por qué la gente está en el narcotráfico, por qué se les está saliendo... pus de- de control la gente y demás, por qué no una campaña fuerte como por ejemplo...?, y no nada más de psicólogos eh porque lo puede hacer médicos, lo puede hacer trabajadores sociales, lo puede hacer cualquier persona que este, que ya terminó la licenciatura, que al cabo estamos vendiendo entradas...

#### 4.4.1 Nuevos procesos de identificación y diferenciación

Reconfigurar la identidad implica revisar las tres figuras centrales que conforman la persona: el mí, el yo y el otro generalizado; así como los significados en pugna, estos procesos no son realizado en solitario porque implican a los otros.

Por medio de las entrevistas fue posible identificar como se construyen relaciones significativas dentro del espacio laboral que inciden en el proceso identitario a través de identificaciones, diferenciaciones y discusiones expuestas o encubiertas que definitivamente trastocan las figuras que participan en la conformación de la identidad.

6-11 *hablamos, ¿no?* o sea no nos estamos callados, tenemos un buen compañerismo entonces hablamos, o sea es abierto que saben que a mí no me gusta mi trabajo, ¿si me explico?, que yo estoy ahí por un rato... es abierto que sultanita está aquí también porque no tiene empleo, porque no tiene para armar un consultorio de- digo, y es que tú sabes lo caro que es eso ¿no?, entonces es abierto que a sultanita que está en la carrera contabilidad quiere llegar más arriba, ¿sí me explico?, en la empresa porque pues sí, o la que estudia mercadotecnia ¿sabes?, o sea

Mientras más tiempo tenga una persona trabajando en *Callmark* después del egreso más elementos encuentra para identificarse con otros profesionistas en desajuste, algunos retrasan este momento al entrar a otros programas de estudio, pero la mayoría comienza a generar relaciones significativas con aquellos que comparten el infortunio de no ejercer y a diferenciarse de quienes aún son estudiantes.

10-13 con los que tengo como que un poquito más de relación pues si son con los que... (riéndose) que ya son egresados o ya son titulados, como que nos comprendemos ¿no?, del por qué estamos ahí y- y más sin en cambio pues... si me pregunta cualquier otra persona ehh, pues “¿por qué estás trabajando ahí”, por ejemplo ¿no?, o sea como que- como que sí me destantea un poquito ¿no?, de... de que pues ellos- ellos piensan que de- que por tener los- por ser egresado o por ser un grado mayor, o sea, deben tener un trabajo mayor ¿no?, o respecto a lo que tú estudiaste, pero pues, la situación a veces pues dice lo contrario.

9-63 Una carrera... porque sí hay varios ahí que son estudiantes, y eh, lo ocupan *mientras* o de verdad tienen la necesidad y... hacen las dos cosas, pero sí, sí te ven... un poquito diferente si tienes carrera o no, aparte en la manera de hablar, cambia mucho ¡je!, es que... bueno por ejemplo acá, pues es que en la misma carrera llevas relaciones públicas, bueno yo llevé esa materia te digo, y ahí obviamente sí te dicen “no, pues es que cuando estés en una entrevista te tienes que vestir así y así, tienes que hablas así i así, no puedes hablar



como estas hablando con un... con un- con un amigo, con tu hermana, tu familia”, y sí cambia mucho, y es que yo ahí he visto personas, igual es por la edad, de los que todavía están estudiando que ¡ay!, son... “(tono arrabalero) ¡ay sí que no sé qué!”, así les contestan a las personas, por teléfono, cuando... en mi- en mi educación también que he llevado toda mi vida, me han enseñado a- de hablarles de usted, y ellos no, les hablan como si fueran... pus cualquier persona.

3-5 El compromiso... ehh la responsabilidad... el tener el respeto por ejemplo de los supervisores porque... como es gente joven pues muchas veces están que “vámonos de fiesta” que no sé qué, y yo por ejemplo no podía o no... simplemente a veces no quería por todas las responsabilidades que tenía, entonces... la *relación*... esa fue una de las cosa que yo... este... sé de... sí sé separar la relación entre mis supervisores. Entonces, de alguna manera a mí me empezaron a ver como “pues es el más grande, él ya tiene otra mentalidad, él quiere trabajar, él se dedica a lo suyo” entonces, por eso... eso también a mí me ayudó para que a mí me vieran... de una manera diferente

Existen básicamente dos tipos de profesionistas en desajuste: quienes pueden aspirar a un hacer carrera dentro de la empresa (LAE's y contadores principalmente), y lo que están condenados a operar teléfonos durante el tiempo que permanezcan en la empresa, eso genera pues procesos adicionales de identificación y diferenciación entre los operadores con profesión, ya que buscan objetivos ciertamente diferentes.

1-32 yo creo que- que tenemos carrera yo creo que estamos igual, con el mismo objetivo de que... si se abre una puerta, ¡nos vamos!... pero ellos yo creo que tienen todavía un poquito más de aspiraciones a algo ahí, *yo no*, yo la verdad a mí, ni me la han dado, ni se me ha presentado, y no creo que vaya a haber.

4-15 Ah pues es que éramos carreras bien diferentes, entonces pus... habíamos desde ingenieros industriales, mercadólogos, diseñadores y... o sea habíamos de todo... y había mucha gente que no tenía nada que ver con la carrera, dentro de *Callmark* con las personas que estudian psicología tienen pus... de por lo menos, ¿cuántos son?... de sus seis supervisores, tres son psicólogas... entonces sí tienen muchas posibilidades.

La diferenciación no se presenta exenta de conflicto, como pasa en cualquier otro proceso identitario, el conflicto es una valiosa fuente de elementos que posicionan al sujeto dentro de un grupo o estructura.

1-22 ya me han pasado dos veces, que hay un chavo que me dijo “pues si fueras buen dentista no estuvieras aquí”, y le dije (se ríe con desdén), le digo “mira, tú eres un... *chamaco* que ni siquiera ha terminado la prepa, *no sabes de la vida*, y... el consultorio, se mantiene por algo”, entonces lo tengo, tengo que empezar y no sé... empiezas fuera del mercado, también tienes que empezar de abajo, y digo “pero, por qué me voy a poner a alegrar contigo, si tú eres un *pelele*”, y así me dijo, pero sí me lo metí en la cabeza, y lo traigo en la cabeza y ahí lo traigo en la cabeza, diciendo “eh... pus tengo que ganar más, tengo que superarme más, no sé”

2-6 a veces veo que... que uno de mis compañeritos, este, do- uno o dos, te digo que tenían el- no tienen el perfil, pero como tienen tiempo, tienen espacio, tienen todo, les dan la responsabilidad a ellos [...] lo que no me gustaría es de que al momento que ellos asciendan, ellos van a ganar *más* que yo [...] no por demeritar, pero sí en- viendo eh... el abanico dices tú “pues ella no estudió, o sea, lo que yo he estudiado, a lo mejor no es mi área pero ella no- tiene prepa, o él no- no- esto o lo otro”, y dices tú “bueno”, y a veces quieres agarrar la toalla y tirarla y decir “pues, aquí *no son justos* en la empresa”

5-20 [...] hay amigos que tienen *años* igual que yo... y me dicen “Sarith ¡ya!”; o sea amigos que no estudiaron nada, y me dicen “Sarith ¡ya!, *vete*, o sea busca, *haz*”;

Estar en esta situación puede generar incomodidad con algunos compañeros, pero al mismo tiempo, implica identificaciones entre quienes comparten la misma situación

6-15 uno se relaciona más con lo, con los chavos ya profesionistas, es decir yo como ya soy profesionista entendemos más el lenguaje del profesionista y hablamos de temas red y de política, desde la economía, de lo actual y por ejemplo lo chavos estudiantes como están todavía en este rollo de ir a la universidad y todo esto, pues ellos, no es que tengamos broncas, para nada, simplemente ellos es como por ejemplo todavía la fiesta, este, que vámonos de- de plan, llegó la quincena, vámonos a- a la party, vámonos al antro ¿no?

6-9 a mí me gusta ver como mi supervisor a mí no se puede dirigir... tenemos cuatro supervisores o dos supervisores así distintos, a mí me gusta ver como los supervisores no se pueden referir, o dirigir a m- con mi persona como... otro agen- otro operador, como a todo el equipo, a mí me encanta... porque mi presencia o lo que tú quieras o demás... mi nivel de coherencia también, este, no da para eso... a mí me caga que me quieran tratar como un- como ajá como más abajo ¿no?

Por otro lado, racionalizar el insulto o las presiones ayudan también a entender a los profesionistas en desajuste que muchos de ellos podrían después verse en su espejo, y de esa manera suavizar la relación.

6-41 hay compañeritos de- luego que están en la carrera... o que están como estudiando, que están chavos todavía, como de veinte años y claro que te encuentras de todo en la villa del señor, porque es un paro, o sea que ellos creen que salir de la carrera es “ah, ya, es el éxito”, entonces claro que como estos, como *comentarios*... que no te los tomas personales, sin embargo si te agreden ¿no?, como diciendo “hay, pues cuando yo ya salga, ya v- uno tiene que crecer y volar porque”, ajá, era lo que te decía hace rato ¿no?, crecer y volar porque pues uno, se supone que uno tiene que alcanzar el éxito dicen ellos ¿no?, uno tiene que estar parado en otro lugar... pero eso es un pensamiento, o sea, no, a mí no me afecta, lo sientes como una agresión... pero obviamente pus, no, en el nivel de pensamiento ni siquiera puedes ponerte a discutir, ¿por qué?, porque no tiene la capacidad para discutirlo, porque ni han cursado todo el camino, pero cuando lleguen hablamos, ¿si me explico?, pues tú sabes o sea de lo que te hablé, ajá, cuando llegue el chavito a- a la- “a ver aviéntate una tesis cabrón, para empezar, o es más aviéntate la carrera güey... y ya, entonces después hablamos.

Pero no solamente dentro del trabajo se llevan a cabo los procesos de diferenciación e identificación, fuera del espacio del trabajo también se generan socializaciones que replantean las relaciones y la posición del sujeto dentro de sus grupos o estructuras. Las comparaciones entre trayectorias laborales son muy comunes entre compañeros de generación, este proceso puede generar nuevas formas de verse a sí mismo respecto a los demás y también cambiar las ideas que se albergaban respecto otras personas y profesiones.

Algunas comparaciones resultan incómodas porque implica quedar situado por debajo de excompañeros, amigos o familiares, pero sobre todo con la incomodidad exaltada quedar por fuera de la profesión, como perder la *pertenencia* a la categoría profesional.

1-18 a veces hay personas que están en su- dentro de su servicio y están ganando bien, con esas carreras, *muy bien*, lo que yo gano aquí en... en tres meses, ellos lo ganan en un mes, *fácil*, y aspiran todavía a veces a más, y yo aquí, estancado.

7-15 mis amigos sí, no todos, porque no todos han encontrado pero algunos sí ya se han acomodado y... y pues sí les está yendo bien, nada más que igual, este, es mucha la carga de trabajo, a lo mejor en la remuneración pues... sí está bien pero no es así como equitativa con lo que hacen, pero yo los veo, o sea así, todos los trabajos... por experiencias y por pláticas con algunos otros, también así de que “o sea trabajo muchas horas de trabajo y pues mi salario no es suficiente, pero pues afortunadamente, al final de cuentas, estoy en algo que me gusta, que a- bueno con lo que gano me pue- puedo sobrevivir”, también eso.

