

Identidad de los profesionistas en situación de sobreeducación

Idalia García Guzmán

Resumen

Mediante este trabajo se pretende exponer la pertinencia y las primeras impresiones surgidas ante un acercamiento a la realidad de los profesionistas que tienen un empleo para el cual su formación profesional no es requerida, conocer su punto de vista sobre el contexto, las profesiones y su sentido del ser a partir de su situación laboral. El fenómeno de sobreeducación se ha incrementado significativamente en México, además de coincidir con un fuerte proceso de precarización del empleo. La investigación que existe al respecto es de tipo macro social, sobre todo relativa a la relación educación-mercado de trabajo y respecto a los efectos económicos que generan. Sin embargo, es necesario un acercamiento a niveles microsociales-subjetivos, ver la otra cara de la moneda y comenzar a atender los efectos psicosociales emergentes en la población de profesionistas mexicanos sobreeducados.

Palabras clave: Identidad, sobreeducación, profesionistas, mercado laboral, operadores telefónicos.

Through this study presents the relevance and first impressions emerged with an approach to the reality of the professionals who have a job for which their training is not required, know your point of view on the context, the professions and sense of being from their employment status. The phenomenon of over-education has increased significantly in Mexico, apart from coinciding with a strong process of casualization of employment. The research there is about macro social, especially on education-labor market and about the economic effects generated relationship. However, an approach to micro social-subjective levels is necessary, see the other side of the coin and begin to address emerging psychosocial effects on the population of Mexican professionals overeducated.

Keywords: Identity, overeducation, professionals, labor market, telephone operators.

Introducción

En el marco de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo (MEMST), y como parte de un proyecto de investigación más amplio y aún en proceso, toma relieve la necesidad de enfatizar el análisis de la sobreeducación desde un planteamiento y problematización que permita escapar de la tendencia macrosocial y estadística en la que se encuentra estancada. Adicionalmente, a partir de los avances en esta investigación en fase exploratoria, es posible dar las primeras pinceladas de lo que se ha encontrado en campo pero que pueden coadyuvar a reforzar el objetivo de este trabajo: construir un problema conceptual desde un enfoque psicosocial.

Estudiar la sobreeducación desde el concepto de identidad permite abrir una ventana hacia relaciones intra e interpersonales que también toman parte importante en la configuración de dicha realidad, la que viven aquellos egresados de instituciones de educación superior que se encuentran en una [situación](#) laboral [donde su nivel educativo es mayor al](#) requerido por el puesto que ocupan.

Cada vez es más frecuente identificar casos de personas que aun contando con estudios de licenciatura (o incluso de posgrado) no han logrado insertarse dentro de su área profesional y terminan como empleados de mostrador, vendedores, operadores telefónicos, burócratas, taxistas, etc. En algún momento este fenómeno fue interpretado como un [“fenómeno transitorio, inherente a la trayectoria laboral del individuo”](#) (Valenti y Becerril, 2007:44), en el cual los egresados compensaban debilidades o deficiencias de la formación, a la vez que ganaban la experiencia necesaria para insertarse en el campo profesional. Sin embargo, al analizar las estadísticas sobre la oferta y la demanda de trabajo profesional se observa que el desequilibrio persiste y aumenta, por lo que siempre habrá un porcentaje creciente de

profesionistas que no podrán ser integrados, y para quienes la “sobreeducación puede ser un fenómeno permanente, de varios años” (Rubb, 2003:392, traducción propia).

En México, la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) ha arrojado que para el año 2013 solamente un 59.5% de los profesionistas realizan actividades afines con los estudios, esto deja a más del cuarenta por ciento en situación de desajuste educativo-ocupacional. Se trata de una situación que requiere ser vista en su complejidad y desde diferentes metodologías; hasta el momento, la sobreeducación ha sido abordada básicamente desde enfoques cuantitativos, analizando su demografía, su relación con salarios, carreras, mercados de trabajo y algunas otras variables relevantes en el contexto empresarial.

