

## Educación y empleo: un análisis de trayectorias ocupacionales en México

ALFREDO HUALDE ALFARO\*

pp. 63-86

### Resumen

Los procesos de precarización que se registran en amplios sectores de los mercados de trabajo han ocasionado un escepticismo creciente de distintos sectores hacia la educación. Sin embargo las críticas hacia los sistemas educativos no parecen haber erosionado del todo la creencia de que es posible una adecuación entre lo que los estudiantes aprenden en las aulas y su futuros empleos. Este artículo surge de un proyecto de investigación que examina los procesos de precariedad en tres ocupaciones diferentes: la de los trabajadores en la industria de la confección, el trabajo en call center y, finalmente, los músicos profesionales. En nuestro análisis determinamos cuáles son las habilidades y competencias requeridas en cada una de las ocupaciones y cómo influyen tanto la escolaridad como el aprendizaje, cuando existe, en las trayectorias de los trabajadores.

### Palabras clave

Trayectorias / Ocupaciones / Educación

### Abstract

The extended precarisation processes in broad labor markets have raised a growing skepticism from different sectors to education. However, criticism towards educational systems has not eroded totally the belief that the match between the contents of education and future jobs is still possible. In this context, the article arises from a research project that examines precarisation processes in three different occupations: garment industry workers, call center workers and professional musicians. In our analysis we determine what skills and competencies are required in each of those occupations and how educational degrees and learning, if any, influence workers' trajectories.

### Key words

Trajectories / Occupations / Education

\* Doctor en Estudios Latinoamericanos por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Profesor-investigador del Colegio de la Frontera Norte en Tijuana, México  
Correo-e: ahualde@colef.mx

## Introducción

Este trabajo surge de un proyecto de investigación que se llevó a cabo en varias regiones mexicanas con el objetivo de examinar los procesos de precariedad en tres ocupaciones diferentes: una ocupación *tradicional*, la de los trabajadores en la industria de la confección; una ocupación *reciente*, los operadores de call center, que proporcionan servicios basados en las Tecnologías de la información y, finalmente, una ocupación *creativa* por vocación, los músicos profesionales.

El estudio mencionado nos permitió analizar las principales dimensiones de la precariedad y trazar una serie de trayectorias típicas a lo largo del itinerario laboral de estos trabajadores. De dicho análisis tomamos para este artículo la información que permite determinar cuáles son los conocimientos, habilidades y competencias utilizadas en cada una de las ocupaciones, y cómo influyen tanto la escolaridad como el aprendizaje (o la ausencia de este) a lo largo de la trayectoria.<sup>1</sup>

El análisis en estas tres ocupaciones remite al debate más general acerca de la valoración de los distintos grados educativos en el mercado de trabajo y de la adecuación entre grados educativos y empleo.

Para desarrollar el tema y presentar los resultados, el artículo contiene varios apartados. En el primero se sintetiza el debate sobre las relaciones entre educación y empleo. En el segundo, se exponen los rasgos más sobresalientes del mercado de trabajo mexicano y del sistema educativo. En el tercero, se explica brevemente la metodología adoptada. Posteriormente se describen las características principales de la escolaridad en las distintas ocupaciones, así como los procesos de aprendizaje, fundamentalmente las competencias adquiridas y utilizadas a lo largo de las trayectorias. Al final se exponen las conclusiones.

## La educación y el mercado de trabajo: un debate inconcluso

Parafraseando a Marx podríamos decir que un fantasma recorre la educación superior: el desempleo de sus egresados y, derivado de ello, una imputación de etapa frustrante en la vida de los universitarios que tras su paso por las aulas permanecen fuera del mercado de trabajo. En el mejor de los casos, se dice, encuentran trabajos o empleos precarios, sin garantías, en los que la actividad que llevan a cabo poco o nada tiene que ver con aquello que estudiaron: «¿Profesionistas del futuro o futuros taxistas?» es el título de un artículo publicado en México (De Vries y Navarro, 2011) que refleja el dilema en que, aparentemente,

<sup>1</sup> Para la descripción y análisis de las trayectorias de los músicos profesionales me basé en el trabajo de Rocío Guadarrama y, para las de la industria de la confección, en las aportaciones de Silvia López y sus colaboradores. Ambos trabajos se encuentran principalmente en Guadarrama, Hualde y López (2014) libro que sintetiza los resultados del proyecto de Ciencia Básica 83530 financiado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de México. Agradezco a mis colegas sus aportaciones aunque es preciso dejar clara mi exclusiva responsabilidad en la interpretación de los textos y en los errores en que pueda haber incurrido.

se encuentran los egresados. De todos modos, este panorama, como lo muestran los autores citados, entre otros, tiene muchos matices y no se ajusta a un escenario en blanco y negro (De Ibarrola, 2014; De Ibarrola et al., 2014).

Por otra parte, el dilema, aunque pueda parecer novedoso, remite a una concepción de tipo teórico debatida desde hace varias décadas que plantea los desajustes como una falla del enfoque *adecuacionista* que se basa en buena medida en la teoría del capital humano. Este enfoque postula la posibilidad de hacer coincidir la oferta de egresados de determinadas especialidades con la demanda de los mercados de trabajo en las cantidades y especialidades que el sistema educativo ofrece. Por ello las correspondencias entre ambos sistemas permitirían lo siguientes procesos virtuosos (De Ibarrola et al., 2014:74,75):

1. Linealidad y fluidez en el paso de la escolaridad al mercado de trabajo.
2. Correspondencia entre más escolaridad y mejores ingresos y condiciones de trabajo.
3. Correspondencia entre estudios cursados y contenidos del trabajo.

Por el contrario, lo que se ha observado en las últimas décadas es que la adecuación no se produce de la forma en que lo postulaban los teóricos de la *planificación* y que lo más frecuente son los desajustes, un *mismatch* que se manifiesta de distintas maneras: desempleo o subempleo, empleos que no se relacionan con lo estudiado, trabajos o empleos en condiciones precarias. En ocasiones, los empleos que desempeñan los egresados les exigen trabajar largas jornadas y fines de semana; otras veces, el contrato de trabajo no es garantía de estabilidad; finalmente, puede ocurrir que los empleos no contemplen todas las garantías previstas por la ley como la jubilación, las vacaciones, el seguro médico u otras. Mención aparte merece un sector variopinto de «profesionales emprendedores» que, si bien en ocasiones puede lograr altos ingresos, frecuentemente trabaja al margen de las formas de protección ya mencionadas (Hualde y Chávez, 2008; Guadarrama, 2013).