Otras comparaciones resultan tranquilizadoras porque permite encontrar situaciones laborales aún más indeseables que la que están ocupando los operadores. Posicionándose positivamente respecto a ellos en el área laboral.

5-56 que volteo y veo que hay gente que está *peor* que yo todavía... y digo “bueno”, o sea a la mejor es un-a idea muy conformista o no sé, pero yo digo “bueno, ahí voy, paso a pasito, pero ahí voy”, en cambio hay unos que... ni al ca-, o sea que ni han terminado de pagar la carrera todavía... y yo digo “no, pus estos están *peor*”.

7-27 una amiga esta en Querétaro y me dijo “vente”, pero... casi viene ganando lo mismo que estoy en eso, y allá ella pues paga renta, menos eso y todo eso, digo varios, aquí me nuevo todavía más fácil.

8-10 he visto que algunos sí están ya, ya ejerciendo pero casi la mayoría son en colegios que no dan prestaciones, en... o sea los sueldo son bien bajos... entonces, ¡ay! pues... no sé, como que yo no quiero eso, yo quiero...

1-33 hay unos que definitivamente andan de taxistas, de taqueros porque no tienen esto (hace una seña con la mano de dinero) para montarlo, no tienen dinero pues para poner su consultorio y...

Por último la única persona de la muestra con estudios de especialidad, al compararse con excompañeros, puede asumir su desventaja en el terreno laboral, sin embargo se contenta con exhibir su ventaja en el área educativa.

5-19 porque *muchos* de los que trabajan en eso no tienen especialidad, ni tienen *nada*, nada más tienen la carrera y otros ni siquiera se han titulado, porque no tienen tiempo, porque esto, porque lo otro, y yo académicamente estoy como más arriba que ellos, pero ellos profesionalmente, en experiencia están más arriba que yo.

Cada una de las comparaciones y diferenciaciones que el sujeto logra elaborar, una parte de sí es resignificada, algunas de las actitudes de los otros hacia su persona son consideradas y posteriormente apropiadas o rechazadas de acuerdo al grado de significancia y al posicionamiento del individuo al respecto. Así, aunque alguien diga que no es buen profesionalista, podrá determinar qué tanto puede integrar ese juicio a su identidad.

#### 4.4.2 *La reintegración de la identidad profesional: la centralidad del proyecto*

La reflexividad, tal como fue planteada por Mead (1999) surge en momentos de crisis o cuestionamientos importantes y permite al profesionalista generar estrategias y nuevos significados que le permitan asimilar su nueva situación y funcionar en ella, porque recordemos que la reflexividad sirve para detenerse y analizarse a sí mismo para tratar de dar una solución que permita continuar con el ritmo de vida normal.

8-36 ya después dije “a ver, este, ya e- ahorita estas aquí, ¡ya!, a ver, ubícate” ¡ahhh! (risa), sí fue así de “a ver ya, ya estás aquí, ya mejor piensa qué vas a hacer, qué- no tie- ahhh ya le puedes sacar ventaja a esto.

2-18 dices tú “bueno, ya le calé todo un tiempo”, y es ahí donde tienes que pensar, o me quedo con ellos y le echo ganas, o le aflojo y ya empiezo a buscar otra cosa

Durante el proceso intensivo de reflexividad el sujeto analiza historia, su proyecto construido, su situación concreta (con todo y sus contradicciones) y sus posibilidades futuras, todo ello con el objetivo de construir una alternativa que le permita actualizar o replantear su proyecto profesional de una manera integrada.

El pasado contiene un momento central que dirigió a las personas hasta su situación actual, la elección de carrera, muchos de los entrevistados piensan en esa decisión, la cuestionan y la reafirman, pero finalmente la salvaguardan, la sostienen.

1-18 a veces me arrepiento de mi carrera digo... pero a veces digo “si no te gustan las matemáticas porque vas a entrar a ingeniería”, a mí no me gustan las matemáticas, pero dices tú “hijo de su... ¡eso es *lo bueno*, eso es lo bueno!, las ingenierías, las arquitecturas, el- no sé, el- otras cosas que sí te dejan muy bien dinero y que no hay mucha demanda de trabajo, y a veces digo “¡*hijo del agua!*, es- me hubiera puesto a estudiar otra cosa”, hay un... inclusive la *administración*, la administración pus tienes más... *chance* en una empresa, más seguro, ya ganar más dinero. Entonces eh... te digo, a veces sí, *a veces* sí me... digo y llego a pensar que me equivoqué de carrera, pero al momento de aterrizar en mis ideas digo “¡ay! si no te gustan las matemáticas o las carreras que- como las que estoy pensando... pus nunca íbas a entrar ahí we, ¿por qué vas a entrar?, casi nunca me gustaron las matemáticas”, y por eso digo “¡por eso!, por eso estás donde estás (se ríe), por eso eres... dentista” y... y yo solo me doy satisfacción (se ríe), y yo solo, yo solo me acarreo mis ideas.

5-41 con la misma idea o sea de seguir... dep- pus sí, de seguir trabajando en esto y de ser un- no sé, una reportera, una locutora o escribir en el periódico, o algo, pero ya que- que diga “¡ah! valía la pena mi- haber estudiado”.

La conclusión a la que siempre arriban es que el objetivo seguirá siendo el mismo que cuando comenzó y/o definió su trayectoria profesional, puede cambiar el trayecto, cambiará su significado e implicaciones, pero no cambiará la intención porque es lo único por lo que valdría la pena dejar un ‘empleo seguro’ y porque es la única forma de que todo tenga sentido.

La decisión sigue igual, se reafirma el proyecto profesional, pero eso no desaparece las limitaciones estructurales que llevaron desde el principio a la situación de desajuste, entonces ¿cómo mantener el proyecto vivo ante la abrumadora realidad?

2-27 lo voy a seguir buscando, lo voy a seguir buscando... pero... te digo, es mucho arriesgue porque ya viví, mucho arriesgue, pero si lo buscara y me arriesgara sería por algo de lo mío, de lo mío, pero si no fuera así pus ya, no creo que me aviente por allá, sí porque se sufre (se ríe)

La alternativa es mantener el proyecto profesional como tal, un proyecto, todo el tiempo que sea necesario y mientras se espera el momento de ponerlo en marcha, confiando en el destino.

3-35 sinceramente no en un... no inmediatamente o en un... mediano plazo, yo creo que esto me va a llevar... unos años, no sé, no... no quiero pensar o no me he puesto a pensar cuánto tiempo me va a llevar... realizar mis proyectos profesionales... lo que quiero ahorita es estabilizarme económicamente, adquirir la experiencia y después... empezar a planear y ver...

6-49 Mira, es que es bien curioso, nada está de más, en este trabajo de España que yo llegué... lo padre de estar trabajando en el cine es que yo quiero hacer cine... y pus me he empapado muchísimo como de la cultura del cine, es decir, además de que tengo, exacto, además de que tengo cortesías, veo todo el cine, todo lo que está en cartelera lo estoy viendo, ese es como “ahh ahhh jajajajaja ahora le encuentro sentido” ¿no? y luego lo loquísimo es que sale un proyecto de España, que es Entradas.com y no es vender para cine sino para teatro, *ópera*, música y cine, entonces como yo siempre cargo un cuadernito... y todo estoy tomando nota entonces he encontrado dramaturgos, textos y entonces una de las visiones que tengo es irme a España, irme a Madrid, irme a Barcelona y ya sé, sé dónde están los teatros, sé que teatros se presentan y sé cuánto cuesta una obra de teatro... y entonces quiero ir a hacer teatro a España también, porque allá la genta paga a... el boleto mínimo quince euros por ir a ver un espectáculo y la gente va a ver teatro, entonces decimos “ah allá rifa el teatro, allá rifas como actor también”, quiero pensar ¿no? entonces al margen de todo esto, y cine además, todo tipo de cine, cine europeo, este y pues todo eso, pues nada está demás, nada, nada esta demás y juntamente entonces, es bien curioso eh y me lo pregunto y digo “¿por qué tuve que llegar aquí por todo este trayecto?”, y entonces, yo puedo saber *más* desde aquí, entonces te puedo decir que... *en verdad*, esto- puedo tene- hablar contigo o (con acento español) con un español, aunque yo nunca haya visitado España, tener el acento de España y hablarte de- de- de musicales en España y decirte el teatro Lope de Vega se encuentra en tal calle y está tal estacionamiento y e- y así, porque todo es- toda esa información la manejamos, ahí está el teatro maravillas y están estas obras de teatro y cuesta tanto... ¿no?, no pues entonces



por eso te digo no... pues claro que me- la- lo único que puedo decirte es que me está llevando a un lugar, que es el objetivo o la meta de largo plazo... pues sí.

De alguna forma se trata de seguir alimentándolo de planes e ilusiones, de visiones de futuro en que profesionista y profesión su vuelvan a encontrar para no separarse jamás.

5-40 a mi gustaría así como... ser reconocida, estar como en un noticiero pero... pero ya como *titular*... porque eso todo el mundo así es como “¡wow! es la que da las noticias”, y es la que menos hace en realidad, nada más está ahí sentada en el escritorio esperando todo, sí como eso, como que la... que la gente *vea* mi trabajo y que... y que me reconozca y que tenga un *nombre*, porque para eso sí se necesita, para- en este medio sí se necesita tener un nombre.

7-54 yo creo que no es lo mismo, quedar la carrera estancada, o sea que diga “no, pues estudié esto pero nunca me dediqué a eso, nunca la ejercí, sino que, pues si no, no se llegara la oportunidad así como te decía, de entrar a la comisión sí buscar la opción de todos modos de tener un negocio o tener algo y que yo hago lo mío, lo que yo estudié. No sé, ya estando ahí una agencia de viajes, también puedo tener una organizadora de eventos... o alguna buena banquetería.

6-69 pienso, este, yo quiero ser, he visualizado pero a bien largo plazo... como anciano... como terapeuta en... terapeuta realmente... pero ya con toda la experiencia y todo el conocimiento, pero solamente de gente de arte... ajá, porque la gente de arte está muy loquita, sufren mu- viven mucho y sufren mucho, yo lo- y te lo digo porque los, pues lo he tratado ¿no?, y no a todos pero amucha gente... pero algo les pasa raro... el psique y a mí me gustaría mucho ser terapeuta en el- ajá, pero ya como anciano eh, ya te estoy hablando de mis setenta años, sí, o sea que yo pueda ser, así viejito, canoso y esto, vean mi diván y que, que ya te-que llegues a mi consultorio y te cures, así con esa magia y ese don y- y llegues y te empieces a sanar algo... ¿sabes?, y con toda esa experiencia, con todo ese manejo-, que yo en los talleres te hago ese manejo de energía, que p- que todos ps somos energía, literal, materia... entonces... pues por eso te digo, no, no terminas, o sea y obviamente, entre más sabes pues más se te da.

Sin la profesión no se logra la integración, ya es una parte de la identidad y por lo tanto de la persona.