La sobreeducación es relativamente reciente como objeto de estudio y ha quedado claro que la sobreeducación presenta efectos negativos para la economía y el trabajo, además parece quedar asentado que sus índices no van a disminuir. Pero no solo se trata de índices e indicadores, para las personas que lo viven tiene implicaciones que hasta ahora no parecen ser del interés para los centros de investigación.

Identidad/identidad profesional

La identidad es un concepto que ha generado amplias discusiones, al mismo tiempo que ha sido frecuentemente utilizado al abordar objetos de estudio complejos, en parte 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 dificultad, ya que es un elemento multidimensional, complejo y dinámico, que difícilmente podrá establecer consensos teóricos, metodológicos e incluso epistemológicos.

Hasta la forma más simple de definirla implica grandes reflexiones: ¿Quién soy? ¿Quiénes somos?, una pregunta de ida y vuelta que se intrinca en lo social pero que se ancla en lo biográfico sin poder dejar de lado el proyecto de vida, que más que un deseo o la imaginación implica un *querer ser* que moviliza, que traza una dirección, que está presente en cada palabra y movimiento que es realizado; ¿quién soy/somos? requiere saber quién *no soy/somos*, implica entender mi lugar en el mundo (el cual no siempre es el mismo y no depende sólo de mí/nosotros), mis fronteras, mis referencias, conocer mi comienzo, el cual siempre está mucho más lejos y es mucho más grande que mi propia existencia, pero que toma sentido en ella y con ella se transforma.

La identidad es un concepto que puede transformarse de su explicación más simple, ¿Quién soy?, a una más compleja en un momento. Atendiendo a varios aportes y posturas, se podría reconstruir un concepto de identidad como una configuración que recibe una variedad de influencias históricas, sociales y estructurales, pero que también 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 oscuras, 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 [en](#) De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:37); sin embargo, sí podríamos decir que es la configuración que brinda sentido a la situación de una persona o un grupo de ellas: su sentido del ser.

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. Existen corrientes que

hablan de la pérdida de soportes que permiten construir identidades duraderas y coherentes, la postura de los “paraposmodernos” habla básicamente de “la nueva crisis de las identidades en un mundo de la flexibilidad de las ocupaciones de las trayectorias laborales y de vida” (Bauman, 2005a, [en](#) De la Garza, Gayosso y Horacio, 2010:11).

La implicación más radical de esta postura sería pensar en un mundo con personas que han dejado de preguntarse acerca de sí mismas y sobre todo personas que viven sin un sentido del ser. Es cierto que los contextos y las condiciones han cambiado, sobre todo en términos laborales, el marco social deja de ofrecer grandes continuidades o referencias estables, sin embargo estos procesos son conformados y definidos en el seno de la interacción social, no se encuentran de forma automática en algún referente específico.

Si ya no es el espacio, ni el tiempo el que proporciona continuidad o referencia, otro elemento podría realizar esa función, por ejemplo, hablando de la flexibilidad laboral, independientemente de la empresa en que trabaje, una persona puede recurrir a su trayectoria o experiencia para identificarse como vendedor al detalle.

Las posibilidades son infinitas si se comprende el concepto de identidad como un proceso y no sólo como un producto dado (sino dándose), con funciones y tendencias que no se relacionan a ningún elemento fijo y de manera inequívoca, sino más bien al objetivo de dar sentido, por eso “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” (De la Garza, et al., 2007:36).

Incluso en condiciones adversas, es posible generar identidad, “una identidad de ser de los excluidos, de los perdedores, que se sobreponga a las heterogeneidades en las trayectorias

laborales o de vida” (De la Garza, 2006:35), porque al final de cuentas la centralidad identitaria y las fuentes de reconocimiento social pueden provenir de otros rubros: ser un buen atleta, hacer caridad, etc.