¿Por qué se producen estas inadecuaciones? Planas (2014) entiende que el mercado educativo y el mercado de trabajo son dos mercados distintos, con actores, propósitos y formas de funcionamiento también diferentes. No se trata de mercados con información perfecta ni con actores similares. En el mercado de la educación, la planificación de las carreras corre a cargo, según el autor, de una élite académica. Sin embargo, los sujetos, los estudiantes, los futuros profesionistas no siempre tienen claro dónde van estudiar ni qué van a estudiar. Como dice el autor, hay tres factores que orientan las decisiones: las creencias, los deseos y las oportunidades. Estos tres factores, ya sea de forma aislada o interactuando, pueden no coincidir con la lógica de la planeación educativa ni con la demanda del mercado de trabajo (Planas, 2014). Por ello, a veces los egresados encuentran empleos para los que no están formalmente preparados y las empresas contratan egresados que no cumplen con los requisitos de titulación o certificación correspondientes.

Cuando el tema se observa por el lado del mercado de trabajo se detectan otros posibles factores de inadecuación: las empresas o los empleadores en general no saben bien qué tipo de empleados van a requerir en el futuro, sobre todo a mediano y largo plazo. Las empresas están sujetas a vaivenes del mercado y más en épocas de turbulencia económica. Finalmente, las tareas y los conocimientos que se requieren en actividades calificadas comportan un grado de indeterminación importante y en ellas se entremezclan conocimientos abstractos, habilidades específicas y competencias de todo tipo (Hualde, 2001, 2005; Teichler, 2015). Por ello se dice que:

La escuela se lanza, como en la fábula de Aquiles y la tortuga, en una carrera infinita para atrapar la diversidad y los cambios en el mercado de trabajo; se da una disputa de las instituciones educativas por la clientela; la tercera consecuencia es la inadecuación permanente de los contenidos escolares a las supuestas necesidades de las empresas (Gagné, 2002: 34-35, citado por Hualde, 2005:21).

Dos ideas nos parecen importantes en función de los argumentos anteriores: la primera, ya mencionada, referente a las brechas, desencuentros y lógicas disímiles que subyacen a las políticas del sistema educativo por un lado y del mercado de trabajo por el otro; sistemas que a su vez son heterogéneos y desiguales. En segundo lugar, matizando la idea anterior, el hecho de que de todas maneras hay formas de colaboración y visiones compartidas que pueden acercar el mundo del trabajo y el mundo de la educación (Hualde, 2005). Esta correspondencia relativa se da sobre todo en regiones con procesos de crecimiento/industrialización acelerados y siempre que las instituciones educativas establezcan mecanismos eficientes de vinculación con las empresas. Ello significa que, por medio de políticas sectoriales o regionales, se pueden plantear objetivos razonables de planeación de la educación coincidentes con algunas dinámicas de los mercados de trabajo en dos sistemas que se encuentran «flojamente acoplados» (De Ibarrola, 2014:380).

De todos modos, a pesar de las características estructurales de ambos sistemas, las encuestas revelan todavía una relación positiva entre indicadores de escolaridad y empleo en México. Un trabajo reciente con base en la ENOE (Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo) señala que los trabajadores con Educación Media Superior y Superior perciben salarios más elevados que quienes no alcanzaron dicha escolaridad; entre tres y cinco salarios mínimos los del primer grupo y de dos a tres los del segundo. El acceso al Seguro Social se acerca al 60 por ciento entre los más escolarizados en tanto que únicamente la cuarta parte de quienes tienen niveles escolares más bajos accede a esta prestación (Salas y Murillo, 2013:73). Para la ciudad de México también se han observado relaciones positivas entre mayor escolaridad y mejores ingresos, aunque una parte no despreciable, alrededor

del 30 por ciento de los egresados de la educación superior, percibe salarios bajos o tiene empleos informales (De Ibarrola et al, 2014:84). En el trabajo citado de De Vries y Navarro (2011) se encuentran relaciones de adecuación importantes entre la carrera estudiada y el tipo de trabajo que llevan a cabo egresados de varias universidades mexicanas.

### **El sistema educativo y los mercados de trabajo en México**

El debate que acabamos de sintetizar es pertinente sobre todo para entender algunas de las situaciones en las que se encuentran los sujetos de dos de las ocupaciones analizadas en nuestro trabajo de investigación: los músicos de orquesta y los trabajadores de call center que tienen grados universitarios o cercanos a los mismos. Sin embargo, también permite entender cuáles son las opciones y limitaciones de grados educativos inferiores. Para avanzar en el tema, además de plantear las mediaciones, inadecuaciones y discontinuidades entre sistema educativo y mercado de trabajo, es necesario caracterizar aunque sea brevemente la estructura y dinámicas de estos mercados en los últimos años.

### **Algunos rasgos sobresalientes del sistema educativo mexicano**

El sistema educativo mexicano es un blanco frecuente de críticas, especialmente en los últimos años. Hasta hace poco tiempo se le achacaban insuficiencias en su cobertura, pero más recientemente se enfatiza en la mala calidad de la enseñanza.<sup>2</sup>

Sin entrar aquí a valorar dichas críticas, mencionaremos otro rasgo en principio más positivo subrayado por los estudiosos de dicho sistema: la constante aprobación de leyes, reglamentos y creación de nuevas instituciones de manera acelerada en determinados periodos (Gil Antón, 2014). Ejemplos recientes son las Universidades Interculturales y las Politécnicas entre otras (De Ibarrola, 2014: 373).

El tercer aspecto que nos parece importante subrayar es la gran heterogeneidad de dicho sistema. En ese gran universo de instituciones se encuentra una minoría de establecimientos educativos con recursos financieros e institucionales, comparables a los de países desarrollados, y una gran mayoría de establecimientos con carencias a distintos niveles. La heterogeneidad mencionada es detectable según regiones, entre áreas urbanas y rurales, y caracteriza a todos los niveles educativos desde la escuela primaria hasta las universidades (Guzmán, 2014).