3-92 en mi opinión creo que la licenciatura, la carrera o lo que sea es... sí te da mucha amplitud, te, te causa seguridad por una parte y sí te complementa... te hace sentir... pues sí distinto a alguien que no lo tiene.

#### **4.5 Las condiciones estructurales de la sobreeducación y el desfase de conocimientos**

Como se ha estado viendo a lo largo de esta exposición, el desajuste y sus implicaciones no sólo dependen de la voluntad de las personas. Se trata de una combinación de factores personales, familiares, microsociales, institucionales y macroestructurales que desembocan en una situación cada vez más común alrededor del mundo y que en México ha estado agudizándose los últimos años.

Cada uno de los informantes clave que han relatado su experiencia ha comprobado cada una de esas limitaciones inscritas en la economía, cultura y sociedad, que los deja con un margen de acción y decisión que frustra, que excluye y que desmoraliza.

Las condiciones laborales al egresar de una carrera van a definir qué tan fácil y rápido puedes estar en la senda profesional deseada, la sensación de ser ignorado por el mercado de trabajo profesional es una de las primeras señales de alerta, porque eso implica que no se es considerado ni siquiera para competir por un puesto.

8-1 Puuues... no sé cómo empezar, ¡hay (riendo)!, este... mmm... pues yo saliendo, eh de la carrera, pues así con todos los ánimos y así, y toda la motivación, entonces ya cuando viene lo bueno *ahora sí*, el buscar trabajo, este, pues te encuentras con, ¡ahh!, con muchas... como trabas o “no, es que tu perfil no, aquí no entra”, o “no, es que...”, ¡hay!, pues muchas trabas

9-1 me vine una semana o dos semanas a buscar trabajo y metí solicitudes que tenían que ver con la carrera pero pues ninguna pegó.

3-96 No sé, yo no he escuchado, he man... mandé de hecho mi currículum a... a RH... ahí del corporativo de Samara, allá en... Ciudad de México... me dijeron que estoy en la

cartera, bien y todo pero... eso también eso por ejemplo, también eso... se me he puesto a preguntar también eso... es algo que digo “¿por qué no me han hablado o... o qué se necesita o cuánto tiempo necesito aquí, diez años para... que me hablen de un puesto de eso así?”, sí o sea no... no me he puesto a investigar fíjate, eso se me había pasado pero... también sí o sea no, no, no me he quedado... sé que no me he quedado tranquilo porque... metí también toda esa parte, dentro de la misma empresa... mandé mi currículum para el corporativo de México, incluso me entrevistaron en el corporativo... acá.”

2-11 te soy franco, me he metido en la OCC, mando correos y nomás estoy así en el celular (toma su celular y simula estar revisando), pasa un día, pasan dos días, pasan tres días, pues nada y ya como a la semana aparece en OCC ‘tus solicitud...’, o la esta- el anuncio o así ‘... ha sido vencido o caducado’, no sé cómo le llaman, ya en OCC ya no me- no me ayuda en nada, entonces- antes sí, me ayudaba mucho porque me hablaban mucho, ahorita no, y ya así como que ya digo “órale pues”.

Pocos empleos y muchos profesionistas generan una competencia atroz en la que más el 40% pierde, muchos de los cuales son jóvenes que no tuvieron la posibilidad de generar experiencia significativa.

5-91 o sea salen diez mil periodistas, mucho gusto pero nada más hay tres puestos, entonces hacer una evaluación de, es que estas carreras deberían de ser técnicas, por ejemplo, o... no- o sea no sé, darles otra- otra opción pero no ponerlas como licenciaturas, porque al final de cuenta sales y no encuentras trabajo

7-14 Ahí yo creo que pus a- al mismo, que hay desempleo, que no hay empleo, que a lo mejor son muchos los egresados... y pues no hay- no hay como- pue sí, o sea, no hay empresas que se dediquen o que sean- o que a lo mejor tú digas “oye pues”, a lo mejor hay empleo pero no es bien remunerado.

3-83 somos muchos, también hay... así como yo hay mu..... no sé, puedo decir una cantidad, hay mucha gente [...] eso también tiene mucho que ver, que seamos tantos buscando la misma... vacante [...] 3.84 Por ejemplo cuando... en ese tiempo que estuve desempleado... hígole pues yo creo que fácil así por no exagerar unas cincuenta personas,

en uno por ejemplo que busqué de administración, así... auxiliar administrativo era... me acuerdo que fui a la entrevista y todo y... en ese rato éramos cinco y había entrevistas programadas en las próximas horas, yo fui como a las nueve de la mañana y... hasta medio día eran las entrevistas ¿no? siento que sí, que tenía programadas entrevistas hasta las doce o una.

El resultado de cada una de las experiencias negativas refuerza (no sin razón) el desánimo y desata emociones que se convierten en un obstáculo más en la búsqueda de un empleo que termine con la situación de desajuste y disonancia en el que viven los operadores.

1-1 que entras en un círculo promiciso (pernicioso), de que dices eh hh “voy a buscarle, voy a buscarle”, pero te da miedo buscarle, porque... ya te han pasado cosas que- *me han pasado cosas* pues así, ¡raras! y... malas experiencias que dices “no, mejor me sigo aguantando”

2-14 tengo miedo al fracaso, tengo miedo salirme de *Alfa* y andar otra vez de velador, otra vez de... de no sé, a lo mejor hasta de repartidor de aguas o no sé, eso temía, ¿por qué?, porque dices- no tanto por el salario sino porque ahí *sí me voy a sentir mal*.

1-20 está *muy difícil*, aquí Morelia está *muy difícil* encontrar trabajo, no hay empresas, y las empresas que hay, no creo entrar, la verdad no creo.

2-6 al final me di cuenta y digo “bueno pus... no es fácil, tengo mucho miedo, tengo mucho pavor”, que esas- vendría siendo una de tus conclusiones, buscar trabajo por otro lado, por el perfil pues, buscar trabajo por otro lado

5-19 no, o sea no, no, es que no”, porque o es “a prueba tres meses”, y es como “no pus o sea, no me voy a salir de trabajar de donde estoy para ponerme a prueba tres meses, ¿y si me dicen que no qué voy a hacer?”, si algo a mí me da un terror es quedarme sin trabajo, eso si no, no podría yo vivir así... entonces sí, pus sí muchos me dicen “vente para acá y no sé qué y no sé qué tanto”... pus sí.

Para terminar con el cuadro contextual, es conocido que el Estado de Michoacán ha sido sometido a una de las peores crisis en los últimos años, la violencia provocada por conflictos que involucran al crimen organizado y a una política de Estado devastadora, además de uno de los peores endeudamientos en la historia, desembocaron en un Estado en bancarrota en el que nadie

quería estar, la fuga de capital y el poco movimiento de dineros configuraron una de las etapas más oscuras, en términos económicos, sociales y laborales.

3-83 El lugar tiene mucho que ver, aquí creo que no, no hay esa amplitud laboral, no... o sea no hay movimiento, no hay... no se genera económicamente mucho... pues, el... las situaciones de inseguridad, todo eso tiene mucho que ver... e influye... parece que no, pero por ejemplo aquí... el turismo ha decaído notablemente, o sea yo te hablo de... aquí en Michoacán... cuando... ahora que estuve estudiando, vez lo que es el turismo, vez lo que genera el turismo y... y... y vez lo que provoca el turismo... y empiezas a entender porque no... no pasa nada, entonces aquí... hablando de las limitantes, es eso, o por qué considero que aquí no es turístico Michoacán, te puedo decir... la inseguridad es una de las más importantes, cosas por las que no hay trabajo... que por qué nadie se atreve a generar o- o a crear una empresa, porque estas al pendiente que no te extorsionen... o de que te anden buscando... son muchas cosas, esas es otra de los factores que yo considero que tiene Michoacán. La otra es que te digo, somos muchos, también hay... así como yo hay mu..... no sé, puedo decir una cantidad, hay mucha gente como dices, tú misma me lo comentaste, te sorprende la cantidad de gente que está en esa situación, entonces... eso también tiene mucho que ver, que seamos tantos buscando la misma... vacante.

6-3 pues el empleo por parte del gobierno... mmm... pues yo pienso, bueno, uno es que no se implementa el- el... que no hay como mucha fuente de trabajo, o sea no veo como que... hablando aquí en el estado de Michoacán, yo no veo pues que... pues vaya, que esté creciendo e- empresas, o sea, sí lo está, si se está, y si se está haciendo es muy poco ¿no?

1-20 está *muy difícil*, aquí Morelia está *muy difícil* encontrar trabajo, no hay empresas

#### 4.5.1 *Las trayectorias errantes: sus determinantes estructurales.*

Un requisito muy mentado por los entrevistados como limitante para la inclusión laboral en el terreno profesional es la ‘experiencia laboral’, por lo que se convierte en uno de los principales obstáculos para que los jóvenes y/o recién egresados logren una inserción adecuada.

9-16 No, fíjate que ahora si ya no (se ríe), pero antes de entrar ahí si busqué, dejé como en 5 lugares, y en uno- pero es que en la mayoría me dijeron que no, que porque necesitaban con 2 años mínimo de experiencia, entonces no, sí dices “pero ¿cómo vas a tener experiencia si no te dan trabajo, de dónde la sacas?”

Las razones principales para la muestra de operadores que derivan en la insuficiencia de experiencia son: provenientes del núcleo familiar y derivados de las instituciones educativas, atañe a la familia el poco o nulo respaldo económico para los entrevistados durante su formación, egreso y búsqueda de empleo.

5-18 a ellos, *a todos* les pagaron la carrera sus papás, *todos*, sí por- es que pues sí *es lo más lógico*, la verdad, o sea, si te están pagando la carrera y no tienes... *nada* que hacer... pues... sí esta... métete, o sea te va a ayudar, pero en cambio a muchos que no nos pagaron la carrera teníamos que trabajar en cosas totalmente aparte para sacar el dinero.

Durante la formación, los empleos a los que tienen acceso los estudiantes son tan precarios como necesarios para que ellos logren concluir con sus estudios, pero al mismo tiempo los alejan de cualquier posibilidad de generar experiencia acorde a su formación profesional. Esto genera que aunque las personas tengan varios años de experiencia laboral, no tengan la experiencia suficiente dentro del área profesional.

3-15 Algo con lo que yo todavía... me quedo o me siento vulnerable, en donde es... pues como diciendo para ir a buscar un trabajo es la experiencia que piden... aquí en Michoacán hace... pues cuando... terminé la escuela, recién terminé, busqué vacantes en administración, sí pues en turismo o en administración, en todas no hubo alguna que viera... un año como mínimo de experiencia, seis meses... y yo que... pues he trabajado ya desde hace mucho tiempo digo “pues de todos modos... como tal encargado de una tienda o como administrador no la tienes”

9-44 sus papás las han metido así, o las recomiendan con sus mismos compañeros de trabajo así, eso es lo que yo he visto, sí, pues como le decimos, que tienen palancas para entrar.

Incluso algunos de nuestros entrevistados ni siquiera tuvieron forma de hacer las prácticas profesionales o servicio social porque tenían que trabajar para cubrir sus necesidades más elementales.

