RECONFIGURACIONES DE LA IDENTIDAD PROFESIONAL: EL TRABAJO EN SITUACIÓNES DE SOBREEDUCACIÓN Y DESFASE DE CONOCIMIENTOS

Reconfigurations of professional identity: work situation on over education and knowledge mismatch.

García-Guzmán Idalia
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Montes-Pimentel Daniel y Salinas-García Rolando J.
Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Correo electrónico de contacto:
yaris_23@hotmail.com.

Fecha de recepción: 02/05/2016
Fecha de aceptación: 28/09/2016

Resumen

Con el objetivo de 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, se llevó a cabo el estudio en un *call center* de la ciudad de Morelia, Michoacán. La metodología fue cualitativa, con entrevistas a profundidad a informantes clave, *focus group* y análisis del discurso. Se presentan resultados relativos a la disonancia laboral y el replanteamiento profesional, donde se expresan las contradicciones de una no-correspondencia entre diferentes niveles que componen la identidad profesional, que dan a lugar a lo que denominamos "la identidad de los excluidos".

Palabras clave: Sobreeducación, desfase educativo, disonancia laboral, identidad.

Abstract

With the objective of identifying and explaining the features of the process of identity reconfiguration of professionals that take positions that do not correspond to their major, as well as the influence that such process has in the implication level that stablishes with the work which it´s participating, a study was taken in a call center in the city of Morelia Michoacán. The methodology employed was the qualitative model, with interviews in detail and keynote informs, focus groups and speech analysis. Results presented are relative to labor dissonance and the professional reset, where contradictions from a mismatch between different levels that integrate professional identity, that give a chance to what it´s called "the identity of the excluded ones".

Key words: over education, educative mismatch, labor dissonance, identity.

Presentación

El tema de identidad ha tomado relevancia en el ámbito de las profesiones, sobre todo en áreas de la salud y la educación, pero frecuentemente encontramos estudios sobre profesionistas de prácticamente todas las áreas del conocimiento: ingenieros, sociólogos, psicólogos, diseñadores, periodistas, etc., abordados en distintos contextos y desde distintas perspectivas: de género, social, ética, crítica, educativa, cultural, tecnológica, de salud, política, etc. (García, 2015). Sin embargo, parece no existir un interés por acercarse a la identidad de quienes se han formado como profesionistas, pero tienen ocupaciones desvinculadas de 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.

Respecto a la no-correspondencia que expresa el desajuste educativo/ocupacional, existen dos tipos:

a) Con relación en el nivel de escolaridad: el cual depende de la dinámica oferta-demanda en el mercado laboral, puede estar sobreeducado (que tiene más escolaridad de la requerida por un puesto) o subeducado (con menor escolaridad de la requerida por un puesto).

b) Con relación en las habilidades y conocimientos: dependiente de la relación entre competencias y contenido del trabajo. Se produce el desfase de conocimientos, refiriendo con ello, los conocimientos y habilidades adquiridos durante su formación universitaria que no son requeridos para ocupar determinado puesto.

El interés de esta investigación se centra 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 e implica nuevas realidades y representaciones de las profesiones y de los profesionistas. Debido a la posibilidad de que la sobreeducación esté generalizándose en diversos ámbitos laborales y que 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 a 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 *skill mismatch*. En esta situación, la profesión puede presentarse como un requisito de contratación, empero, las actividades o funciones a desempeñar no requieren de las habilidades y conocimientos recibidos durante la formación profesional.

La identidad profesional

La profesión es una forma de identidad social, la cual se "*conforma principalmente en la socialización dentro de contextos estructurados*" (Machuca, 2008:2): familia, escuela y trabajo. Esta identidad se reconstruye con relación a ejes temporales que incluyen tanto la biografía como el proyecto de vida de los individuos. Anteriormente, Larraín (2004:60) 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*". Bajo esta misma lógica, es posible señalar que la identidad profesional se construye incluso antes de que el individuo ejerza una profesión.

Ante el escenario de crisis y precarización del empleo, surgen nuevas formas de organización y jerarquización social, privilegiando la flexibilización e individualización. 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, 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).