El concepto de identidad ha sido considerado de utilidad al estudiar las ocupaciones y cada vez es más frecuente encontrar estudios sobre profesionistas de prácticamente cada área de conocimiento, y desarrollados en distintos contextos y desde distintas perspectivas. Esta heterogeneidad respecto a planteamientos y propuestas de estudio, también implica posiciones epistemológicas y metodológicas diversas. En general pueden citarse tres orientaciones de acuerdo a Soto (2012):

- *Técnica-funcional*: se enfoca en el problema de la identificación del sujeto con la organización. Enfoque teórico de la identidad social, interesada en el impacto de esos procesos de identificación sobre el desempeño organizacional y sobre los propios individuos.
- *Práctica-hermenéutica*: inspirada en el modelo teórico de la identidad laboral, el foco de análisis son los procesos de construcción de identidad laboral y las narrativas que establecen los sujetos acerca de sí a partir del trabajo.
- *Crítica-emancipatoria*: con base en el modelo teórico del control identitario, busca analizar prácticas de control y los mecanismos de la gestión de empresa a través de las identidades laborales, así como las reacciones y formas de resistencia en el trabajo desarrolladas por los individuos.

Aunque se puede tener una mayor tendencia hacia alguna de estas orientaciones, seguramente en algún punto se cruzará alguno de los elementos de las otras dos; en este caso, la tendencia principal, con base en los objetivos planteados, será sin duda la práctica-hermenéutica. No obstante, lo novedoso de este trabajo es indagar sobre algo en torno a lo cual parece no existir un interés previo, es decir, acercarse a la sobreeducación a un nivel de análisis más de corte subjetivo, microsocioal y, por tanto, desde una metodología cualitativa.

Las profesiones y el mercado laboral

Bustos (2011) identifica dos líneas de análisis que abordan el estudio de egresados universitarios en México: a) la primera de corte cuantitativo, dando seguimiento a la dinámica entre la oferta y la demanda de profesionales, y algunas encuestas de programas de seguimiento de egresados; b) la segunda se puede considerar preminentemente cualitativa, centrándose más bien en investigaciones sobre el mercado de trabajo y las condiciones laborales de algunos sectores específicos de profesionales.

El mercado laboral del profesionista, a decir de Mungaray (2001), es por naturaleza imperfecto, porque la relación entre oferente y demandante de empleo se encuentra mediada por una institución que funciona bajo su propia lógica, interpretando y reaccionando a las demandas del mundo laboral; las universidades tienen un proceso de formación lento, 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 de por sí un *desfase de calificaciones* e incertidumbre.

Si a esto le sumamos la rápida actualización de sistemas informáticos, el nuevo culto a la innovación, flexibilidad y competitividad e innovación, se explica porque la búsqueda del “talento humano” cada vez se aleja más del sistema tradicional de profesionalización; sobre todo si se toma en cuenta que todavía existen programas de estudio reacios a las reestructuraciones. Además de que es muy común que los catedráticos tengan un historial curricular predominantemente académico y no necesariamente ejerciendo la profesión como tal.

La nueva gestión del recurso humano ha dejado de generar y buscar puestos que requieran perfiles con habilidades y conocimientos específicos de alguna profesión, en cambio se busca autonomía, disciplina, poliglotismo, creatividad, habilidades comunicativas y sociales, en pocas palabras “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 [en](#) Díaz, 2012:15)

Los mercados laborales configuran una situación cada vez más compleja, y a pesar de que el discurso del reparto de empleo se justifica a través de una narrativa meritocrática “en términos de legitimidad social al tiempo que un cálculo económico” (Maruani, 2000:9), la desigualdad es cada vez más amplia y cada vez son menos los *empleos decentes* por los que compiten los profesionistas, ya que muchos de los empleos profesionales tienen salarios tanto o más bajos que los que perciben los sobreeducados.

Existe, además, otro sector que no hemos contemplado: los subempleados, profesionistas que aunque ejercen su profesión, lo hacen solamente medio tiempo o menos, y que tienen la necesidad de trabajar más horas (dentro o fuera de su perfil profesional), un profesionista entonces, puede estar en una situación laboral entre el subempleo y la sobreeducación.

El desequilibrio entre oferta y demanda que ha generado estos fenómenos, no llegó a ser significativo sino hasta el siglo XXI, cuando “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 sólo incumbe a los profesionistas, sino a todo el

mercado laboral, porque cuando muchos titulados tuvieron que aceptar un empleo que requería menores calificaciones, desplazaron a los menos calificados a empleos de bajos salarios o directamente al desempleo (Waisgrais, [2005](#)). 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 sobreeducado y alguien que está adecuadamente educado respecto al mismo puesto.