5-80 hicimos trampa en el servicio social... sí porque igual o hacía servicio o trabajaba, entonces fue así como de “no pus ya... hagamos un poco de trampa”.

Es imposible generar suficiente experiencia profesional antes de egresar cuando media jornada es dedicada a la escuela y el resto del día se divide entre empleo y tareas o repasos. Parece pues una estrategia de segregación y reproducción social la exigencia de uno o más años de experiencia laboral.

De igual forma, existen familias que impulsan la carrera de los hijos después de egreso sosteniendo una búsqueda extensiva de empleo, recomendándolos con las redes sociales o bien, integrándolo o creando un negocio independiente. Los entrevistados pudieron dar cuenta de ello pero no es el caso de ninguno.

1-33 los apoyan hasta para hacer una especialidad, un diplomado, lo que sea y... están bien, económicamente están bien, porque es una carrera cara, muy cara, todo está caro, y este... y entonces pues tienen esa suerte ¿no?, de tener papás y que les apoyen también, unos hasta se casan y siguen teniendo... apoyo de los papás

9-44 sus papás las han metido así, o las recomiendan con sus mismos compañeros de trabajo así, eso es lo que yo he visto.

Ninguno de los entrevistados pudo construir una trayectoria que lo ayudara a cumplir con la experiencia que les piden los perfiles de puesto, teniendo como opción continuar con su trayectoria laboral errática.

7-91 Fíjate que en un principio sí, al un principio sí llegué a mandar aquí mismo en Morelia, este, solicitudes en algunos medios y así... pero no, no recibía respuesta ni nada, yo digo que por lo mismo por la experiencia porque a lo mejor mi experiencia nunca había sido tan larga

La segunda parte del problema tiene que ver con la escasez de espacios que realmente contribuyan significativamente en la acumulación de experiencia laboral adecuada para los estudiantes o pasantes, esto dentro de los programas de prácticas profesionales y servicio social que se promueven en las universidades.

10-17 las prácticas pus las podemos hacer en, según a donde nosotros queramos ¿no?, “no pus ustedes pueden hacer las prácticas donde sea” ¿no?, y uno se va con esa idea ¿no?, pero a la hora de elegir las prácticas dicen “no pues sí, tú puedes cualquiera pero sobre de estas que tenemos aquí ofertadas nada más”, [...] yo siento que ahí es donde nos están dando pus en la torre a mucha, mucha gente, ¿por qué?, porque cuando salimos al- pus a lo que es la vida real, o sea al a la vida laboral... siempre nos dicen “¿y cuánta experiencia tienes en esto?, ¿en dónde has trabajado?, y esto y lo otro pues... ¿en dónde diste tu servicio?”, “no pus en tal escuela”, y... y vas, no sé, a un- a uno de... del área laboral y te dicen “pus tu experiencia no... no, no embona con lo que tú quieres”

9-16 y es que cuando yo hice mis prácticas y el servicio y todo eso, tampoco estuve en el área, porque era muy difícil que me aceptaran por la carrera; como ya vez que en el servicio social es... del gobierno... no me dejaban meter en ningún lado, no pues es que no cumples con el- con el perfil [...] 9-39 me deprimió, porque yo escuchaba de otros “no, pues es que...”, de otras escuelas pues, de otras carreras, “no pues es que yo sí estoy haciendo mis prácticas en... pues en un área que sí es de mi carrera y estoy aprendiendo mucho y así”, y pus cuando a mí me preguntaban dije “uuuumm, pues es que yo estaba como de secretaria”, entonces sí fue como...

El tiempo destinado a las prácticas profesionales no es suficiente, y parece ilógico que si las empresas generalmente piden de seis meses a dos años de experiencia, la universidad promueva prácticas profesionales que pueden completarse en tres o cuatro meses.

7-29 Yo digo- ahí sí yo creo que, este, sí me faltó más experiencia porque sí tengo bien poquita en lo que es hotelería... porque también por ejemplo, cuando me regresé aquí también estuve trabajando en algo de eventos, entonces he tenido- como que la ha quitado a un lado y así pero nunca he estado estable en algo.



El contenido real de las prácticas profesionales, muchas veces no tiene ninguna relación con el ejercicio de la profesión y no es raro escuchar que se trata de actividades de oficina u otras actividades genéricas las que deben ser realizadas por los practicantes.

9-39 era más que nada la experiencia, lo que a mí- también o sea pues, personalmente a mí sí me- me- me deprimió, porque yo escuchaba de otros “no, pues es que...”, de otras escuelas pues, de otras carreras, “no pues es que yo sí estoy haciendo mis prácticas en... pues en un área que sí es de mi carrera y estoy aprendiendo mucho y así”, y pus cuando a mí me preguntaban dije “uuuumm, pues es que yo estaba como de secretaria”, entonces sí fue como...

8-60 las prácticas profesionales fueron en un jardín de niños, este, fue todo un ciclo escolar, este, pero... mmm como que mmm como de ahí tenía que hacer mi tesis, era un kínder regular, lo único que yo hacía era ehh o sea mmm... diagnosticar, o sea detectar a los niños que- que tenías problemas de lenguaje, este, diagnosticarlos y... darles ajustamiento, entonces yo quería que mi tesis fuera como algo *más*, como más r- de reto, yo quería dar mi servicio en una escuela de educación especial...

La falta de espacio para la práctica profesional evidencia que en realidad el problema va más allá de un asunto individual, porque no se están generando espacios laborales que requieran un alto grado de calificación en sus empleado, al menos no los suficientes, por lo que la problemática representa un verdadero reto estructural.

Por su parte las instituciones educativas deberían reglamentar y promover un salario para practicantes, que cubra las necesidades básicas para que todos sus estudiantes tengan acceso a esta herramienta. Además de asegurar dicho vínculo al menos seis meses o un año, constituyendo así un verdadero instrumento de inserción.

#### **4.6 La implicación con el trabajo**

De primera instancia podría pensarse que personas que ocupan un puesto con el cual no se identifican y que además les genera fuertes disonancias que tienen que tratar de reducir, podrían no podrían estar de ningún modo implicados son su trabajo, sin embargo, en el proceso han podido construir argumentos a favor, resaltando sus atributos positivos, estableciendo vínculos con su

profesión, etc. por lo que no implica ningún impedimento. En realidad fue posible observar que cada uno podía relacionarse con el trabajo de manera diferenciada, mostrando distintos niveles de implicación.

Analizando las respuestas respecto a los indicadores propuestos a partir de las tres dimensiones propuestas por Lodahl y Kejner para evaluar la implicación: identificación psicológica hacia el trabajo, contingencias desempeño-autoestima y sentimientos de deber y obligación hacia el trabajar.

Para analizar el grado de Identificación psicológica hacia el trabajo e necesario tomar en cuenta la importancia que el sujeto atribuye al trabajo y hasta qué punto lo considera un elemento central en su vida. Para personas que han visto y vivido la precariedad de trabajo, incluso en el terreno profesional, y que además han sido testigos de la escasez de empleos dignos en el mercado de trabajo, atribuyen una gran importancia a su trabajo. Para la mayoría de los entrevistados, sólo la familia ocupa un lugar más privilegiado en sus vidas.

5-58 o sea para mí, mi prioridad es mi familia obviamente, como cualquier persona, y después mi trabajo... porque, o sea te digo, de ahí he adquirido muchísimas cosas, yo no podría vivir sin trabajar, me sentiría inutilísima y... y pues me gusta trabajar, la verdad, yo he trabajado desde los 16... entonces como tener mi dinero y poderme salir a donde yo quiera sin decir “(extiende la mano) *mamá dame dinero*” o así, para mí es... basiquísimo

5-61 a base de mi trabajo, pues he conseguido muchas cosas y porque he conocido a mucha gente que me ha hecho vivir muchas cosas, entonces como que... pues sí, la gente te ayuda a crecer, entonces...

8-41 Pus mmm... ay pues yo pongo en primer plano yo creo que a mi familia y así, pero pues, obvio sí necesitas tener trabajo para pues no sé para comprar tus cosas, para... no sé, ayudar a tus papás o a tus hermanos o así.

Sin embargo, la importancia del trabajo está generalmente relacionada a las imperiosas necesidades que cubre y no tanto porque sea parte significativa en la vida personal y microsocia de los operadores, el trabajo pertenece a aquel lugar alejado tanto físicamente como emocionalmente.

2-3 las horas sociales que tengo, (entre risa) no me lo permiten, y voy con un dentista, pues sí a veces tocamos el tema... de... trabajo ¿no?, *jamás de Cinépolis* porque pues no, no lo amerita.

5-60 No... no, no pienso en mi trabajo... nunca.

La única persona que se declaró plenamente identificado con el trabajo y la empresa, tiene una carrera en Administración de empresas turísticas y fue el único que realmente tenía la expectativa de dar el ‘salto’ al corporativo en el área de Administración, además de haber obtenido primeros lugares en ventas, premios y la promoción a un escuadrón de operadores especializados. La plena identificación en este caso fue posibilitada debido a que consigue visualizar la realización de su proyecto profesional por medio del camino que ya lleva avanzado como operador.

3-57 sí, sí me identifico, así te soy sincero la misión, visión como tal no me la sé, me la... las leí varias veces pero no, no, soy medio a veces de... de corta memoria entonces no, pero sí me identifico, sí me... causa... puedo decir que traigo la... la chamarra de *Alfa* pues bien puesta y no me incomoda, al contrario me gusta estar en *Alfa*.

Aunque la mayoría deja el trabajo en las instalaciones de Callmark y no lo integran a otras esferas de la vida, hay quienes sí tratan de integrarlo de a poco en espacios más íntimos.

7-72 de repente que por ahí con mi mamá estamos platicando y yo “ay sí mamá, fíjate que el otro día a tal persona le pasó esto y esto, o de que “ay mamá fíjate que el otro día me llamó un cliente y me dijo esto y esto o le pasó así con la tarjeta”, no sé... con mis amigos es así como que no, más bien es así de que “oye y que has oído o que has hecho”, o la pasamos bien. Ah por ejemplo mi novio sí porque trabajamos los dos ahí, entonces sí.

8-43 me ha pasado ajá mmm no, es raro pero sí, sí, sí, me ha pasado así de “ahhhg que mensa por qué no le dije esto?”, por ejemplo a veces nos llaman y que “diez entradas” o cantidades no- así... *altas* de boletos y que a veces se te van y tú ay ya después “ay, ¿por qué no le dije esto o por qué no lo convencí?, ay le hubiera dicho esto” o cosas así.

Para identificar las contingencias desempeño-autoestima que se generan en este empleo se atiende el grado en que el desempeño en el trabajo afecta a la autoestima del sujeto. En esta

dimensión, se nota la gran influencia que tiene la profesión. En primer lugar, una parte de la muestra se comprometía con su buen desempeño, no tanto porque le causara efectos positivos sino para evitar efectos negativos.

7-77 me preocupo por mis metas, por no fallar y porque no me estén diciendo “oye, este, ehh no cumpliste con tal cosa”, me da más- así como más pena o me... me siento mal de que digan no soy capaz de hacer las cosas, y no hago... no hago tanto como... no tengo tanta actividad como para no hacerlo bien ¿no?