En acuerdo a lo señalado por Navarrete (citado en Machuca, 2008), si se concibe y categoriza la identidad profesional como una manifestación en la cual el sujeto se apropia de un proyecto profesional, ligado a las disciplinas universitarias, donde la carrera está implicada en las dimensiones espaciales y como medio de constitución- formación, entonces, el profesionista en desajuste educativo-ocupacional tiende a mostrar dificultades para apropiarse de dicho proyecto profesional-institucional, ingresando a la dinámica de construir un proyecto profesional-alterno y no necesariamente su abandono.

Aquí es importante prestar atención a lo siguiente, como lo afirma Bordieu (citado en Dubar, 2001:11) si 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*", en consecuencia, cuando hablamos de las identidades laborales construidas alrededor de un puesto de trabajo, nos estamos refiriendo a un proceso objetivo y subjetivo a la vez, materializado en acciones durante la jornada laboral y simbólicamente representado mediante nuestros comportamientos y discursos.

Sobreeducación y desfase educativo

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 (Burgos y López, 2011). Respecto a la primera situación, 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, ya 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).

A través de este tipo se sentidos o relaciones respecto al trabajo, se determina también la función o relevancia que impacta en la configuración identitaria, además de que el significado asignado al trabajo en referencia a la identidad personal, se estructura en torno a las características del sujeto y de su situación laboral concreta (Gallardo, 2008), en este caso estamos hablando de la sobreeducación y el desfase de conocimientos como factores constituyentes de condiciones de trabajo y vida semejantes que pueden ser fuentes de identificación para la cada vez mayor cantidad de profesionistas que la enfrentan.

El mercado de trabajo profesional

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 se profundiza día a día y es menos tolerable dentro de la dinámica de empleo-desempleo actual, situación de la que no escapa el trabajo profesional, llegando a ser significativa hasta inicios del siglo XXI; antes de esa fecha se había mantenido un relativo equilibrio entre oferta y demanda, coincidimos con Hernández (2004) cuando afirma que la saturación en algunas carreras universitarias contribuyeron al incremento en la demanda laboral de profesionistas, cuyo perfil alcanzado en las aulas está en abierta no-correspondencia con las exigencias de los empleadores.

El problema de la sobreeducación no sólo incumbe a los profesionistas, 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 Económicamente Activa (PEA) y la crisis de empleo han generado problemáticas de tal importancia que incluso se ha erigido como la nueva cuestión social: la tendencia a considerar el desempleo bajo el imaginario de "catástrofe personal y social", ya que veníamos creciendo bajo una ética centrada en el trabajo como una actividad esencial en la vida de los seres humanos y una vía honorable para obtener el sustento económico para las familias (Méda, 2007).

El mercado de trabajo es un espacio altamente estructurado, imperan lógicas económicas y de poder; también implica crear una estrategia de empleo y su consecuente proceso de construcción de sentido alrededor de la decisión de trabajar y dónde hacerlo (Della Giusta, 2001, citado en De la Garza y Gaspar, 2010). Los sujetos, tanto oferentes como demandantes, toman decisiones y construyen estrategias (no necesariamente consistentes) con base en subjetivaciones e interacciones significativas microsociales. Los oferentes lo hacen 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.; los demandantes lo hacen a través de la cultura empresarial y el contexto local al que pertenecen, integrando formas de pensamiento de sentido común, prejuicios, tradiciones, costumbres, con incidencia directa en las culturas laborales.

Al día de hoy, contar con una carrera profesional sigue representando un importante valor social y una oportunidad de acceder a un mundo de mayores oportunidades, no obstante, la sobreeducación refleja el 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, 4) mayor competencia y exigencias laborales.