El mercado de trabajo no es un terreno neutral y objetivo, y a pesar de que imperan lógicas económicas y de poder, también implica un proceso de construcción de sentido, una decisión de trabajar y el lugar para ello, mediante la llamada “Estrategia del Empleo” (De la Garza y Gaspar 2010:7), a pesar de que las circunstancias limiten claramente a las personas que participan en él, los sujetos, tanto oferentes como demandantes, toman decisiones y construyen estrategias (no necesariamente consistentes) con **base** en subjetivaciones e interacciones significativas microsociales: **en** torno a la familia y redes sociales, dentro de las limitaciones o restricciones establecidas, como la edad, género, experiencia laboral, perfil de puesto, la cultura empresarial y el contexto local al que pertenecen, integrando formas de pensamiento de sentido común, prejuicios, tradiciones, costumbres, etc., los cuales atraviesan los procesos identitarios.

La sobreeducación

En México existen dos situaciones paralelas según apunta Wissing (2005), la necesidad de jóvenes con pocos recursos de aceptar cualquier trabajo, sin importar sus condiciones, con tal de generar un ingreso que asegure la sobrevivencia; y la dificultad de jóvenes con mejores oportunidades para encontrar un trabajo que corresponda con su calificación y sus

expectativas de ingreso.

El desempleo no se ha presentado como el mayor problema en México, sino su exacerbada precariedad. Visualicemos este escenario: algunos jóvenes retrasan su ingreso al mercado laboral a cambio de una promesa de empleo digno, algunos tienen que cubrir o complementar su ingreso con un empleo de medio tiempo que les permita subsistir. Lo más dramático es egresar y permanecer seis meses, un año o más sin lograr conseguir un trabajo que corresponda a las expectativas salariales o sociales proyectadas, darse cuenta que no sólo no se tiene ninguna ventaja sino que además se tiene la desventaja de no contar con la *suficiente experiencia*, o bien, *sobrecalificado* al momento de intentar colocarse en un empleo que requiera menor escolaridad.

La manera en que la información es presentada en los informes estadísticos, periodísticos, televisivos, etc., parece tener la intencionalidad de responsabilizar a los jóvenes por la situación tan aguda de desajuste, los discursos parecen recitar: “los jóvenes han saturado el mercado de las profesiones, es mejor estudiar carreras técnicas para contrarrestar el problema o elegir carreras nuevas”, tratan de justificar la falta de empleos y el deficiente crecimiento económico del país sobre una mala elección de carrera.

En la última década, el número de egresados del nivel superior tuvo un crecimiento anual de alrededor de 7% (mientras que la economía lo hizo prácticamente a la mitad), y el porcentaje de matriculados sigue siendo menor que en otros países Iberoamericanos (Burgos y López, 2011). Es necesario que el Estado impulse políticas de fomento a las actividades productivas y de generación de empleos, en lugar de responsabilizar totalmente al sistema educativo por la mala calidad en la formación, ya que “mientras no se transite

hacia modelos productivos y circulatorios diferentes del toyotismo precario, las exigencias a las universidades de que actualicen sus planes de estudio y métodos de enseñanza poco influirán en el avance económico del país” (De la Garza y Gaspar, 2010:32,33).

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 o permanecer en un nuevo y distorsionado mercado laboral de profesionistas para poder solventar los gastos más esenciales, las opciones son:

- La sobreeducación: Ocupar puestos que no requieren de estudios universitarios, es decir, propiamente la sobreeducación. (Burgos y López, 2010).
- El desfase de conocimientos: baja coincidencia de los conocimientos y habilidades adquiridos, y las funciones desempeñadas en el puesto de trabajo. (Burgos y López, 2010)
- Trabajo informal (comerciante, taxista, oficios, etc.).
- Autoempleo (emprendedores, inversiones, etc.).

Además de estas opciones laborales, otra estrategia de los profesionistas es continuar con estudios de posgrado generando lo que Gobernado (2005) llama efecto guardería, como una forma de perfilarse como un buen candidato, o bien, compensar las deficiencias de la formación universitaria o de experiencia profesional.