8-40 Pues, a lo mejor aunque no me guste, aunque no... no es lo que yo *quiero*, eh hh pus si le... le echo ganas y sí digo “a ver, de todos modos no lo vas a hacer al ahí se va”, de todos modos, como que de todos modos me comprometo.

2-6 una presión porque si ellos ascienden o a ellos les dan un puesto, no voy a sentir igual, somos del mismo grupo y... y ¿cómo pues?, no- te digo, no por demeritar pero sí en- viendo eh hh el abanico dices tú “pues ella no estudió, o sea, lo que yo he estudiado, a lo mejor no es mi área pero ella no- tiene prepa, o él no- no- esto o lo otro”, y dices tú “bueno” [...] o sea no ambiciono así como que “lo voy a hacer para subir el escalafón”, y este, es muy bonito que tus jefes te digan “vas bien, vas a hacer algo”, pero cuando no te dicen nada pues ya es porque el barco va bien, vas bien

Para ellos, lograr buenos resultados implica reafirmar una mayor capacidad, mostrar que realmente no están ahí por ser menos competentes sino por cuestiones externas que los han ido llevando ahí. En contraparte, algunos evitan a toda costa generar buen desempeño, de igual forma tratando de evitar efectos negativos en su autoestima. Esto se explica parece generar conflicto competir en el mismo nivel de personas con menores credenciales y no en un nivel profesional.

6-57 ¿cómo te diré?, yo no doy más de lo que... sé que puedo dar en la empresa... doy lo necesario... véase como se quiera ver... pero a mí por ejemplo no me preocupa decir, hay metas de venta, a mí no me preocupa llegar a la meta, si llego que bueno y si no pues ni modo, no me estresa... [...] a mí me caga tener que hacer dinero para otra empresa cuando puedo hacerlo para mí (se ríe), ¿sí me explico?, entonces por eso a mí no me importa ni un bledo, así, ajá exacto, exacto, exacto, exacto, exacto yo no, yo no le entro al rol de, *no*, tanto que yo siempre estoy en los últimos lugares de, yo estoy en los perdedores ahh yo

soy de los perdedores ahí, pero a mí no me estresa eso, me divierte mucho, entonces digo “alguien tiene que ser pues... perdedor ¿no? (se ríe)”, yo les digo mucho eso, sí jajajajaja, justo lo que, “alguien tiene que ser el último lugar, pues soy yo y ni modo, ¿qué le hago?”

9-79 Mmmm al principio sí... pero era porque habían incentivos, nos dan premios... pero luego ya no (se ríe) porque... ocurrió una cosa de que, uno está en los primeros lugares, y de que ya estabas con la idea de que ‘¡ay! voy a ganar por primera vez algo por hacer algo bien’, este, y que a la mera hora por una *estupidez* te digan “(todo irónico) no, ya no”, y los que van abajo de ti son los que... tengan- obtengan eso, pus sí dije “¡ay! yo ya no me voy a esforzar”, yo ya estoy en ese plan, voy, cumplo con mis cosas, obviamente no lo voy hacer mal, pero pus no, ya algo más- que busque algo más ahí ya no, eso sí me molestó, la verdad, digo “*tanto tiempo* pus fregándose uno para que llegue otro y así ya”,

En cuanto los sentimientos de deber y obligación hacia el trabajo, los cuales reflejan la pérdida de interés por el trabajo al tratarse de una obligación más a cumplir, se encontró que nadie percibe al trabajo como un deber u obligación porque más bien se sienten afortunados por no estar desempleados en un mercado laboral en el que la carrera parece más un obstáculo que un beneficio.

3-70 No... es una... responsabilidad más que obligación... sí... eh... de alguna manera lo veo... en mi vida... se puede decir, hasta como fortuna que tenga trabajo... te digo, eso de salir e ir a buscar trabajo *sin* tener ese trabajo es... sí es difícil, entonces me siento *bien*, la obligación... la siento pero... por mantenerlo, pero tanto que sienta obligación o... que no suelo trabajar... generalmente lo tomo de la mejor manera, como una responsabilidad, como algo que me complementa.

1-2 tenía mi carta de pasante, busqué trabajo, no me aceptaron, busqué... después de que me titulé tenía una cédula profesional eh provisional, busqué, no me aceptaron; ahora tengo ya la cédula... la- la... la me- bueno la actual pues, la original, ya me la dieron [...] 1-1 y me decían “¿y qué pasó, y qué vas a hacer?” en todas las entrevistas y al final pus no me daban trabajo. Después llegó la etapa, por último, en quehh... eh... “bueno eres dentista, ¿qué estás haciendo acá?” y/o “¿por qué quieres este trabajo si... no eres...?, ¿o... no o cual es el plan contigo?”, cuando yo llegaba así a buscar algo de trabajo, o así,

de mesero o... algo, que un restaurant o algo así, no, no, no se me abrían las puertas por el simple hecho de que la misma carrera se me hizo un... un obstáculo.

5-74 bueno últimamente porque antes sí, no he sido como de “(tono aterrador) ¡ahh! tengo que trabajar”, o sea no, sino al contrario digo “gracias a Dios que tengo trabajo porque hay gente que ni siquiera este tipo de trabajo tiene”.

La manera de percibir el trabajo era más bien como una necesidad o una responsabilidad porque de éste dependía su ingreso o la posibilidad de estabilizar su economía, además de representar una posibilidad de ahorrar para reanudar en el futuro su proyecto laboral.

2-18 No, yo creo que es por necesidad, porque estoy solo... o sea no tengo otro ingreso, por obligación no, por obligación... si no trabajas (se ríe) porque no soy millonario eh, ahí al rato voy a andar sufriendo, pero este... pero por necesidad sí.

8-58 mmm... sí, yo creo que sí... ay sí, a veces sí digo “ay no quiero”, pero luego digo “ay sí, a ver, tienes tantas deudas” ahhh jajaja digo así

3-4 pues sí notaba eh, yo sí lo consideraba como un trabajo importante porque de eso dependía mi... estabilidad, incluso los primeros lugares de venta los tuve en los primeros meses... y me tenía considerado así como que vende bien.

Estos diferentes niveles de implicación también tienen su efecto en la productividad de los operadores, los que se mostraban más implicados también lograban mejores resultados en su desempeño, por lo tanto dentro de la muestra pudimos encontrar a quienes lograban primeros lugares, pero también a los que ocupaban lugares intermedios y a uno que ocupaba siempre el último o los últimos lugares.

2-17 cuando ponen en competencias, el primero... de mi equipo, (tose) y veían la cifras: venta de boletos, mil novecientos ochenta “¡ahhhh!, no manches”, en un mes, y segundo lugar, ochocientos setenta, o sea, dices tú “no manches, o sea ¿cómo le hago?”, y te sientes- así como que dices (da un golpe en el escritorio) “saca la cuenta eso es mil novecientos en un mes y la competencia fue como en tres meses”, fijate (golpe) mil novecientos, (golpe) mil novecientos, (golpe) mil novecientos, te compras tres pantallas (trueno los

dedos) fácil, y dices tú “no manches, le doy un buen a la empresa y para ganar un Ipad, dije “¡hijo del agua!”, pero este, (riéndose) pero al final nadie te regala el Ipad (se ríe), nadie me ha regalado nada y dije “ay pus ´ta bien”, sí.

## 5. DISCUSIÓN FINAL: DE LA RECONFIGURACIÓN E INTEGRACIÓN DE UNA IDENTIDAD DIVERGENTE

La profesión es uno de los proyectos más extensos y profundos en la vida de una persona, puede comenzar desde muy temprano, en el seno familiar, pasando por toda la vida escolar y perdurar por muchos años más, tal vez hasta la muerte. No todas las personas deciden emprender una carrera de algún tipo, para muchos, seguir una formación académica es una estrategia, para otros no, pero definitivamente quien lo hace, compromete gran parte de su trayectoria en ello. Es una decisión que involucra las actitudes y significados que la persona ‘colecciona’ de contextos e individuos significativos de su biografía: un hermano, un amigo, un padre, los medios de comunicación, etc., y no sólo se trata de procesos de identificación, también pueden estar involucrados procesos de diferenciación.

Cualquiera que sea el caso, el posicionamiento que asume el sujeto frente a sus referentes se convierte en material importante de identidad porque dirige las decisiones relativas al tema de la profesión. Pero además de sustraer información de su reconstrucción biográfica, el sujeto recurre a su capacidad de proyección para imaginar escenarios posibles y definir cuál de ellos le es más atractivo según su manera de interpretar el mundo y de esta forma orientará sus actos en búsqueda de dicho destino.

Este proceso de socialización y adquisición de significaciones y sentidos da clara muestra de la dinámica entre el *mí* y el *yo* en la identidad profesional, por un lado, el *mí* se constituye de un marco referencial abstraído de la interacción con otros sujetos, asumiendo actitudes respecto al sujeto para definir su postura ante la profesión y el trabajo, y por otro lado, el *yo* permite al sujeto impulsar sus acciones hacia el futuro imaginado. En este sentido, el *yo* no solamente involucra actos espontáneos e involuntarios sino que además puede nutrirse de la proyección del sujeto. De esta manera, la identidad se integra tanto de contenido biográfico y proyectivo, todo ello enmarcado dentro de una figura más amplia, *el profesionalista*, la significación de esta categoría envuelve a los sujetos de una misma comunidad cultural, inscrita en la cotidianidad e historia de los grupos, ese gran *otro generalizado* que menciona Mead y que incentiva a los miembros a adscribirse bajo dicha categoría.



Pasado, presente y futuro, mantienen una dinámica entre la continuidad y el cambio, las personas extienden proyectos o emprenden nuevos siempre y cuando tengan sentido para el individuo y no trasgredan su sentido de unicidad. Se implementan los cambios necesarios para crecer y desarrollarse, como mudarse de ciudad para estudiar la carrera que eligió, pero se evitan aquellos que vayan en contra de su ideología o sentido de sí, por ejemplo, cambiar de carrera por una ingeniería cuando jamás se ha mostrado interés o nunca ha sido reconocido como bueno en ello. En equilibrio entre ambos es indispensable para que la persona sea capaz de emprender nuevas actividades y proyectos sin dejar de reconocerse, sin dejar de saber quién es, de dónde viene y para dónde va, para no perderse.

Sin embargo, cuando existen condiciones estructurales y sociales que llevan a una persona a tambalear en su esfuerzo por mantener su sentido de continuidad, como el caso de los profesionistas que después de haber configurado todo un proyecto de vida se topan con condiciones que desarman la contextura, se cuestionan cada uno de los significados y figuras sobre los cuales fue construida la identidad, al tiempo que amenazan con destruir por completo aquel futuro imaginado. La persona se encuentra situada en un lugar que carece de significado y sentido, un momento crítico y confuso.

Dentro de un esquema que no puede justificar, explicar o integrar en ninguna parte de su historia biográfica o futuro imaginado, la persona no tiene como integrar coherentemente su trabajo en su identidad, sin embargo lo ejerce mientras se generan tantas dudas, inseguridades, vergüenza, frustración, miedo. El *mí* recibe actitudes contradictorias por parte de los otros significativos en la vida de la persona, positivas y negativas, los significados que conforman la categoría profesional se relativizan y la figura del profesionista también se ve afectado al ser un fenómeno cada vez más recurrente. Sin duda el trabajo realizado y la profesión establecen una relación disonante que provoca gran malestar.