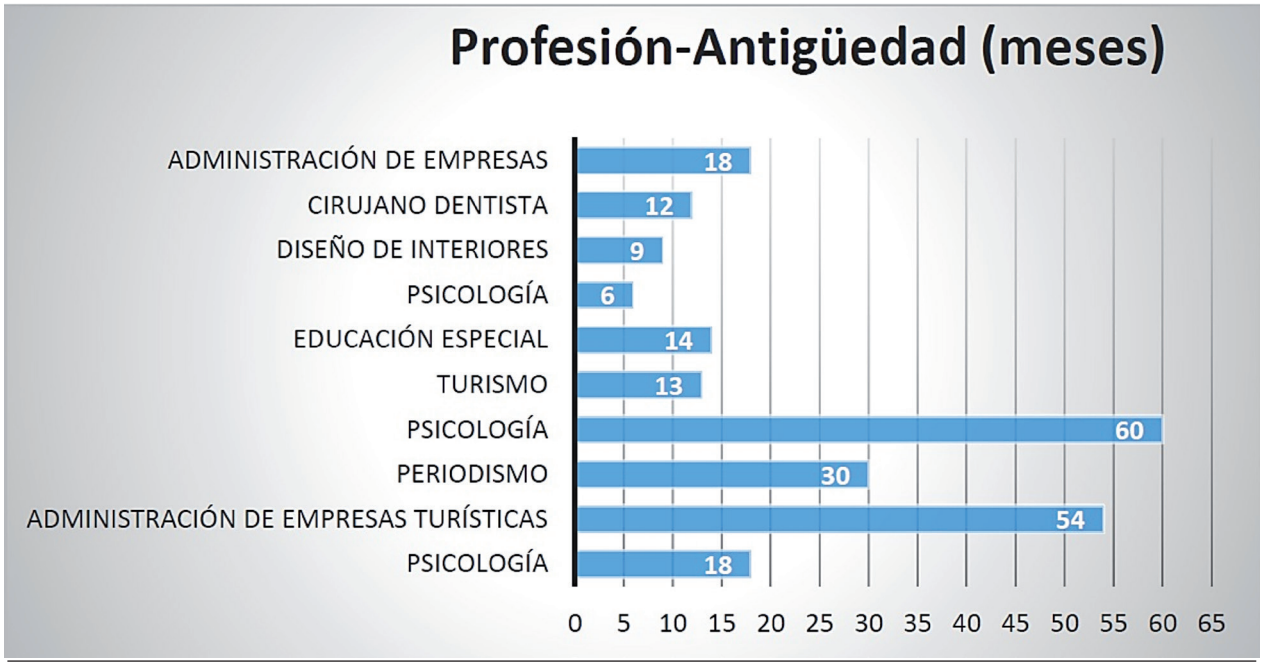
Metodología y técnicas de recolección de la información

Esta investigación es cualitativa, el trabajo de campo consistió en observaciones directas, entrevistas a profundidad y entrevistas bajo la técnica del *focus group*; los datos obtenidos se constituyeron en textos sobre sucesos o relatos surgidos en el espacio laboral en el que se desarrolló la investigación y mediante el análisis del discurso se llevó a cabo la interpretación sobre las percepciones y conocimientos de los entrevistados sobre el fenómeno de la sobreeducación y el desfase educativo.

Universo de estudio

La investigación se realizó en un *call center*, empresa privada que, para fines de la confidencialidad acordada con la empresa, llamaremos *Alfa*, en un área específica que será nombrada *Callmarket*, emplea a 180 personas, de las cuales aproximadamente 30% cuenta con estudios de nivel superior. Realizamos 10 entrevistas a operadores telefónicos que cumplían con las características de contar con estudios de nivel superior, haber ingresado al puesto por razones externas (mercado laboral, desempleo, etc.) y no por preferencia personal, tener al menos seis meses laborando en ese puesto. Sus edades fluctúan entre los 23 y 31 años y una antigüedad de entre 6 meses y 5 años.

Figura 1. Trabajadores entrevistados



Fuente: elaboración propia.