Troiano (2005) señala que cuando una persona acepta un trabajo que no corresponde a 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 profundizar esta propuesta ¿será que el trabajo como acto y como presente determina (anula o totaliza) las proyecciones profesionales que

han formado parte de la vida?

Probablemente en este artículo no será posible llegar a una respuesta siquiera parcial de esta pregunta, sin embargo, es importante señalarla como una de los focos de esta investigación y pertinente para comprender la identidad de los profesionistas sobreeducados, porque trastoca la vida y ocupación de quienes se encuentran en dicha situación o se encuentra en riesgo de vivirla, en este sentido, la necesidad de abordarla, comprenderla y atenderla es evidente.

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); sin embargo, no parece equiparable la situación de un ingeniero que gana un salario mínimo como ayudante de albañil, a serlo mientras gana 2 salarios mínimos como vendedor al detalle. En este sentido, este simple planteamiento es muestra de la gran heterogeneidad y complejidad que puede llegar a mostrar un problema como el de la sobreeducación, no obstante, los estudios al respecto aún no aparecen.

En México, los estudios alrededor de esta problemática se han caracterizado principalmente por perseguir tres objetivos:

- Analizar las estadísticas de la ENOE o encuestas de seguimiento de egresados para informar 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.

Es necesario comenzar a realizar aportes que permitan justamente el desarrollo de una teoría integral, que considere tanto los aspectos ya trabajados y analizados de la sobreeducación, como los que no se han tocado, es este sentido sería útil abrir el camino para la apertura de nuevas líneas de investigación al respecto.

Metodología

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, y el pobre interés por los aspectos psicosociales de la sobreeducación, la utilización de la metodología cualitativa fue, en definitiva, el paso lógico en la medida que permite una mirada flexible y detenida que promueve la identificación de elementos o direcciones que presenten relevancia en su estudio.

La orientación principal del estudio coincide con los objetivos que Hernández, Fernández y Baptista (2006) describen como distintivos y esenciales de la metodología cualitativa: la exploración, descripción y entendimiento de procesos psicosociales. Los datos que generalmente son tratados en esta línea de investigación se traducen en textos sobre sucesos o relatos surgidos en algún grupo, los cuales tienen que ser analizados a partir de la reconstrucción teórica elaborada por el investigador y tomando en cuenta el contexto histórico-concreto del grupo.

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 pues que hay elementos que intervienen y limitan esa interacción.

Población

Esta investigación se realiza dentro de una empresa privada, específicamente en el *call center*, que emplea a una plantilla de 180 personas de las cuales aproximadamente el 30% cuentan con estudios de nivel superior. Se realizaron 10 entrevistas a operadores telefónicos que cumplieran con las siguientes características:

- Contar con estudios de nivel superior.
- Tiene que haber ingresado por razones externas (mercado laboral, desempleo, etc.) y no por preferencia personal al empleo.
- Tener al menos seis meses laborando en ese puesto.

Instrumentos

Buscar significados y/o configuraciones que den cuenta de la configuración identitaria requiere una mayor flexibilidad en los instrumentos de recolección de datos y se encaminan más bien hacia obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes, lo cual plantea la necesidad de establecer un contacto comunicativo que, además de buscar información, permita dar cuenta del contenido simbólico de ésta y de la interacción misma.

La entrevista a profundidad es uno de los elementos clave dentro de este planteamiento, ya que a pesar de contar con un guion preestablecido, tiene la particularidad de poder

adaptarse a los elementos y cuestionamientos que surgen en la situación y que pueden complementar las consideraciones hechas por el investigador, y así, contribuir al logro del objetivo de 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).

Razón por la cual se entrevistó a las personas que cumplían con las características necesarias, dando prioridad a aquellos que tengan tuvieran una mayor antigüedad en la empresa, el valor de este tipo de entrevistas es que permiten encontrar el punto de vista de los sujetos “utilizando sus propios términos” (Rodríguez et al., 1999:170) y no los del investigador, no así en las encuestas y cuestionarios.