Si pudiéramos ejemplificar de una manera sencilla el proceso de continuidad y cambio tan indispensable para la identidad y además agregamos en ese esquema el nuevo nivel de discontinuidad identificado y propuesto mediante este estudio, se vería de este modo:

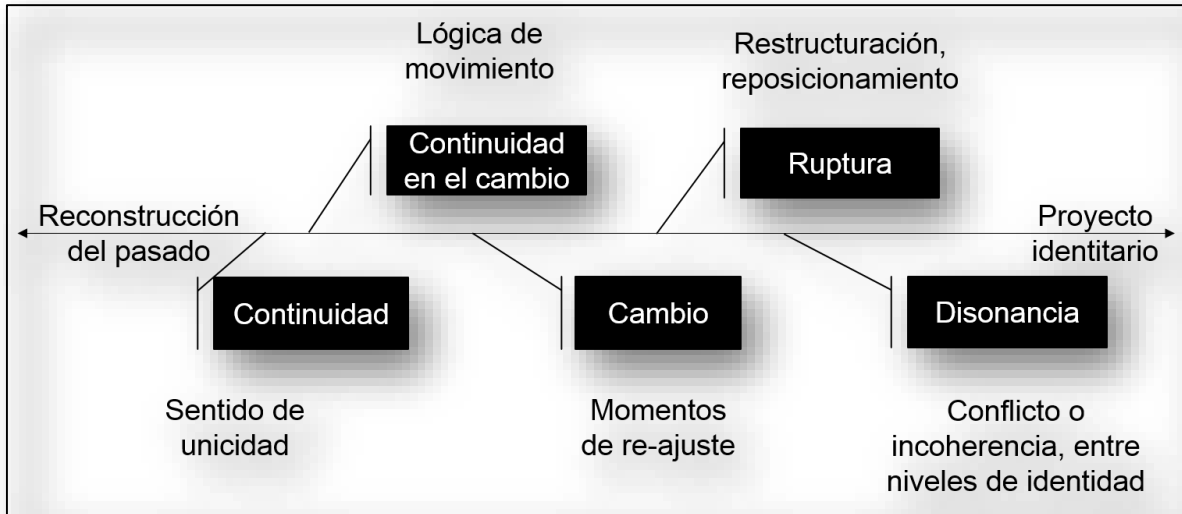


Ilustración 17 Procesos de continuidad y cambio en la identidad.  
Elaboración propia.

La ruptura ha sido vista como el momento más crítico de la identidad, Giménez incluso la llama mutación, porque implica un reposicionamiento en la estructura y con ello cambios de gran magnitud en el estilo de vida de las personas y/o grupos, a un nivel personal podría ejemplificarse con aquel que gana el máximo premio en la lotería y se vuelve millonario, a nivel grupal esto podría traducirse en la pérdida de un rasgo diferenciador como la lengua materna. Pero hasta este tipo de rupturas pueden encontrar algún sentido y/o justificación en el pasado y futuro (comprar boletos implica una visualización de dicha posibilidad); además de que puede convivir con los elementos que proveen la continuidad y sentido de unicidad (los rituales y las tradiciones se siguen realizando).

En este caso, la disonancia en la configuración identitaria implica dos niveles o áreas en conflicto, el nivel simbólico respecto del nivel práctico, ya que las actividades del empleo no corresponden con las actividades proyectadas de la profesión. No es en la práctica lo que es en la mente, no es en el alma lo que es en la realidad. Otros ejemplos podrían ser: el nivel psicológico versus el nivel biológico, como el caso de personas transgénero; el nivel social versus el nivel individual: como en el caso de los homosexuales no declarados.

Cabe señalar que aunque la disonancia esté presente en el proceso identitario y existan elementos que la incrementen, no se traduce en una identidad fragmentada o rota, sino de una configuración distinta cuyo sentido está en construcción por medio de recursos reflexivos,

proyectivos e integradores que despliegan las personas que la viven, con el fin de encontrar una forma de resignificar su situación y funcionar en ella (ver ilustración 18).



Ilustración 18 Disonancia laboral en la identidad profesional  
Elaboración propia.

La disonancia laboral vista como una configuración, que en este momento toma gran importancia en el proceso de identidad, no se traduce en una identidad centrada en la profesión (categoría) ni en su trabajo (práctica), es una identidad que se ubica y define a partir de la relación entre ambas partes (y su disonancia), porque es desde ahí que se redefine la manera en que las personas se perciben a sí mismos y son percibidas por otros, es ahí donde se generan los procesos de identificación, diferenciación, continuidad y cambio que requiere la identidad, es desde ese lugar que se reconstruye nuevamente su biografía y re-proyecta su futuro como profesionistas y como trabajadores, una lógica de la contradicción que asumen los individuos y desde la cual se reconstruyen.

Tal vez se podría hablar de una identidad de los excluidos en el tono que usa De la Garza (2006), una de esas identidades emergentes, que se sobrepone a las complejidades en las

trayectorias laborales o de vida, que deben lidiar con la presión social, las incongruencias y frustraciones que implica trabajar en situación de sobreeducación. Tratando de rescatar y sostener solemnemente su proyecto profesional, toma cada herramienta y recurso al alcance para replantearlo de acuerdo a la lectura que ha hecho sobre el mundo del trabajo, que utiliza las herramientas que ha logrado obtener y busca aplicarlas en la primera ocasión, que juega sus cartas.

A pesar de las decepciones y rechazos que sufre el profesionista en la búsqueda de empleo, la centralidad de la profesión no desaparece, por el contrario, se reafirma. Es a través de vincular el empleo y la profesión de alguna forma, que comienzan a encontrarle nuevo sentido a su situación y continuidad a su proyecto identitario. Y aunque este último sólo podrá seguir siendo un proyecto (por tiempo indeterminado), no hace menos real y significativo el rumbo que marca, de ello dependerán las decisiones que serán tomadas por los sujetos.

La identidad profesional continúa integrándose por medio de planes y nuevas proyecciones que ahora incluyen al empleo como medio o herramienta (para ahorrar y abrir una consultoría, para practicar alguna habilidad que han encontrado análoga, etc.). El sujeto puede llegar a un punto entre la resignación y la esperanza en la que acepta su situación laboral pero no abandona su designio. Es así como los personajes principales de esta historia han logrado mantener una identidad integrada y recuperar un sentido positivo y unificado de sí mismos, permitiéndoles relacionarse con su trabajo de una manera funcional, aunque eventualmente surjan momentos de crisis al no concretar los nuevos planes que los llevarían a ejercer su profesión cabalmente.

Definitivamente, una persona en estado reflexivo, de reajustes y contradicciones mantiene una relación con el trabajo que pende de un hilo, los esfuerzos de las personas les permite adaptarse y funcionar pero no les permite identificarse plenamente con éste, por lo que la implicación depende del grado de relación o utilidad que se establezca en relación de la proyección profesional replanteada.

Estos procesos no son dados en un espacio individual, cada uno de los que integran el área de trabajo están implicados en el resultado, cada discusión respecto a la situación que compartían los profesionistas, la presión de operadores-estudiantes sobre los egresados, las diversas reacciones de amigos, familiares o colegas respecto a su trabajo, las condiciones

laborales y organizacionales de la empresa, la forma y contenido del trabajo, etc., lo cual abre muchísimas preguntas respecto a las dificultades, esfuerzos, relaciones, malestares, procesos y proyecciones que experimentan profesionistas en desajuste que trabajan en otro tipo de empleo: taxistas, banqueros, comerciantes, obreros, recepcionistas, etc.

Hay mucho por hacer, la propuesta es continuar con esta línea de investigación que tanta atención requiere, porque en definitiva, es un problema que nos atañe a todos y que cada vez involucra a más.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alexander, J. (1992). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Segunda edición. Barcelona: Gedisa
- Burgos, B. (2008). Sobreeducación y desfase de conocimiento en el mercado laboral de profesionistas. *Revista de educación superior*, vol. XXXVII (4), No. 148. Octubre-diciembre, pp. 57-68
- Burgos, B. y López, K. (2010). La situación del mercado laboral de profesionistas. *Revista de educación superior*. vol. XXXIX (4), No. 156. Octubre-diciembre, pp. 19-33
- Burgos, B. y López, K. (2011). Efectos de la sobreeducación y el desfase de conocimientos sobre los salarios y la búsqueda de trabajo de profesionistas. Resultados de un estudio basado en opiniones y percepciones de egresados universitarios y empleadores. *Perfiles Educativos*. Vol. XXXIII, núm. 134, IISUE-UNAM
- Bustos, B. A. (2011) Occupation and employment of professionals in Mexico: approaches and features. *Perspectivas*, São Paulo, v.40, p.41-65, jul./dez..
- Capdevielle, J. (2012). La sociología figuracional de Norbert Elías y el estructuralismo genético de Pierre Bourdieu: encuentros y desencuentros. *Aposta revista de ciencias sociales*. n° 52, Enero, Febrero y Marzo. ISSN 1696-7348 <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/capdevielle.pdf>
- Carrillo, M.A., Salinas, R. J., Real, G., González M., Belmont, E. y Solorio, E. (2014) *La situación de la Contratación Colectiva en el Sector Manufacturero de Querétaro en el contexto de la Reforma Laboral*. México: FUNDAP
- De la Garza, E. (2001a). Subjetividad, Cultura y Estructura, *Iztapalpa*, Año 1, No. 50, enero-junio Disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- De la Garza, E. (2001b). La Epistemología Crítica y el Concepto de Configuración. *Revista Mexicana de Sociología*, No. 1, V. LXIII, enero-marzo. Disponible en <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- De la Garza, E. (2003). “La Configuración como alternativa del concepto estándar de Teoría” en H. Zemelman (coord.) *Epistemología y Sujeto*. México, D.F.: UNAM. Disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- De la Garza, E. (2006). *Los estudios laborales en América Latina al inicio del siglo XXI*. Documento PDF. Disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- De la Garza, E. (2007) La evolución reciente de los significados del trabajo en los enfoques contemporáneos. *Revista de Trabajo*, nueva época, año 3, núm. 4, p. 37-52. Argentina.