Principales resultados

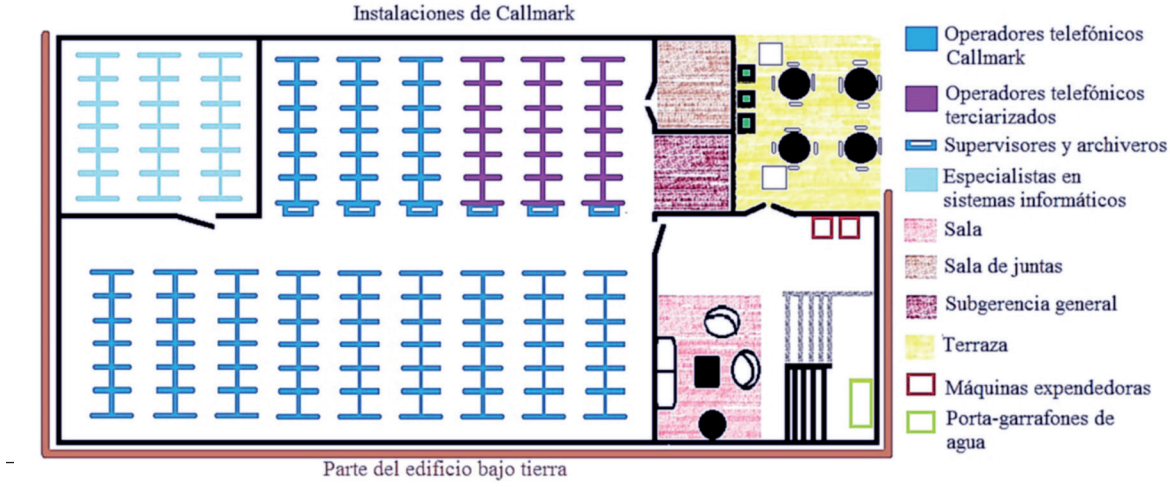
En esta sección presentamos los resultados de la investigación directamente relacionados con las condiciones de trabajo y las características que adopta la categoría de la disonancia laboral en el contexto concreto de los trabajadores de la empresa.

Las condiciones de trabajo

En el *call center* cada empleado cuenta con un pequeño espacio, justo lo necesario para sus herramientas de trabajo: una computadora, un teléfono y una silla reclinable, están organizadas en conjuntos de 12 casillas, seis de 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 aislados: una sala de juntas y un espacio exclusivo para ingenieros y técnicos especializados en sistemas informáticos, es decir, para "los profesionistas que sí ejercen" comenta un empleado en charla informal.

Figura 2. Organización de la empresa estudiada



Fuente: Elaboración propia a partir de la observación.

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. Es la mano de obra que se requiere, familiarizados con la innovación tecnológica siempre en marcha, flexibles, resistentes, universitarios o egresados, como apunta Michelli (2007). En esta empresa hay pocos espacios para gente de otra edad y hay poco espacio para 'hacer carrera' o para quien quiera envejecer ahí, lo dice el personal de Recursos Humanos y lo dice el espacio de trabajo.

Se trata de 180 operadores telefónicos trabajando para la empresa y otros tantos (información no disponible) que son pagados por una empresa internacional que decidió relocalizar su telemercadeo justo en esta organización, aprovechando las ventajas competitivas que el Gobierno del estado, las leyes y la cultura laboral 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?, y la respuesta a esa pregunta parece ser: tanto y tan poco como se pueda imaginar.

Imágenes contrastantes en un mismo espacio de trabajo son sensibles a la vista, los retratos humanos hablan por sí solos; por un lado,

jóvenes desparramados (talvez dormidos) en el estrecho cubículo del que disponen, otros totalmente abrumados y sumergidos en la relación con su equipo de cómputo sin dar tregua alguna. Pero también 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 en línea. Finalmente, 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 la imagen reflejada cuando dos espejos son contrapuestos. El empleado 1, señala:

> "*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 son las de quienes están y no están, porque no pertenecen del todo a esa casilla, quienes no saben qué están haciendo ahí, justo ahí, cuando '*deberían*' estar en un lugar diferente. Esos que luchan contra el paso del tiempo porque saben que cada día que permanecen se alejan un poco más de sí mismos, de quien realmente son, de quien siempre han querido ser.

Disonancia laboral y replanteamiento profesional

Insertarse en el mundo laboral casi siempre implica un impacto y un cambio en la vida de las personas, un cambio de fondo, se transforman 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. En el caso de los profesionistas en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos pareciera alcanzar un nivel aún más complejo al contener un fuerte ingrediente de sinsentido y confusión. Las contradicciones que serán planteadas a continuación, están vinculadas a una no-correspondencia entre diferentes niveles de la identidad profesional, porque el nivel simbólico que permite al sujeto definirse a través de categorías (soy dentista, administradora, psicólogo) no es coherente con el nivel de la realización en términos de la práctica laboral (soy operador, soy operadora); por lo tanto, el nivel estructural contiene problemáticas con ambas categorías (desacreditado como profesionista, sin experiencia suficiente en áreas no profesionales, o bien, considerado como sobrecalificado). Al respecto transcribimos el comentario de la empleada 2:

> "*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 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 el fragmento anterior es muy clara la forma en que la profesión pierde sentido en la praxis, por

eso la frase "independientemente que seas dentista, puedes hacer otra cosa que te deje más dinero, o sea eres capaz de hacer otras cosas". Dos partes esenciales de la identidad tienen que vivir separadas, esa *otra cosa* que puede hacer (praxis) no es su profesión, y es una *cosa* porque no tiene nombre, no tiene espacio en el nivel simbólico, no tiene un verdadero lugar en el proyecto identitario de esta persona. La ventaja de que no se nombre este nuevo proyecto llamado '*otra cosa*' es que está abierta a las posibilidades; entonces, 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 disonancia laboral podría de definirse como aquella situación laboral en la que una persona ingresa o mantiene un empleo que no es consistente con el proyecto profesional o las categorías que definen la identidad laboral o profesional de una persona, en pocas palabras, se refiere al punto en que el trabajo no encaja con el resto de una vida, que parece carecer de todo sentido. Esta inconsistencia puede generar una sensación de incomodidad o malestar con el empleo, por lo que la persona tendrá que resaltar sus ventajas y crear justificaciones que le permitan reducir esa incomodidad.

Las relaciones disonantes son aquellas que albergan justamente una contradicción, incoherencia o inconsistencia, 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 (1993:202), consiste en "*evitar activamente las situaciones e informaciones que podrían probablemente aumentarla*", a lo cual se debe añadir la relevancia que tienen las situaciones sociales y la dimensión comunicativa en esta dinámica.

La persona también está hecha de *situaciones e informaciones*, por lo tanto, son insoslayables las influencias provenientes de las interacciones sociales en el fenómeno disonante, sobre todo en este caso donde los empleados viven la mayor parte del día dentro de esa configuración de prácticas y relaciones que generan malestar, todo dentro de un marco estructural que establece marcos de acción y valoración que presionan al individuo y lo enfrentan a su realidad.

Tanto la relación disonante como las fuentes de malestar psicológico, se definen a través de las estructuras, relaciones y significados que rodean a la persona, por lo tanto, el curso de la disonancia está influido por éstos y al peso específico que tengan sobre la persona en los diferentes espacios y momentos.

La disonancia laboral, vista como una configuración, asume la centralidad en el proceso de identidad profesional de los sujetos entrevistados, no se trata de una identidad centrada en la profesión (categoría) ni en su trabajo (práctica), es una identidad ubicada y definida a partir de la relación entre ambas partes y su disonancia, justo esa relación redefine la autopercepción y la manera en que son percibidas por otros, es ahí donde se generan los procesos de identificación/diferenciación y de continuidad/ruptura que requiere la identidad, es desde ese lugar que recuperan su biografía y proyectan su futuro como profesionistas, como trabajadores, es donde el sinsentido toma sentido porque crea unidad. Una lógica de la contradicción que le da sentido a la situación que experimentan. La empleada 6 comenta lo siguiente:

> "*Y la gente que tiene otras carreras y que ya terminó… ehhh está inconforme… o quiere irse, quiere irse y está enfadada, está enfadada justo de la monotonía, o sea, no es que uno se que-*

> *je, sino de esta ruti- cuestión rutinaria y que no estás haciendo lo que tú estudiaste… esa es la gran diferencia que existe al contrario de gente que tiene el perfil, que sí quiere estar ahí y que sabe que va a crecer, o sea sí porque sí creces yo lo he visto, sobre todo si te posicionas y haces la chamba*".

Tal vez se podría hablar de una identidad de los excluidos en el tono utilizado por De la Garza (2006), una identidad emergente, sobrepuesta a las complejidades en las trayectorias laborales o de vida, que debe lidiar con la presión social, las incongruencias y frustraciones que implica trabajar en situación de sobreeducación, que trata de rescatar y sostiene solemnemente su proyecto profesional y lo replantea de acuerdo a la lectura dada al mundo del trabajo, donde utiliza las herramientas formativas a su alcance y busca aplicarlas en la primera ocasión que juega sus cartas. En dicha unidad conviven ideas confusas, contradictorias, incoherentes y obscuras, no estamos necesariamente ante un todo integrado, pero sí ante esa *síntesis que brinda sentido* a la situación laboral de una persona. Comentario del empleado 8:

> *"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, entownces todavía no me gustaba mucho y s- totalmente confundido y tratando de… sobrellevar la situación"*.