Finalmente, el último rasgo a destacar es la creciente irrupción durante los años noventa de instituciones privadas en el ámbito de la educación superior que han contribuido al incremento de dicha heterogeneidad, ya que, junto a la expansión de algunas

<sup>2</sup> El sistema se ha visto envuelto desde el año 2014 en un torbellino de conflictos y protestas a raíz de la reforma de la Ley de Educación aprobada por el gobierno del presidente Peña Nieto.

ya establecidas, se dio una importante eclosión de universidades de dudosa calidad (Villa Lever, 2013; Guzmán, 2014).

Esta caracterización esquemática del sistema educativo mexicano permite ilustrar algunos de los rasgos importantes de la formación, la valoración de las titulaciones y la manera en que la trayectoria educativa de los individuos mantiene o no cierta continuidad durante las trayectorias laborales. Sin embargo, debe tomarse en cuenta que las instituciones educativas no son los únicos espacios donde se aprende a trabajar, aunque probablemente siguen siendo el referente fundamental de la formación para el trabajo. También se aprende a trabajar en la familia, en el puesto de trabajo y en cada uno de estos ámbitos las formas de aprendizaje son diversas: observando, repitiendo las operaciones de trabajo, individualmente, en equipo, mediante cursos, a través de Internet y por otros procedimientos (De Ibarrola, 2014). Como señalaron los clásicos de la sociología del trabajo, se aprende haciendo, pero también interactuando, imitando y observando.

### **¿Y el mercado de trabajo?**

En el mercado de trabajo mexicano persisten una serie de rasgos estructurales que se relacionan con dinámicas económicas e institucionales que en ciertos aspectos son similares a los que se observan en otros países de América Latina. En el caso específico de México influyen, de manera decisiva, las sucesivas crisis y ajustes a partir de la crisis de la deuda en 1982. La informalidad, las desigualdades, el estancamiento salarial son algunos de sus rasgos característicos. Aunque a ello han contribuido desde de los años ochenta las políticas de flexibilidad y la insuficiente creación de empleos formales, ya en períodos anteriores convivían, por un lado, formas protectoras de regulación del trabajo en las grandes industrias nacionalizadas (siderurgia, ferrocarriles), y en una parte importante de la administración pública, con, por el otro lado, amplios sectores desregulados en el comercio, los servicios y la pequeña industria (Villarreal, 1988; Zapata, 1993; Marshall, 1996). Al respecto, Reygadas (2011:27) afirma que la mayoría de la población activa nunca ha tenido empleos estables y protegidos en México. María de Ibarrola y sus colaboradores han documentado y analizado la enorme heterogeneidad de los empleos y trabajos en el Distrito Federal (De Ibarrola et al., 2014) que, por cierto, no es una excepción en México. En el ámbito latinoamericano Pérez-Sainz se ha referido a la etapa de la modernización nacional como aquella en la cual una parte del trabajo «deviene empleo» antes de la etapa de la desregulación por los procesos de globalización (Pérez-Sainz, 2014).

Actualmente, después de tres décadas de políticas de flexibilidad y desregulación, únicamente un número relativamente reducido de trabajadores percibe las prestaciones sociales de ley. Son todavía más raras aquellas otras prestaciones como seguros médicos privados, bonos de productividad y primas de antigüedad otorgadas por ciertas empresas

privadas y unas pocas empresas e instituciones públicas. Se calcula que en 2012 poco más de la mitad de los trabajadores asalariados estaban afiliados al Seguro Social y tan sólo un tercio del total de trabajadores ocupados (Pacheco, 2014). En los últimos años se observa, según cifras oficiales, una ligera recuperación del empleo formal pues la informalidad alcanzó el 60 por ciento en varios meses de 2012-2013 en tanto que en agosto de 2015 se estimaba en 57.9 por ciento (Inegi, 2015).

Sin embargo, otros indicadores son también preocupantes, principalmente desde el punto de vista de la contratación, que es un aspecto importante para entender la estabilidad del empleo. En el año 2012, tan solo un tercio de la PEA contaba con salario escrito (aproximadamente la mitad de los asalariados) y únicamente el 26.9 por ciento tenía un contrato de planta o indefinido (Bensusán, 2013:31).

En lo que se refiere a los salarios, el mercado de trabajo mexicano se caracteriza por el estancamiento que ellos han experimentado al menos en las dos últimas décadas (Bensusán y Middlebrook, 2013). Como se observa en el cuadro 1, el índice del salario mínimo real era del 70 por ciento comparado con el año 1994. También era algo inferior, 95 por ciento, el índice del salario medio real de cotización al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Cuadro 1

**Salarios reales en México, 1994-2012**

Año	Salario mínimo real <sup>a</sup>	Índice del salario mínimo real	Salario medio de cotización Al IMSS (pesos por día) <sup>b</sup>	Salario medio real de cotización al IMSS (pesos por día deflactado a precio de 2010) <sup>c</sup>	Índice del salario medio real del IMSS
1994	13.98	100.00	49.60	250.80	100.00
2012	10.22	73.10	258.34	240.82	96.00

Fuente: Bensusán y Middlebrook, 2013.

<sup>a</sup> Salario mínimo real expresado en precios constantes de 1994; corresponde al promedio de las tres zonas económicas (A, B y C) en que se divide el país para estos efectos.

<sup>b</sup> De 1994 a 2003, el salario medio de los cotizantes permanentes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). A partir de 2004, el salario base de los cotizantes permanentes y eventuales, ponderado por el número de días trabajados en el mes.

<sup>c</sup> Pesos deflactados conforme al Índice de Precios al Consumidor reportado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

En suma, el mercado de trabajo mexicano ha evolucionado mediante ciclos cortos de mayor crecimiento, menor desempleo, recuperación parcial de los niveles salariales con otros ciclos de deterioro de tales indicadores. Lo que es claro es que las crisis ya mencionadas, a partir de los años ochenta, reproducen amplias desigualdades entre regiones y ocupaciones, así como importantes niveles de subempleo e informalidad. La aplicación de la Ley Federal

de Trabajo ha sido muy irregular y la reforma del año 2012 parece ir en el sentido de una mayor flexibilidad (Bensusán, 2013).