- De la Garza, E. (2012). *La metodología marxista y el configuracionismo latinoamericano*. Documento PDF. Versión electrónica disponible en <http://docencia.izt.uam.mx/egt/Cursos/MetodologiaMaestria/delaGarzaMetodologia.pdf>
- De la Garza, E., et. al. (2007). *Hacia un concepto ampliado de trabajo, de control, de regulación, y de construcción social de la ocupación: los otros trabajos*. Documento en PDF. <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- De la Garza, E. y Gaspar, H. (2010). *Modelos de Producción y Mercado de Trabajo de los Profesionistas en México*. IRLE workingpapers. WP 2010 – 04. <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- De la Garza, E., Gayosso y J. L., Horacio, S, (2010). La querrela de las identidades: ¿pasado sistemático, presente fragmentario? En De la Garza, E., Neffa, J.C (coords). *Trabajo, identidad y acción colectiva*. Plaza y Valdez editores: México
- De la Garza, O. y Villezca, P. (2006). Efecto de la sobre-educación en el ingreso de personas con estudios de nivel superior en México. *Ensayos Revista de economía*. Volumen XXV, Número 2, pp.21-42, Disponible en: [http://econpapers.repec.org/article/erejournal/v\\_3axxv\\_3ay\\_3a2006\\_3ai\\_3a2\\_3ap\\_3a21-42.htm](http://econpapers.repec.org/article/erejournal/v_3axxv_3ay_3a2006_3ai_3a2_3ap_3a21-42.htm)
- Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (1999). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación*. España: Ed. Síntesis S.A. de C.V.
- Díaz, C. (2012). Tendencia y requerimientos del mercado de trabajo en la economía del conocimiento. Estudio sobre los egresados del CUCEA. *Revista de la Educación Superior*, vol. XLI (I), No. 161 (enero-marzo) pp. 9-30. Disponible en [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista161\\_S1A1ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista161_S1A1ES.pdf)
- Dubar, C. (2001). El trabajo y las identidades profesionales. *Revista latinoamericana de estudios del trabajo*. No. 13. ISSN 1405-1311
- Fernández, C. (2003). *Psicologías sociales en el umbral del siglo XXI*. Madrid: Fundamentos.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Evanston, IL: Row, Perterson & Company.
- Flores, Z. (2013, 31 de octubre). México, inundado de administradores... en otro empleo. *El Financiero*. Recuperado el 1 de noviembre de 2013, de <http://elfinanciero.com.mx/secciones/economia/39470-mexico-inundado-de-administradores-en-otro-empleo.html>

- Forni, F. (1993). *Métodos cualitativos II*. La práctica de la investigación. Material didáctico. Buenos Aires. Disponible en: [http://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2013/2013\\_extras/cuasiPalermo/Forni\\_metodos%20cualitativos%20II.pdf](http://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2013/2013_extras/cuasiPalermo/Forni_metodos%20cualitativos%20II.pdf)
- Gallardo, J. (2008). *Juventud, trabajo, desempleo e identidad*. Tesis de doctorado: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/8071/1/T30382.pdf>
- García, I. (2011). *La reconfiguración de la identidad psicosocial: memoria colectiva, tradición y globalización*. Tesis de licenciatura: UMSNH.
- Giménez, G. (1997). Materiales para una teoría de las identidades sociales. *Frontera Norte*. Vol. 9 Núm. 18.
- Giménez, G. (2007). *Estudios sobre la cultura y las identidades sociales*. México (Zacatecas): CONACULTA-INBA
- Gobernado, R (2005). La sobreeducación en España: estudio descriptivo y revisión crítica del concepto. Documentos de trabajo, *Serie sociológica*. Fundación centro de estudios andaluces. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1319130&orden=54882&info=link>
- González, S. M. (2003). *Inserción laboral, desajuste educativo y trayectorias laborales de los titulados en formación profesional específica en la Isla de Gran Canaria (1997-2000)*. Tesis doctoral: universidad de las Palmas de Gran Canaria. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/smgbl/>
- Hernández, E. (2004). Panorama del mercado laboral de profesionistas en México (2004) *Economía UNAM*, ISSN 1665-952X, N°. 2, 98-109 Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/ecu/ecunam2/ecunam0208.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, Y. (2011) El enfoque teórico metodológico del configuracionismo aplicado al análisis del proceso de decisión de las estrategias empresariales. *Revista Digital Universitaria*, Volumen 12, Número 12 • ISSN: 1067-6079
- Hirata, H. y Zariffian, Ph. (2007) El concepto de trabajo. *Revista de Trabajo*, nueva época, año 3, núm. 4, p. 33-36. Argentina.
- Iñiguez, L.; Antaki, C. (1998). Análisis del discurso. *Revista Anthropos - Huellas del Conocimiento*. 177: 59-66. Disponible en: [http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/271\\_286.pdf](http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/271_286.pdf)
- Larraín, J. (2004). *Identidad y modernidad en América Latina*. México: Océano.



- Leite, M. (2009). El trabajo y sus reconfiguraciones: las nuevas condiciones del trabajo discutidas a partir de conceptos y realidades. *Revista Latinoamericana del Trabajo*, 2ª época, núm. 21, p.7-33. Argentina. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3019134>
- López-Araújo, B., Osca A. y Peiró J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*. Vol. 19, nº 1, pp. 81-87. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/3331.pdf>
- Lucia-Casademunt, A. M., Ariza-Montes, J. A., Morales-Gutiérrez, A. C., Becerra-Alonso, D. (2013) Implicación laboral y emociones en el trabajo: Estudio empírico de sus factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)* Año 18. Nº 62, 217 – 246 Universidad del Zulia (LUZ) ISSN 1315-9984. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29026923006>
- Machuca, A. E. (2008a). *La identidad profesional de los sociólogos*. Tesis de maestría: Facultad Latinoamericana de ciencias sociales.
- Machuca, A. E. (2008b). La identidad profesional de los sociólogos. *X Congreso Nacional de la investigación educativa*. Área 16: sujetos de la educación. Paper
- Maruani, M. (2000), De la sociología del trabajo a la sociología del empleo. MAGE-IRESO-CNRS. *Política y Sociedad*, 34, (pp. 9-17). Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/POSO0000230009A/24529>
- Mead G. H. (1925). Génesis del Self y el Control social. *REIS* No. 55 julio-septiembre (1991) pp. 165-186
- Mead, G. H. (1999). *Espíritu, persona y sociedad*. España: Paidós.
- Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de Trabajo*, nueva época, año 3, núm. 4, p. 17-32. Argentina. Disponible en: [http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04\\_revistaDeTrabajo/2007n04\\_a01\\_dM%C3%A9da.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04_revistaDeTrabajo/2007n04_a01_dM%C3%A9da.pdf)
- Michelli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines*. 3/5 enero-mayo 2007, pp. 49-58
- Mora, M. y de Oliveira, O. (2012). Las vicisitudes de la inclusión laboral en los albores del siglo xxi: trayectorias ocupacionales y desigualdades sociales entre jóvenes profesionistas mexicanos. *Estudios Sociológicos*, vol. XXX, núm. 88, pp. 3-43

- Mungaray, A. (2001). La educación superior y el mercado de trabajo profesional. *Revista electrónica de investigación educativa*, 3 (1). Disponible en:  
<http://redie.uabc.mx/vol3no1/contenido-mungaray.html>
- Neffa, J.C. (1999). Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Orientación y sociedad*. Vol. 1, p. 127-162.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill
- Novo, I. (2005). El lugar social del trabajo. El papel del mecanismo empleo-desempleo en el capitalismo mundial integrado. En Schvarstein, L y Leopold L. (coops.). *Sociología de las organizaciones* (pp. 113-143). Madrid: Mc Graw-Hill e Interamericana de España
- Observatorio Laboral, Tendencias del empleo profesional (septiembre de 2013) Recuperado el 1 de noviembre de 2013. Disponible en:  
[http://www.observatoriolaboral.gob.mx/swb/es/ola/tendencias\\_del\\_empleo\\_profesional?page=1](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/swb/es/ola/tendencias_del_empleo_profesional?page=1)
- Ovejero, A. (1993). La teoría de la disonancia cognoscitiva. *Psicothema*. Vol. 5, No. 1, pp. 201-206 ISSN 0214- 9915 (Extracto de Festinger, L. (1975) Teoría de la disonancia cognoscitiva. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.)
- Panaia, M. (2008). Una revisión de la sociología de las profesiones desde la teoría crítica del trabajo en la Argentina. Documento de proyecto. *CEPAL*: Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/33099/DocW29.pdf>
- Pujal, M. (2004). La identidad (el self). En Ibáñez, T. (coord.) *Introducción a la psicología social* (93-137). Barcelona: UOC
- Ritzer, G. (2002). Interaccionismo simbólico, en *Teoría sociológica moderna* pp. 213-136. McGraw Hill. España.
- Rodríguez, A., Morales, C. (1972) La potencialidad ansiogénica de la disonancia cognoscitiva. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 4, núm. 1, pp. 103-115.
- Rodríguez, C. R. (2003). La inserción laboral de egresados de la educación superior en el Estado de Hidalgo. *Revista de la Educación Superior*, Número 127, vol. 32, julio-septiembre de 2003. Disponible en: <http://publicaciones.anuies.mx/revista/127/2/1/es/la-insercion-laboral-de-egresados-de-la-educacion-superior-en-el>
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Segunda edición. España: Aljibe

- Roitman, D. B. (2005). *Identidad colectiva y consenso cultural: el grupo judío en la Ciudad de México a principios del siglo XXI, un estudio de caso*. Tesis para licenciatura. UNAM. México
- Rubb, S., 2003, "Overeducation: a short or long run phenomenon for individuals?". *Economics of Education Review*, núm. 22: Estados Unidos. Disponible en: [www.elsevier.com/locate/econedurev](http://www.elsevier.com/locate/econedurev)
- Ruvalcaba-Coyaso, J., Uribe, I. y Gutiérrez, R. (2011). Identidad e identidad profesional: acercamiento conceptual e investigación contemporánea. Versión electrónica. *Revista CES Psicología*. ISSN 2011-3080. Volumen 4, Numero 2 Julio-Diciembre. Pp. 82-102. Disponible en: <http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1254>
- Santander, P. (2011). Por qué y cómo hacer Análisis de Discurso. *Cinta moebio* No. 41, Pp. 207-224. Disponible en: [www.moebio.uchile.cl/41/santander.html](http://www.moebio.uchile.cl/41/santander.html)
- Sosa, S. (2006). *Globalización cultural e identidad latinoamericana: la otredad indígena*. Tesis doctoral. UNAM. México
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Segunda edición. México: Paidós
- Torres G. (2005). Políticas de empleo y la transformación de los mercados de trabajo en México. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, vol. 11, núm. 3, septiembre-diciembre, pp. 127-153, Universidad Central de Venezuela, Venezuela
- Troiano, H. (2005) Consistencia y orientación del perfil profesional, percepción del mercado laboral y reacciones previstas ante posibles dificultades de inserción. *Papapers 76*: España. Versión electrónica. Disponible en: <http://ddd.uab.es/record/11974>
- Urteaga, E. (2011). Las profesiones en cuestión. *Cuadernos de ciencias sociales y económicas Azkoaga*, 14, 1-141, ISSN: 1137-442X. Disponible en: <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/azkoaga/14/14111138.pdf>
- Valenti, G. y Becerril G. (2007). ¿Existe subutilización detrás de la sobre educación de los profesionistas en México? *Trabajo*. No. 5 (julio-diciembre) pp.37-58
- Valles, M. S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. España: Síntesis S.A. de C.V.
- Waisgrais, S. (2005). Determinantes de la sobreeducación de los jóvenes en el mercado laboral argentino. *Séptimo congreso nacional de estudios del trabajo*. Asociación argentina de especialistas en estudios del trabajo. ASET. Buenos Aires 10, 11 y 12 de agosto de 2005.
- Wissing, P. (2005, junio). Inserción de jóvenes al trabajo en el contexto mundial y en México - La importancia de programas de empleabilidad y Emprendimiento. *Congreso*