En las entrevistas es notorio cómo los elementos disonantes emergen en diferentes momentos y son expresados por las personas a lo largo de un continuo bipolar; por un lado, la importancia y centralidad del trabajo, el ambiente agradable, las cortesías para el cine, la comodidad del trabajo, un salario bueno y las prestaciones, en resumen: "*es un buen trabajo*". Por otro lado, esa idea deja de ser coherente si el ocupante de ese puesto es un profesionista, ya que parte de la identidad profesional implica un aumento en las aspiraciones acerca de las condiciones de trabajo, salariales y estatutarias que obtendrían de un empleo (acorde a su preparación profesional). En este sentido, y relativamente hablando, deja de ser un buen trabajo. Sobre este particular, la empleada 7 señala:

> "*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*".

Según la teoría de la disonancia cognitiva, un individuo puede generar una disonancia permanente 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 un sentido incluyente de factores sociales y estructurales, vale decir que, además de una motivación emocional o la imposibilidad, también entra en juego 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 (ingresos u otras posiciones que brinden reconocimiento social).

Al revisar estas consideraciones y con base en el análisis de las entrevistas, es posible pensar que las fluctuaciones en el malestar ocasionado por la disonancia se deben justo a esta resistencia del individuo, ya que el cambio no le es posible, o el empleo le concede algunas satisfacciones, pero también porque renunciar al proyecto profesional podría implicar una pérdida. La empleada 9 comenta:

> *"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".*

Discusión final

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 profesión académica es una estrategia, paro otros no, pero quien lo hace compromete gran parte de su trayectoria de vida en ello. Es una decisión que involucra las actitudes y significados '*atesorados*' por la persona, producto de contextos e individuos significativos de su biografía: un hermano, un amigo, un padre, la maestra, los medios de comunicación, etc., y no sólo se trata de procesos de identificación, también pueden estar presentes los procesos de diferenciación.

A lo largo del análisis de las entrevistas es posible detectar un mecanismo subjetivo de justificación desplegado por cada uno de los entrevistados, respondiendo una pregunta que jamás les fue formulada: ¿por qué estás trabajando en *Callmark* como operador telefónico y no dentro de tu profesión? Para contestar esa pregunta, que ellos mismos se planteaban, recurrieron a todo tipo de explicaciones, principalmente las asociadas con la precariedad del trabajo profesional, las ventajas de la empresa y contenido de trabajo, la corrupción y el tráfico de influencias, así como las experiencias en el mercado de trabajo.

Las comparaciones a las que recurren resaltan las condiciones precarias de trabajo de muchos de sus colegas (en las que no se incluyen): sin prestaciones, sin contrato, con salarios bajos y mayores niveles de exigencia. Cada una de estas narrativas ayudan al sujeto a reducir el malestar ocasionado por la situación laboral en la que se encuentra.

La dimensión material en la identidad del profesionista en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos toma relevancia desde un principio, ya que la carencia de un ingreso y de necesidades aún más básicas, como una vivienda y alimentos, representan uno de los principales factores que limitan la búsqueda de empleo; es decir, ¿cuánto tiempo y qué tan lejos se puede sostener la búsqueda de empleo si no se cuenta con los medios necesarios para cubrir las necesidades más indispensables? Por lo tanto, en cuanto puedan conseguir un empleo que les brinde un salario suficiente y las prestaciones de ley, rápidamente lo tomarán.

La disonancia en la configuración identitaria implica dos niveles o áreas de conflicto, el nivel simbólico respecto del nivel práctico: 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. Cabe señalar que, aunque la disonancia esté presente en el proceso identitario y existan elementos que la potencien, no se traduce en una identidad fragmentada o rota, sino en una configuración distinta cuyo sentido está en construcción por medio de los recursos reflexivos del sujeto, las

relaciones que establece con otros y las limitaciones estructurales.

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. De alguna forma logra vincular el empleo y la profesión para tejer un nuevo sentido de su situación, pero también vías para continuar (actualizar) su proyecto identitario. Vale decir que aunque permanezca indefinidamente irrealizado (como proyecto), no lo hace menos relevante y significativo para la acción del sujeto, puesto que de ello dependerán las decisiones y actitudes de los sujetos dentro y fuera del trabajo.