### **Una nota metodológica: del análisis estructural a la visión longitudinal**

¿Cómo abordamos el tema de la precariedad y cuáles son los resultados desde el punto de vista de las competencias de los trabajadores? Para profundizar en el fenómeno de la precarización del trabajo, hemos adoptado una perspectiva longitudinal en donde se toman en cuenta rasgos estructurales, pero también nos situamos en el terreno de los acontecimientos y de la contingencia (Hualde, Guadarrama y López, 2016). Desde este ángulo, se destacan las capacidades desiguales de agencia de los sujetos y sus diferentes posibilidades para utilizar a lo largo de su trayectoria recursos de distinta índole, que eventualmente les permiten orientar su trabajo y su vida hacia objetivos que consideran deseables. Lo que se pone en juego, en esta relación compleja entre estructura y agencia, es la configuración de las trayectorias (o las varias configuraciones que se construyen a lo largo de las trayectorias) en la que intervienen actores, contextos y también circunstancias a escalas múltiples. Esto hace suponer que en la acción social no hay determinismos, pero tampoco una capacidad de acción sin límites y que, además, el margen de maniobra de los individuos es variable en el tiempo.

Se toma en cuenta que el tipo de ocupación al que los individuos se adhieren, ya sea por elección o de manera forzada, prefigura una serie de posibilidades, un conjunto de *trayectorias* y *figuras de referencia* que contribuyen a orientar las estrategias de los individuos y las de los grupos profesionales, porque forman parte de los saberes de la ocupación o de la profesión (Bidart y König, 2014:2). En este sentido, es factible pensar que la trayectoria de referencia se construye a lo largo del tiempo como una acumulación de saberes, en contextos en los que la flexibilidad supone constantes puntos de inflexión en las trayectorias. Ello implica que el camino imaginado por el individuo para llegar a una figura de referencia, que encarna el objetivo a lograr, puede sufrir cambios que lo lleven a separarse de su trayectoria ideal y a imaginar objetivos más versátiles y realizables.

Para el análisis de las trayectorias se siguió una metodología mixta de tipo secuencial. En una primera fase se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas que permitió reconstruir de manera detallada la trayectoria laboral de cerca de 250 trabajadores, algo más de 80 por ocupación. Se estimaron el número de empleos, la duración de los mismos, los motivos para cambiar de empleo y las condiciones de trabajo del último ocupado. Una vez revisada la información, se escogieron casos contrastantes que pudieran plasmar la heterogeneidad mencionada al principio en función de la edad, el sexo, la duración de la trayectoria y otros factores de tipo «objetivo» que se consideraron relevantes para entender la estructura de la trayectoria.



En contraste, el objetivo de las entrevistas (alrededor de 30 por ocupación) fue conocer el sentido y la valoración del trabajo durante la trayectoria, a partir de las percepciones y valoraciones de los propios trabajadores. Se consideró importante en el diseño del proyecto esta parte subjetiva que en muchas ocasiones está ausente en los análisis de trayectorias.

A continuación se presentan algunos datos de la encuesta que, a pesar de no ser representativa, proporciona los rasgos más relevantes de nuestro universo de estudio.

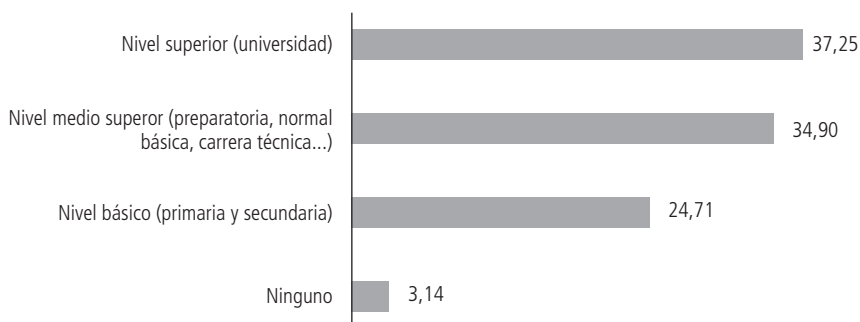
### **Escolaridad: una gradación en función de las ocupaciones**

Los resultados de la encuesta parecerían predecibles por el hecho de que la escolaridad es uno de los principales criterios que seguimos para la construcción de la muestra. Sin embargo, cuando se examina esta variable por ocupación, se descubren matices interesantes que ayudan a comprender mejor la experiencia de la precarización laboral.

De acuerdo con este criterio, la muestra en general se reparte en tres niveles relativamente similares en función del último grado escolar aprobado (gráfico 1). La importante representación de trabajadores universitarios se explica por la inclusión de los músicos profesionales que sesga el resultado, si se compara con los datos generales del mercado de trabajo mexicano, pero permite distinguir el universo de referencia de nuestra propia investigación.

Gráfico 1

#### **Distribución porcentual de los trabajadores por grado escolar (n=255)**

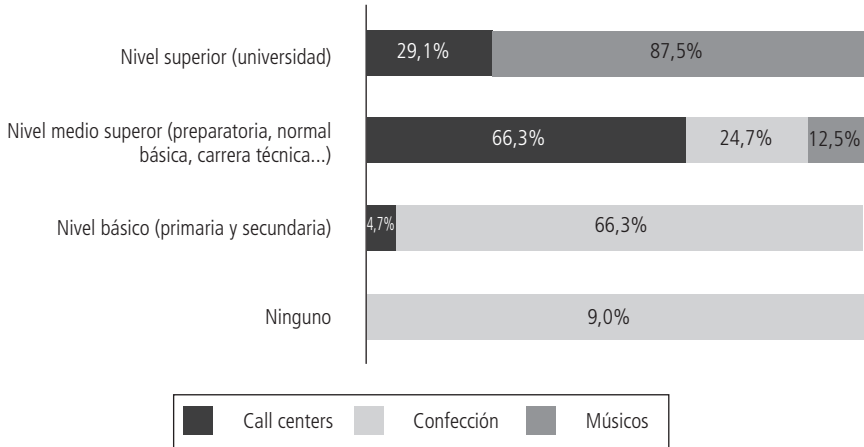


Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta: *Heterogeneidad ocupacional, precariedad laboral y diferencias de género en México*. Proyecto 83530-Conacyt Ciencia Básica.

Si se examinan los datos por separado para los tres grupos ocupacionales estudiados, tenemos la situación que se muestra en el gráfico 2.