Dentro del esquema del proyecto de investigación más amplio al que hace referencia este artículo, fue considerada, además, la observación y el grupo de enfoque, sin embargo, los resultados preliminares que aquí se muestran, hacen referencia únicamente a los datos obtenidos mediante el instrumento de entrevista a profundidad.

Procedimiento

El tema de la sobreeducación es un tema sensible para las empresas, parece haber cierta resistencia de que alguien ponga la lupa en tal situación, sin embargo, se presentó la posibilidad de contar con el acceso a una empresa privada que llamaremos *Alfa*, en un área específica que será nombrada *Callmarket* para fines de confidencialidad. El primer contacto fue hecho con una de las personas que trabajan en Recursos Humanos, 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 Callmarket.

El proceso de comunicación se topó con algunas trabas y dilaciones, pero finalmente el subgerente atendió la petición, cuestionando algunos de los aspectos y requerimientos de la investigación, y posteriormente solicitó una carta de presentación, el protocolo de investigación y el cronograma de actividades, los cuales le fueron enviados y después de la revisión que la empresa consideró pertinente, se accedió a proporcionar acceso a las instalaciones de Callmarket y establecer contacto entre investigador y operadores.

Las entrevistas fueron agendadas fuera del horario y lugar de trabajo de los operadores, ya que la empresa se mostró indispuesta para proporcionar los espacios requeridos, bajo estas condiciones y nuevo reto fue agendar con cada participante seleccionado, para generar mayor interés y proporcionar un escenario informal y relajado fue el entrevistado tuvo la libertad de elegir lugar y la hora de la entrevista. Además se optó por utilizar sólo grabadora de voz, por considerarse menos intimidante que un video grabadora.

Las entrevistas están en proceso de transcripción y para fines de este trabajo fueron revisadas de manera general 4 de ellas, las cuales posteriormente serán sometidas en conjunto con el resto a un análisis del discurso para fines de un proyecto de investigación más amplio. A continuación se presentan algunos puntos de interés surgidos mediante las primeras revisiones generales.

Primeras impresiones

Las entrevistas seleccionadas para construir este reporte inicial son quienes han sido considerados más calificados para encuadrar este abordaje teórico-analítico, dado que son informantes calificados, 2 hombres y 2 mujeres, todos ellos titulados en sus respectivas carreras, con una antigüedad considerable en Callmarket, con una trayectoria laboral que ha combinado estudios y trabajo, puesto que es un perfil deseado por la empresa, tal como lo

expresa María, psicóloga auxiliar del departamento de recursos humanos, que ingresó a la empresa como operador telefónico pero que fue promovida hace algunos meses.

María RH: “Alfa... Callmark, es una empresa para... estudiantes”

Es una empresa para estudiantes, sin embargo, algunos de ellos ya son egresados y/o titulados en la carrera que eligieron estudiar, ¿por qué permanecen?, dentro de las razones más frecuentes son en principio la poca demanda de trabajo profesional y las malas experiencias dentro del mercado de trabajo al egresar, momento clave para definir una postura o estrategia laboral:

Luis: “y así como que entras en un círculo promicioso (pernicioso), de que dices eh... -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-, y este... y sí, así, te digo así son estas cosas que me han pasado dentro del trabajo, y... y pues ya, ¿qué más?”

Es necesario puntualizar que, dentro de lo que cabe, Callmarket es una empresa que aún brinda ciertas garantías que muchas otras empresas (del ramo profesional o no) tratan de evitar, lo que hace que pueda ser ponderado frente a la posibilidad de empleo profesional como *mejor opción*, aunque eso no quiere decir que no genere otro tipo de molestias en los profesionistas.

Clara: “pues es un trabajo bien, la verdad, y a comparación del... que tienen varios amigos que trabajan en la prensa digo -no, estoy en la gloria-, o sea, ganan súper poquito, no tienen prestaciones, se tienen que ir caminando, o en bici, o en taxi o en... lo que se les dé la gana... pero no te dan... así como -gastaste tanto en taxi, aquí tienes-, realmente no tienen absolutamente nada y ganan... algunos menos algunos más pero... muy poquitito y no tienen... vacaciones súper difícil... cosas así y digo -hay...-, a veces siento que estoy en la gloria, pero a veces sí digo -no, es que yo no estudié tanto tiempo para estar aquí-”.