Sin duda, hay mucho por hacer, la propuesta es continuar con esta línea de investigación que tanta atención requiere, pues, en definitiva, constituye un problema que nos atañe a todos e involucra a un mayor número de actores de los sectores educativo y productivo. La intención es contribuir a la caracterización y comprensión de la situación de sobreeducación y el desfase de conocimientos en el ámbito de lo subjetivo y social, y para ello, damos el primer paso para generar reflexiones, nuevas visiones y conciencias que aporten a la búsqueda de resoluciones y mejoras para el mundo de trabajo, pero sobre todo, para todos aquellos que luchan día a día por mejorar su calidad de vida, por aportar grandes cosas a su familia, comunidad, sociedad o humanidad en general, por todos aquellos que luchan por mantener la esperanza.

Resúmenes curriculares:

Idalia García Guzmán. Profesora de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Maestra en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo. Última publicación: Capítulo de libro: Antecedentes y retos para el estudio de la sobreeducación y el desfase ocupacional en profesionistas: un estudio exploratorio en el ámbito de la identidad. En: Estudios laborales situados: miradas diversas a problemas contemporáneos. México: UAQ, 2014.
Correo electrónico de contacto: yaris_23@hotmail.com.

Daniel Montes Pimentel. Profesor de la Universidad Autónoma de Querétaro. Maestro en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo. Última publicación: Capítulo de libro: El sector del software y su impacto en el cambio tecnológico en los sectores industriales de Querétaro. En: "El trabajo que México necesita", AMET, 2015.

Rolando Javier Salinas García. Profesor de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Querétaro. Doctor en Estudios Sociales por la UAM-I. Posdoctorado en UCLA. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel II. Última publicación: Estrategias de descentralización y relaciones laborales en el sector aeronáutico en Querétaro, México. Revista Trabajo, núm. 12, pp. 139-160. México: OIT-CAT-Plaza y Valdés.

Referencias:

Burgos, Benjamín y López, Karla (2010). La situación del mercado laboral de profesionistas. *Revista de educación superior*. vol. XXXIX (4), No. 156. Octubre-diciembre, pp. 19-33.

Burgos, Benjamín y López, Karla (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, p. 34-51. IISUE-UNAM

De la Garza, Enrique (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, Enrique y Gaspar, Héctor (2010). Modelos de Producción y Mercado de Trabajo de los Profesionistas en México. IRLE workingpapers. WP 2010 – 04. Disponible en: http://docencia.izt.uam.mx/egt.

Dubar, Claude (2001) El trabajo y las identidades profesionales. *Revista latinoamericana de estudios del trabajo*. Año No. 13, p. 5-16.

Festinger, León (1993). La teoría de la disonancia cognoscitiva. *Psicothema*, vol. 5, núm. 1, p. 201-206.

García, Idalia (2015). La reconfiguración de la identidad profesional: la implicación al trabajo en situación de sobreeducación y desfase de conocimientos. Tesis de maestría: UAQ.

Gallardo, Jimena (2008). Juventud, trabajo, desempleo e identidad. Tesis de doctorado: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: http://eprints.ucm.es/8071/1/T30382.pdf.

Giménez, Gilberto (1997). Materiales para una teoría de las identidades sociales. *Frontera Norte*. Vol. 9, núm. 18, p. 1-25.

Hernández, Enrique (2004). Panorama del mercado laboral de profesionistas en México (2004) Economía UNAM, ISSN 1665-952X, Nº. 2, 98-109 Disponible en: http://www.ejournal.unam.mx/ecu/ecunam2/ecunam0208.pdf.

Larraín, Jorge (2004). Identidad y modernidad en América Latina. México: Océano.

Machuca, Adriana (2008) La identidad profesional de los sociólogos. (Tesis de maestría. Facultad Latinoamericana de ciencias sociales). Disponible en: http://67.192.84.248:8080/handle/10469/1150#.VyAOWTB97IU.

Maruani, Margaret (2000), De la sociología del trabajo a la sociología del empleo. MAGE-IRESCO-CNRS. Política y Sociedad, 34, p. 9-17. Disponible en: http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/POSO0000230009A/24529

Méda, Dominique. (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.

Michelli, Jordi (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. CONfines. 3/5 enero-mayo, p. 49-58.

Waisgrais, Sebastian. (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.