Gráfico 2

**Distribución porcentual de los trabajadores por grado escolar según ocupación**



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta: *Heterogeneidad ocupacional, precariedad laboral y diferencias de género en México*. Proyecto 83530-Conacyt Ciencia Básica

Entre los músicos de orquesta y maestros de música, como ya se dijo, predomina un nivel alto de escolaridad ya que la gran mayoría terminó sus estudios universitarios, aunque no siempre en carreras relacionadas con la música. Los trabajadores de call center se concentran en el nivel de escolaridad media, aunque un 28 por ciento alcanzó estudios superiores, lo cual coincide con la idea de una ocupación que permite a los estudiantes trabajar y estudiar al mismo tiempo, pero también emplea a universitarios que terminaron la carrera. Finalmente, el caso de los operarios de la industria de confección de ropa es un claro ejemplo de trabajadores manuales con educación baja. La gran mayoría, 66 por ciento, sólo tiene educación básica (primaria y secundaria) e incluso se encuentra un 9 por ciento sin ninguna escolaridad. Sin embargo, también es preciso mencionar que hay entre ellos un 25 por ciento con educación media superior.

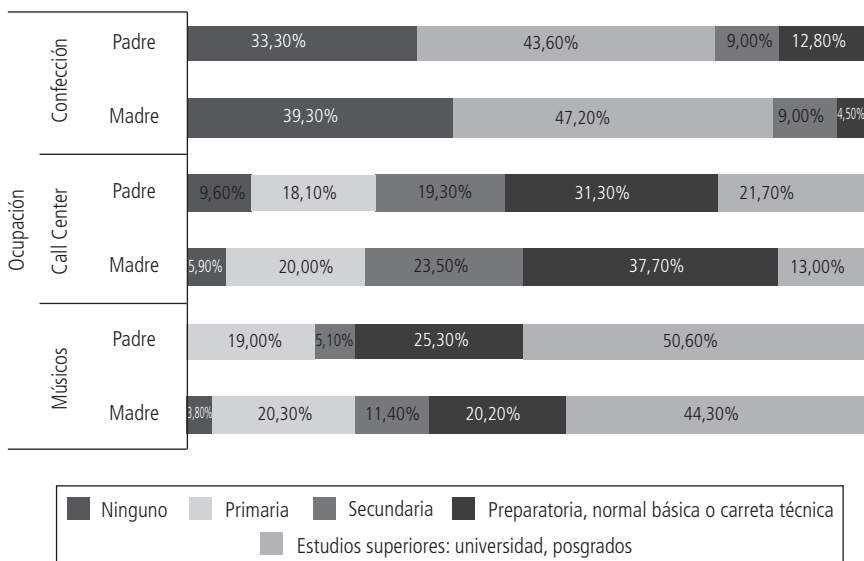
Por otro lado, la encuesta arrojó otras informaciones que también vale la pena reseñar. Se preguntó a los encuestados por la escolaridad y la ocupación de los padres. Las respuestas apuntan a una cierta continuidad en el tiempo o, por decirlo de otra manera, indican que la movilidad social en este grupo de trabajadores es limitada (gráfico 3).

En conjunto encontramos que lo más común para un trabajador de la confección es que sus padres hayan alcanzado la educación básica o la secundaria, lo que se da en 3 de cada 4 casos. Por otro lado, casi la mitad de las madres de los entrevistados alcanzaron la

secundaria. Sin embargo, no se puede soslayar el dato de que un tercio de los padres y casi el 40 por ciento de las madres de los trabajadores de la confección no habían completado ningún grado escolar.

Gráfico 3

**Escolaridad de los padres por ocupación**



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta: *Heterogeneidad ocupacional, precariedad laboral y diferencias de género en México*. Proyecto 83530-Conacyt Ciencia Básica.

En el grupo ocupacional de call center lo más frecuente es que los padres cuenten con educación media-superior, el 37 por ciento de las madres y el 31 por ciento de los padres. También es interesante que más de un 20 por ciento de los padres y el 13 por ciento de las madres posean grados universitarios.

Finalmente, en el grupo de los músicos, la mitad de los entrevistados proviene de hogares donde cuando menos uno de los progenitores había completado un grado universitario, y ocho de cada diez había obtenido como mínimo un grado educativo medio.

Estos datos de la muestra son coincidentes con estudios más generales de cada una de las ocupaciones. Así, la industria de la confección es intensiva en mano de obra con trabajadores semicalificados y de baja escolaridad. Por tradición, este sector ha sido una fuente de empleo para mujeres, aunque con modificaciones en el tiempo y según regiones. Se ha

documentado el incremento del empleo femenino de bajos salarios en la frontera norte en los años ochenta y procesos posteriores de desfeminización por la contratación de varones en operaciones de corte y lavado en empresas de *paquete completo*, como consecuencia de una mayor especialización productiva. En este siglo resurgió el trabajo femenino en regiones del centro y el sur del país (De la O, 2006), así como en la Región Lagunera y el Valle de Tehuacán. Sin embargo, con las diversas recesiones económicas, los hombres han competido con las mujeres por los puestos de operarios de máquinas de coser (López et al, 2014).

En los call center, las investigaciones internacionales muestran un predominio de trabajadores con nivel de bachillerato o de educación superior (cuadro 2). Como se observa en el cuadro, el promedio de edad en distintos países se sitúa en unos 25 años y, a excepción de Brasil, donde el valor modal del nivel educativo es de secundaria, en los demás países la escolaridad es universitaria, aunque en México y Guatemala se precisa que son trabajadores que no han concluido sus estudios universitarios.

Por sexo se advierten más diferencias que por escolaridad. Predominan las mujeres en Filipinas, son una gran mayoría en Brasil, hay paridad en Argentina y Guatemala y predominan los hombres en México<sup>3</sup> y la India. Sin embargo estos datos de la feminización acerca de México difieren de los que se presentan en un estudio del Instituto Mexicano de Teleservicios (2011) en 87 call center latinoamericanos –de los cuales 50 se ubicaban en México–, que señala porcentajes mayoritarios de mujeres en la mano de obra empleada: el 60 por ciento en los centros *in house* y el 80 por ciento en los centros subcontratados.

Otros datos acerca de México dan una idea más precisa de las características de la mano de obra empleada en los call center: Los menores de 27 años representan el 66 por ciento de los trabajadores empleados y sólo el 12 por ciento son mayores de 35 años. En relación con la escolaridad se menciona que el 54 por ciento se encuentra estudiando en la universidad o ha concluido su carrera y el 44 por ciento tiene al menos el bachillerato. Es decir, prácticamente todos los empleados en call center, el 98 por ciento, han estudiado al menos bachillerato.