En un contexto donde la experiencia profesional es relevante, los entrevistados no parecen haber podido generarla de forma adecuada o suficiente durante la carrera, debido a que no podían dejar de percibir su sueldo, pero la mayoría ve a Callmark como una opción para generar un antecedente aunque sea un poco relacionado o dirigido a funciones que se valoran o realizan dentro de su área profesional.

Mario: “yo estoy bien y estoy tranquilo acá porque... me está contando como experiencia laboral también, más que na... no porque tenga que ver con lo mío, es 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”.

La parte más dramática de la situación del profesionista, es cuando a pesar de no poder colocarse en un empleo digno dentro del área profesional, después la carrera misma pueda convertirse en un obstáculo para conseguir un empleo o hacer carrera dentro de alguna empresa como lo fue en el caso de Luis, cirujano dentista, el cual tuvo que mentir en varias ocasiones, negando su verdadera escolaridad para tener posibilidad de ser contratado en algunas empresas.

Luis: “iba a buscar trabajos tenía que decir que era trunco o que tenía prepa nada más, y este... solamente así, solamente así me aceptaron”

Además de la dificultad de encontrar trabajos profesionales que brinden garantías, es posible encontrar dentro de la narrativa de los entrevistados, la *reproducción* del discurso de la saturación de los mercados.

Luis: “-no, es que... la odontología si deja-, pero... entre más somos, más se devalúan los trabajos”.

Esto nos lleva a señalar cómo incluso dentro de este contexto laboral existen espacios para la identificación y la diferenciación que requiere la identidad profesional, las referencias

suelen ser aquellos compañeros de generación o cualquiera con la carrera, y vemos cómo existe la comparación, por ejemplo, en cuestiones de sueldos o condiciones de empleo, y la identificación en el sentido de sufrir del mismo mal: la precarización del empleo.

Para finalizar, es importante señalar que en general se observa durante las entrevistas un vaivén entre ideas y/o sentimientos contradictorios entre sentirse “bien” en su trabajo, satisfechos y agradecidos de tenerlo porque le atribuyen la más alta valoración en comparación con otros empleos incluso dentro de su profesión, y por otro lado, sentir ese sentido de estancamiento, acompañado de la necesidad de seguir adelante, de ejercer su profesión o buscar algo más.

Comentarios finales

Sin duda, el fenómeno de la sobreeducación debe ser considerado central en los estudios laborales, ya que está transformando de manera importante el mundo del trabajo, y con ello el mundo social y personal de muchas personas. No es suficiente señalar sus estadísticas o los efectos negativos con relación al salario profesional, importa también detectar las transformaciones que generan alrededor y dentro del trabajo, el cual aún puede ser considerado central en la configuración de las identidades. El propósito de este artículo es fundamentalmente contribuir a la construcción de un problema de investigación, se muestra claramente la urgencia de un análisis situado y desde la percepción de la persona el problema de la sobreeducación, parece bastante interesante y pertinente la creación de una línea de investigación al respecto.

La configuración de la identidad de los profesionistas que trabajan en Callmarker contiene relaciones bastante fuertes con su situación socio-familiar, ya que muchos de ellos no contaron con el respaldo económico de sus familias de origen para cursar sus estudios de

nivel superior, por lo que no realizaron prácticas profesionales que fortalecieran su perfil profesional, sin embargo, adquirieron muchas otras características y habilidades que les han permitido consolidarse en su empleo actual.

A pesar de apreciar positivamente su trabajo e incluso valorarlo por encima de otros empleos de tipo profesional, persiste un malestar que los mantiene en espera de una mejor posibilidad dentro del ramo profesional(o relacionado a este); esto puede deberse a que existen personas significativas alrededor de los profesionistas, que reconocen o incluso *envidian* el empleo en Callmarket, al mismo tiempo, hay quienes los cuestionan por continuar en dicho empleo y los animan a buscar *algo más*. Esto da pie a pensar en aquellos profesionistas que están en esta situación de sobreeducación, pero en un empleo con menores garantías y con características que desafíen aún más su sentido del ser profesionista.