*Internacional de Empleabilidad UR 2005: Educación y Empleo*, hacía una Cultura Emprendedora. Monterrey: México. Disponible en: [http://prejal.oit.org.pe/prejal/docs/bib/200711210024\\_4\\_2\\_0.pdf](http://prejal.oit.org.pe/prejal/docs/bib/200711210024_4_2_0.pdf)

Zacarés, J. J. y Llinares, I. (2006) Experiencias positivas, identidad personal y significado del trabajo como elementos de optimización del desarrollo de los jóvenes. Lecciones aprendidas para los futuros Programas de Cualificación Profesional Inicial. *Revista de Educación*, 341. Septiembre-diciembre 2006, pp. 123-147

Zavala, M. (07 de junio de 2012). *Alfa* inaugura el Centro de Comunicación y Tecnología. Obras web. Disponible en: <http://www.obrasweb.mx>

Zayas, P.M. (2010): Breve esbozo histórico del proceso de selección de personal, documento en línea. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/10/pmza.htm>

## ANEXOS

- Ficha de identificación**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Género: mujer  hombre

Carrera profesional: \_\_\_\_\_ Universidad: \_\_\_\_\_

Estatus: Egresado  Titulado  Tipo de titulación: \_\_\_\_\_

Ocupación/puesto: \_\_\_\_\_ Salario base: \_\_\_\_\_

¿tienes bonos: Sí  No  Cuales: \_\_\_\_\_

Antigüedad en el puesto actual: \_\_\_\_\_

Tipo de contrato: \_\_\_\_\_ Horario de trabajo: \_\_\_\_\_

Prestaciones: Sí  No  Tipo: \_\_\_\_\_

Composición familiar \_\_\_\_\_ Numero de dependientes económicos: \_\_\_\_\_

Miembro de la familia/edad	Grado de estudios alcanzados	Ocupación
madre ( )		
padre ( )		
herman_ ( )		
herman_ ( )		
herman_ ( )		
herman_ ( )		

- **Guía de entrevista**

Encuadre: Hola, estamos aquí porque se está llevando a cabo un trabajo de investigación en la Universidad Autónoma de Querétaro y la empresa para la que trabajas me ha autorizado hacerlo en este espacio, con algunos de sus empleados, te he dado a llenar una Ficha de identificación que al igual que el resultado de esta sesión serán utilizadas para fines estrictamente académicos y de forma totalmente confidencial, la información que me proporcionas, de ninguna manera podrá ser comunicada a ningún integrante de esta empresa y tu nombre no será publicado o relacionado con los resultados para proteger tu identidad. El material capturado en video, fotografía y/o grabadora solamente tienen la finalidad de facilitar el trabajo de transcripción y análisis de la entrevista pero no podrá ser exhibida o reproducida públicamente sin previa autorización tuya.

Esta entrevista no tiene una programación exacta, sin embargo puede tener una duración de entre 1 y 2 horas, y puede realizarse en dos o tres partes. Te reitero que tu participación puede ayudar al esclarecimiento y mejoramiento de la situación socio-laboral que comparten muchas personas hoy en día, por lo que es importante que trates de expresarte con honestidad y sin temor a ninguna represalia por parte de la empresa, ya que este trabajo es totalmente independiente a ella.

<b>pregunta inicial:</b> Para empezar quisiera que me hablaras de tu situación laboral actual
<b>IDENTIDAD</b>
Diferenciación, identificación y heteroreconocimiento
¿Qué es lo que te distingue de otros empleados?
¿Qué habilidades y conocimientos desarrollaste mediante tu formación profesional?
¿Qué es lo que te hace diferente de otros profesionistas?
¿Piensas que tu formación profesional te da una ventaja o desventaja sobre los empleados sin carrera en tu empleo actual? ¿Por qué?
¿Existen dentro de esta empresa otros empleados que al igual que tú tienen una formación profesional que no ejercen? ¿Existen profesionistas que si la ejercen?
¿Crees que tu profesión te ayuda a obtener mejores resultados respecto a empleados con una profesión diferente?
¿A qué se debe el hecho de que algunos con tu misma formación profesional tengan un empleo dentro del área profesional y otros no?

Reconfiguraciones de la identidad profesional:  
la implicación al trabajo en situación de sobreeducación y desfase

¿Crees que los empleados con menor escolaridad a la tuya te perciben diferente a ellos?
¿Qué impresión tienen tus superiores sobre ti y sobre tu profesión?
¿Te llevas mejor con los que tienen al igual que tu alguna carrera o es indistinto?
<b>Formación de la identidad profesional (elementos del pasado, presente y futuro)</b>
¿Tu familia te impulsó o apoyó para que pudieras cursar educación de nivel superior? (cuantificar)
¿Por qué razón elegiste estudiar tu carrera?
¿Qué opinión tuvo tu familia por la decisión de estudiar esa carrera?
¿Te gustó la carrera, el programa de estudios cumplía con tus expectativas?
¿Compartías con algún amigo, primo o conocido el deseo de cursar estudios superiores o tu misma carrera?
¿Abandonaste o pensaste abandonar alguna vez la carrera?
¿Cómo elegiste la universidad en la que cursaste la carrera?
¿Cómo calificarías tu desempeño como estudiante de esa carrera?
¿Durante el transcurso de la carrera en qué áreas te imaginaste que podrías trabajar al egresar?
¿Pensaste en trabajar en alguna empresa en particular? ¿En qué puesto?
¿Alguna vez durante tu formación profesional pensaste en la posibilidad de emplearte en otro tipo de trabajo, quizá en alguno como el que ahora tienes? ¿Cómo te sentías al respecto?
¿Cómo imaginabas que sería tu vida al concluir tus estudios?
¿Hoy por hoy, que tan importante es para ti tu profesión?
¿Qué significaría para ti alcanzar el éxito?
¿En qué ha cambiado y en qué sigue igual tu vida después de que egresaste de la universidad?
¿Aún piensas ejercer tu carrera, crees que eventualmente podrás trabajar como profesionista, te gustaría hacerlo?
¿Qué ha cambiado desde que estas en este empleo, que sigue igual?
<b>Utilidad y reconocimiento social</b>
¿Qué opinan tu familia y amigos acerca de tu trabajo actual?
¿Cuentas con las habilidades y conocimientos propios de tu profesión? ¿Las personas a tu alrededor lo saben?
¿Crees que el trabajo que realizas es igual de importante que el que podrías realizar en el área de (la carrera)?
¿Te han criticado o menospreciado por el hecho de no ejercer tu profesión?
¿Qué utilidad tiene la carrera que estudiaste?
¿Crees que podrías ser más útil en otro tipo de empleo? ¿En cuál?
¿Crees que si pudieras conseguir un empleo vinculado a tu profesión, tu situación socioeconómica mejoraría?
¿Cómo te visualizas laboralmente en un futuro a corto, mediano y largo plazo?
¿En algún momento te ha resultado difícil aceptar tu situación laboral? ¿Te has sentido apenado(a) al reconocer que no has logrado insertarte en tu área profesional?
¿Alguna vez han pensado que has fracasado como profesionista? ¿por qué?
¿A través de este empleo puedes conseguir lo mismo que conseguirías mediante tu carrera profesional?
¿Cuáles son las cosas que no lograrás mediante este empleo, cuáles si?

<b>IMPLICACIÓN</b>
Identificación psicológica y centralidad del trabajo en la identidad
¿El trabajo que realizas es importante para ti?
¿Consideras que tu trabajo es de las cosas más importantes que haces?
¿Uno de tus temas principales de conversación es tu trabajo?
¿Piensas en tu trabajo aun cuando estás fuera de la empresa?
¿Consideras que tu trabajo es una gran parte de quién eres?
¿Te sientes comprometido con tu trabajo?
¿Crees que tu ocupación es una buena palabra para describirte?
¿Te sientes orgulloso de ocupar tu puesto?
¿Conoces los objetivos y valores de la empresa?
Contingencias desempeño autoestima
¿Cómo consideras tu desempeño en tu empleo actual?
¿Las mayores satisfacciones en tu vida provienen del trabajo o de cual otra actividad?
¿Disfrutas realizando las funciones de tu actual empleo?
¿Buscas contribuir con el crecimiento de tu empresa?
¿Tus resultados en el trabajo afectan tu estado de ánimo o tu humor?
¿Buscas recibir premios o reconocimientos por tu trabajo?
¿Consideras cambiar de empleo?
¿Te consideras un elemento clave para que la empresa logre sus objetivos?
¿Tienes un empleo además de este o te gustaría tenerlo?
sentimientos de deber-obligación hacia el trabajo
¿Crees que sea buena idea renunciar a tu empleo actual para buscar uno acorde a tu formación profesional?
¿Alguna vez has pensado en abandonar tu empleo? ¿qué te ha detenido?
¿Qué tan frecuentemente piensas en tu empleo como una obligación que tienes que cumplir?
¿Qué tan importante es el sueldo como una de las razones por las que asistes a trabajar?

<b>SOBREEDUCACIÓN Y DESFASE DE CONOCIMIENTOS</b>
trayectoria profesional
¿Para qué puestos te has postulado desde tu egreso de la universidad?
¿Te has encontrado con algún obstáculo para obtener algún empleo?
¿Qué empleos has conseguido desde tu egreso hasta la fecha?
¿Has estado desempleado? ¿Por cuánto tiempo?
¿Cómo conseguiste este empleo?
¿Consideraste otras opciones además de este empleo?
¿Qué trabajos has ocupado en toda tu trayectoria?
¿Tienes experiencia profesional?
¿Ocupaste algunos empleos antes del egreso (servicio social, prácticas, estancias, internados, etc.)?



Reconfiguraciones de la identidad profesional:  
la implicación al trabajo en situación de sobreeducación y desfase

¿Cuál fue tu primer trabajo, cómo lo conseguiste y qué tiempo duraste en dicho puesto? ¿Cumplió con tus expectativas?
<b>percepción subjetiva</b>
¿Crees que tu formación profesional te brindó las suficientes habilidades y conocimientos para ejercer tu profesión u ocupar un puesto profesional.
¿Consideras que es adecuada la formación que recibiste para el puesto que tienes actualmente?
¿Crees que hubieses podido conseguir ese puesto aún sin haber recibido una formación profesional?
¿Consideras que tu profesión es importante en la realización de tu trabajo?
¿Crees que en tu empleo actual utilizas algunos de los conocimientos y habilidades profesionales? ¿Cuáles?
¿Qué te hace falta para poder acceder a un empleo dentro de tu área profesional?
¿Si tuvieras que volver a elegir entre estudiar una licenciatura y no hacerlo, qué elegirías? ¿La misma carrera?
<b>cuestiones contextuales y del entorno</b>
¿a qué se debe que tú y otros profesionistas no puedan encontrar un empleo en el cual ejerzan su profesión?
¿Por qué decidiste postularte para este empleo? ¿Por qué un call center?
¿Dirías que las personas a tu alrededor tienen una expectativa diferente respecto de tu actividad laboral?
¿Además de este empleo qué otras opciones laborales tienes?
¿Este empleo es un "buen empleo"? ¿Por qué?
¿Qué nivel de estudios requieren para acceder a este trabajo?