Por último, la población que en México se ocupaba en actividades relacionadas con la música, independientemente de su nivel de escolaridad, sumaba 96.153 personas según el censo de 2010 (Guadarrama, 2013, 2014). Sin embargo, dice Guadarrama, «en vista de que nuestro campo de estudio se restringe exclusivamente a los músicos profesionales, esta exploración sólo tomará en cuenta a las personas con estudios declarados en la música y que están ocupados en el mismo sector de actividad o en otros, no relacionados con la música». (Guadarrama, 2013:11). A partir de lo anterior y con base en datos censales, se menciona

<sup>3</sup> Para el caso de México no fue posible encontrar la fuente, pero el título indica que se trata de un caso de estudio por lo cual se desconoce su validez estadística.

que en el año 2000 los músicos profesionales sumaban 13.679 personas, pero en 2010 se habían triplicado hasta alcanzar 44.109 (Guadarrama, 2013). Del total de músicos profesionales en este último año casi el 80 por ciento habían obtenido el grado de licenciatura, el 3.2 por ciento la maestría y el 0.7 por ciento el doctorado.

Cuadro 2

**Características de los trabajadores de los BPO por país**

Pais	Edad media (desv. est.)	Sexo (% hombre/mujer)	Estudios (%) Secundarios/ universitarios/ posgrado	Titulación (valor modal)	Idiomas
India	24,5	60/40	2,7/3,2/94,6	Universitaria	Inglés
Filipinas	25,7	40,7/59,3	0,6/11,7/87,6	Universitaria	Inglés
Brasil	18-25	23,8/76,2	N/d	Educación secundaria	Portugués (con algo de inglés y español)
Argentina	22-35	50/50 (est.)	N/d	Universitaria	Inglés/español
Chile	25	25/75	N/d	—	Español
Costa Rica	—	—	51/46/N/d	Universitaria	Inglés/Español
Guatemala	20-25	50/50	N/d	Universitaria (sin completar)	Inglés/español
México	18-30	66/34	N/d	Universitaria (sin completar)	Inglés/español

Fuente: adaptado de Messenger y Ghosheh, 2011.

**Trayectorias laborales, escolaridad y competencias**

En esta sección examinaremos las trayectorias en cada una de las ocupaciones, tratando de resaltar si los trabajadores movilizan o no competencias que les permitan eludir trayectorias precarias y encontrar formas de mejora a lo largo de su vida laboral.

Según el estudio de López et al. (2014), en la industria de la confección se distinguen las siguientes trayectorias:

Una trayectoria sectorial donde la mayor parte de los empleos se desarrolla en el sector de la confección. Un primer subtipo en la trayectoria sectorial es la *itinerante flexible* y una segunda la denominan *itinerante precarizada*.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Esta sección del artículo se basa ampliamente en el trabajo de López et al. (2014).

Otros trabajadores tienen una permanencia considerable en una sola fábrica, por lo que se considera que desarrollan una *trayectoria de empresa*. Aunque su trayectoria de ascenso no es sostenida sino que en ocasiones se observan retrocesos en función de circunstancias diversas, suelen lograr una mejora que se traduce en ascensos de puesto o en mejores ingresos. En realidad este tipo de trayectorias son las únicas en donde es claramente observable el papel de la formación educativa y de la capacitación como un recurso que favorece a los trabajadores. Señalan las autoras mencionadas que la trayectoria de ascenso por formación y capacitación puede darse en varios tipos de empresas. Un ejemplo es el de Javier, quien durante la época del *boom* en la Región Lagunera (norte de México) tuvo un buen empleo en una de las fábricas más grandes, pero lo perdió en la primera recesión de 2000. Más tarde, un amigo le ayudó a conseguir su empleo actual, en el cual tiene una antigüedad de cinco años. Javier, que estudió el bachillerato (preparatoria) es jefe de línea y aspira a un puesto mejor. Considera que su trabajo es estable y las prestaciones que ofrece su empresa son de las mejores en la región.

En Tijuana, Isidro también ejemplifica una *trayectoria laboral en ascenso*, que es típica de los procesos de migración campo-ciudad, pues pasó de agricultor a operador de una máquina de coser en la fábrica donde labora actualmente. Con 15 años de antigüedad en la empresa, se desempeña como supervisor de línea y es uno de los que reportaron mayor nivel de ingresos.

Sin embargo, la escolaridad no es un pasaporte hacia este tipo de trayectorias. Por ejemplo, Martha desarrolló una *trayectoria en riesgo*, pues a pesar de tener un año de universidad, ser «operaria campeona» y ganar alrededor de 100 dólares a la semana, no se encuentra segura en su empleo. En el momento de la entrevista trabajaba en una empresa trasnacional donde hacen el llamado «paquete completo». Tiene un contrato por tiempo determinado que renueva cada seis meses, cuenta con salario base más pago a destajo, prestaciones básicas, bonos de puntualidad y productividad, y servicio de comedor de bajo costo. En su categoría de operaria campeona debe apoyar a otros módulos cuando se requiere ya que sabe realizar diversas operaciones: «cubro vacantes cuando la gente falta y ayudo al módulo para que no baje la producción» (Martha, entrevista 2010).

Si los niveles escolares relativamente altos y los procesos de capacitación permiten en ciertas condiciones lograr trayectorias de ascenso, también es cierto que la escolaridad más baja supone un freno para un progreso laboral. Ello se observa en las trayectorias *fuera del sector*, en los talleres a domicilio y en aquellas trayectorias de desempleo recurrente.

Las trayectorias encontradas en la industria de la confección permiten extraer algunas conclusiones en relación con el peso de la educación y la capacitación. En primer lugar, es necesario tomar en cuenta que las crisis económicas que ha sufrido el sector son un factor que condiciona muy fuertemente las trayectorias; es decir, el margen de maniobra de los

trabajadores disminuye sustancialmente cuando dichas crisis ocurren. Más allá de los ciclos, el trabajo de campo lleva a otras cuatro conclusiones: a) la escolaridad formal ayuda a los trabajadores a desarrollar trayectorias de empresa y llegar a ser supervisores; b) más que la capacitación formal, el aprendizaje de varias operaciones a lo largo de la trayectoria puede ser una ventaja importante; c) el tipo de empresa y el mercado de trabajo regional también ayudan a explicar trayectorias más o menos precarias;<sup>5</sup> en general las grandes empresas otorgan mejores salarios y prestaciones, y los talleres a domicilio son el eslabón más bajo de la cadena; y d) una trayectoria continua en el sector no garantiza una mejora en la trayectoria.