Salta a la vista la necesidad urgente de continuar con este tipo de acercamientos para dar cuenta de las implicaciones subjetivas o microsociales que puede alcanzar la sobreeducación en contextos laborales diferenciados.

Referencias bibliográficas

Libros:

- Giménez, G. (2007). Estudios sobre la cultura y las identidades sociales. Zacatecas: CONACULTA-INBA
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición. México: Mc Graw Hill.
- Delgado, J.M y Gutiérrez, J. (1999). Métodos y técnicas cualitativas de investigación. España: Ed. Síntesis S.A. de C.V.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Segunda edición. España: Aljibe

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Segunda edición. México: Paidós

Capítulo de libro:

De la Garza, E., Gayosso, 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

Artículos de revistas:

Soto, A., 2012, “Sección Especial: La Construcción de Identidades en el Trabajo en América Latina”. Psykhe, núm. 2: Chile

Bustos, B. A., 2011, “Occupation and employment of professionals in Mexico: approaches and features”. Perspectivas, vol. 40: Brasil

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, núm. 134: México

Burgos, B. y López, K., 2010, “La situación del mercado laboral de profesionistas”. Revista de educación superior. No. 156: México

Valenti, G. y Becerril G., 2007. ¿Existe subutilización detrás de la sobre educación de los profesionistas en México? Trabajo, No. 5: México.

Hernández, E., 2004, “Panorama del mercado laboral de profesionistas en México” [Economía UNAM](http://www.ejournal.unam.mx/ecu/ecunam2/ecunam0208.pdf), ISSN 1665-952X, [Núm. 2: México recuperado](http://www.ejournal.unam.mx/ecu/ecunam2/ecunam0208.pdf)

Rubb, S., 2003, “Overeducation: a short or long run phenomenon for individuals?” Economics of Education Review, núm. 22: Estados Unidos www.elsevier.com/locate/econedurev

Mungaray, A., 2001, “La educación superior y el mercado de trabajo profesional” Revista electrónica de investigación educativa, 3 (1). ~~Consultado el~~ [06/10/2013](http://redie.uabc.mx/vol3no1/contenido-mungaray.html)

Maruani, M., 2000, -De la sociología del trabajo a la sociología del empleo. MAGE-IRESO-CNRS. ~~París~~-Política y Sociedad, núm. 34, ~~Madrid~~ ~~Recuperado~~ [de](http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/POSO0000230009A/24529)

Otros:

- 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
- 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., 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. (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. (2006). Los estudios laborales en América Latina al inicio del siglo XXI. Documento PDF. Disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt>
- 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. Comunicación presentada en el Congreso Internacional de Empleabilidad UR 2005: Educación y Empleo, hacia una Cultura Emprendedora. Monterrey: México. Recuperado de Disponible en: http://prejal.oit.org.pe/prejal/docs/bib/200711210024_4_2_0.pdf
- Gobernado, R (2005). La sobreeducación en España: estudio descriptivo y revisión crítica del concepto. Documentos de trabajo, serio sociológica. Fundación centro de estudios andaluces. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1319130&orden=54882&info=link>
- Troiano, H. (2005) Consistencia y orientación del perfil profesional, percepción del mercado laboral y reacciones previstas ante posibles dificultades de inserción. Papeers 76: España. Versión electrónica. Disponible en: <http://ddd.uab.es/record/11974>
- 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/smgb/>

DATOS PERSONALES

Nombre: Idalia García Guzmán

Grado académico: Licenciada en Psicología por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Contacto: yaris_23@hotmail.com

Ocupación: Becaria CONACYT

Programa: Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo (MEMST)

Institución:

Unidad Multidisciplinaria Sobre Estudios del Trabajo (UMEST)

Facultad de Psicología

Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)

Domicilio: Carretera a Chichimequillas S/N, Terrenos Ejidales Bolaños, Querétaro, Qro.
C.P. 76140

Tel. 01 (442) 1921200 ext. 65431, 65508.

umest.uaq.aeropuerto@gmail.com