Así pues, la capacidad de los trabajadores de lograr una trayectoria de ascenso es muy limitada, se da en pocos casos, pero se relaciona de alguna manera con los grados educativos, la trayectoria en el sector y el tipo de empresa.

### La «soportable» levedad de los call center

La mayor dificultad para estudiar las trayectorias en los call center se deriva tanto de la relativa juventud del sector (alrededor de 25 años) como de los trabajadores. A pesar de lo anterior, en el trabajo de campo encontramos una minoría que son personas mayores de cuarenta y cincuenta años con varios años de antigüedad en un mismo call center, y jóvenes que van rotando entre distintos tipos de establecimientos. Las entrevistas seleccionadas trataron de plasmar la diversidad, por lo que el tipo de experiencias que se relatan están basadas en trayectorias de cierta duración en el mercado de trabajo y en el propio sector.

También conviene aclarar que el estudio de las competencias laborales no se limita a la operación de hablar por teléfono. Aunque *las competencias comunicativas* constituyen el núcleo de habilidades requeridas en los call center, no son las únicas. Algunos operadores llevan a cabo tareas de recopilación de información, control de operaciones, tareas de tipo administrativo y otras relacionadas con el dominio de ciertos tipos de software.

Por otro lado, las competencias comunicativas conforman un campo más amplio de aprendizajes ligados al trabajo emocional. Estos aprendizajes se relacionan con la capacidad de persuasión, la capacidad para exponer claramente los mensajes, responder al cliente, reaccionar y otras actitudes relacionadas como la paciencia y la amabilidad que tienen que ver sobre todo con lo que se ha denominado trabajo emocional (Calderón, 2008). Sobre este núcleo de competencias gira frecuentemente la valoración del trabajo, pues para algunos son una fuente de estrés y para otros una oportunidad de relación con los clientes. Estas son las habilidades que los empleadores identifican con un nivel universitario o cercano al mismo. Visto desde otra perspectiva, son habilidades necesarias que al mismo tiempo se desarrollan parcialmente por las rigideces de los *script* (guiones) y las exigencias de las

<sup>5</sup> El trabajo se hizo en tres regiones en donde se encontraron diferencias que no es posible detallar en este artículo.

métricas que obligan a los operadores a responder a un número mínimo de llamadas como requisito de la productividad.

Las características de las competencias señaladas sitúan al call center en el universo de los servicios personales, pero, al mismo tiempo, el ahorro de costos y la restricción de tiempos remiten efectivamente a la producción en masa, en este caso de tipo inmaterial. Esta es la tónica dominante en la mayoría de los call center, pero hay otros puestos relacionados con la administración que exigen a los trabajadores habilidades informáticas y algunas complementarias. Por ejemplo, cuando se trata de procesos de cobranza algo más se pone en juego. Un operador de 19 años que trabaja en Monterrey relata vívidamente su experiencia en este tipo de operaciones:

...*call center de despacho* es analizar cuentas e investigación de todo esto, de clientes y cobranza es solamente que sientas te cae la llamada, contestas, cuelgas (...) aquí investigas gestiones de los meses pasados para ver el tipo de contacto que ha habido con él, si se ha contactado o en que teléfono se ha contactado, nosotros usamos tres tipos de fuentes: cuenta de Facebook, cuenta de Infonavit<sup>6</sup> para saber cuál es el último trabajo que ha realizado y lo que es el correo electrónico...

Los elementos registrados durante las entrevistas nos permitieron construir una tipología de trayectorias que exponemos a continuación:

- a) *Trayectoria de empresa o de aprendizaje*. Son las trayectorias menos frecuentes y las más estables. En los casos encontrados los trabajadores han cursado al menos unos años de universidad y han logrado ascender a capacitadores, gerentes de recursos humanos o similares. Para ello reciben capacitación *ad hoc*. Generalmente encuentran satisfactorio su trabajo y sus salarios doblan al de un operador normal, llegando a percibir hasta 700 u 800 dólares mensuales. En ocasiones este tipo de *oportunidades* son desdeñadas por algunos profesionales que tienen como objetivo encontrar trabajo en su profesión.
- b) *Trayectorias mixtas*. Son aquellas que se iniciaron en los servicios o el comercio (en la industria hay muy pocos casos). Desde el punto de vista de la incorporación al sector, encontramos dos tipos de trayectorias mixtas: a) las trayectorias discontinuas donde hay una alternancia recurrente entre empleos de servicios o comercio y el call center, y b) las trayectorias de incorporación tardía al sector, que corresponden a mujeres que entran a una edad madura en el mercado de trabajo o profesionales que han sufrido recortes en el sector donde trabajaban. Para los primeros el call center es una suerte

<sup>6</sup> Se trata de un fondo para ayudar a la vivienda de los trabajadores.



de «refugio» que consideran temporal en un «mal momento» de su carrera. Para los segundos, salvo excepciones, es la única opción de empleo y, en ciertos casos el preludio de una jubilación marcada por la incertidumbre. Este es el caso de algunos trabajadores entrevistados en la ciudad de Tijuana que fueron deportados de los Estados Unidos. En las trayectorias mixtas, que son la mayoría, ciertos individuos cercanos a los treinta con la carrera terminada encuentran en los call center una manera de sobrevivir. Si es para mantener una familia el ingreso se tiene que complementar con un segundo empleo. Lo que se valora es la certidumbre de percibir un salario quincenal y, en el caso de tener familiares dependientes con enfermedades, el acceso a la seguridad social. Entre el pragmatismo y el conformismo se desarrollan trayectorias en donde, paradójicamente, el call center se asume como un empleo estable. Sin embargo, son significativos los casos en los cuales nada es positivo en este trabajo, ni en la trayectoria. El número de facetas negativas es considerable: salario insuficiente, la arbitrariedad de los supervisores, la incertidumbre a futuro (entre los mayores de edad) y las condiciones ergonómicas: temperaturas extremas, sillas viejas e incómodas, enfermedades en la garganta, dolores de espalda.<sup>7</sup> En estos casos, el grado educativo o el aprendizaje no tienen ningún papel aparente en la vida laboral de estos trabajadores a efectos de mejorar su trayectoria futura en el call center. Sin embargo, los que tienen título universitario pueden dejar el trabajo en busca de otras oportunidades, lo que resulta más complicado para aquellos que sólo estudiaron bachillerato.

- c) *Trayectorias en call center.* Son las de aquellos jóvenes que toda su carrera laboral la han desarrollado en este tipo de establecimientos. La rotación entre call center es casi un modo de vida para jóvenes que no terminaron su carrera, que no accedieron a la universidad y van tejiendo redes en el sector. En varios de estos casos, el objetivo es regresar a estudiar para mejorar sus condiciones de empleo.

### **Trayectorias de los músicos profesionales**

Una primera clasificación propuesta por Guadarrama (2014) diferencia entre los músicos permanentes, semipermanentes e intermitentes. A partir de la clasificación mencionada la autora encuentra una relación estrecha entre el grado escolar y la condición de estabilidad que suele ir asociada—aunque no es una regla general— con mejores condiciones de trabajo. Al respecto señala que 12 de los 16 músicos que en la muestra de 80 declararon tener posgrado se encontraban en el grupo de permanentes conformado por un total de 35 músicos

<sup>7</sup> Abal Medina (2014) describe de manera similar el ambiente de los call center más precarios a los que se denomina «call center garaje». En algunos call center de México se denomina «caballeriza» al espacio de trabajo individual. Esta autora menciona también las enfermedades profesionales que nosotros también encontramos.

(Guadarrama 2014:268). En el grupo de semipermanentes sólo uno de los músicos tiene posgrado y un tercio del grupo carece de título. Finalmente, entre los intermitentes, aunque tres músicos tienen posgrado, 11 tienen licenciatura y 9 habían alcanzado únicamente el grado de bachillerato.

Estos datos, —agrega la autora— nos permiten suponer que sólo en algunos nichos del mercado de trabajo de los músicos profesionales, como las instituciones de educación superior y las orquestas de mayor jerarquía, el grado profesional constituye un requisito indispensable para el ingreso y promoción y una condición para alcanzar la estabilidad en el empleo. En otros espacios, como las orquestas en consolidación, el grado no es decisivo, y en el resto del mercado no hay una regulación al respecto (Guadarrama, 2014:268).

Las entrevistas en profundidad, refuerzan la importancia de la duración de los estudios de posgrado así como la calidad y el prestigio de las instituciones donde se llevan a cabo. Una de estas trayectorias la encarna un músico de origen ruso con posgrado que ejemplifica la valoración que en la práctica se le da a la formación adquirida en los antiguos países del bloque socialista. La segunda trayectoria, es la de una trompetista mexicana que cursó sus estudios de posgrado en Nueva York.

Sin embargo, la posesión de determinadas credenciales educativas no explica evidentemente todas las vertientes de las trayectorias de los músicos donde confluyen elementos de tipo personal, organizativo (el tipo de orquesta, su prestigio) y competencias que van más allá del dominio técnico del instrumento o de determinadas técnicas pedagógicas. Como señala Guadarrama (2013: 191), a pesar de que la profesión de músico es masificada y diversificada todavía mantiene resabios de tradiciones decimonónicas basadas «en la educación tutorial y el aprendizaje en la práctica» y junto a prácticas de contratación de tiempo completo «se observan contratos de corto plazo y proyectos y prácticas marcadas en ocasiones por el favoritismo y la discrecionalidad» (Guadarrama, 2014:362) .

Así pues, también entre los músicos encontramos «*la inadecuación*». Esta se produce en algunas trayectorias de los denominados músicos intermitentes para los que una titulación universitaria les permite obtener ingresos altos, pero tan sólo de manera ocasional en ciertas épocas estables. En otros periodos de la trayectoria, sin embargo, se ven obligados a dar clases, desarrollar *chambitas*<sup>8</sup> y proyectos personales (Guadarrama, 2014:320).

En síntesis, la obtención de títulos, especialmente posgrados, es una herramienta importante en ciertas trayectorias de músicos que se estabilizan en las grandes orquestas. Sin embargo, el título universitario en sí mismo no es garantía de trayectorias estables, buenos salarios ni tampoco evita que los músicos puedan eludir la multiactividad. En ciertos casos

<sup>8</sup> En México trabajos ocasionales, mal pagados, de corto plazo, aunque la palabra tiene también otros significados.

permite a estos profesionales lograr períodos de estabilidad y buenos ingresos; en otras trayectorias ciertas situaciones de precariedad pueden revertirse cuando se está inserto en redes relacionadas con «nuevos empleos» en la música o en proyectos individuales de distinta índole (proyectos multimedia). En estos casos las competencias utilizadas no se relacionan directamente con los estudios universitarios, sino que se acercan a lo que generalmente se describe como cualidades de los emprendedores: capacidad de asumir riesgos, competencias relacionales, visión de futuro etc.

### Conclusiones

En una época de fuerte precarización del empleo, la «utilidad» de la educación está en entredicho y se pone en duda el reconocimiento de otras habilidades o competencias adquiridas fuera del ámbito escolar. Algunos de los supuestos clásicos de los mercados internos de trabajo, como la acumulación de conocimientos y el ascenso en las empresas, mediante una profesionalización construida durante la vida laboral, parecen cosa del pasado, pues desde hace décadas lo que predomina es la inestabilidad de las propias empresas, de los mercados y de las trayectorias laborales de los trabajadores. Por tanto, los objetivos de la planeación educativa, basados en la idea de la adecuación en cantidad y calidad de la oferta educativa con la demanda de trabajo, se antojan hoy en día como una tarea abocada al fracaso. Sin embargo, la crítica a estos planteamientos o las críticas legítimas a la calidad del sistema educativo tampoco pueden soslayar los cambios en los mercados de trabajo, en sus regulaciones y en las instituciones de países como México, donde la flexibilidad laboral es una realidad excepto en algunos sectores ligados con el empleo público. Atribuir la responsabilidad exclusiva de los «fracasos» laborales al sistema educativo denota una posición simplista y por tanto equivocada.

En este trabajo tratamos de exponer hasta qué punto los conocimientos adquiridos en el sistema educativo y las habilidades o competencias que los trabajadores van incorporando a lo largo de la trayectoria influyen o no en la posibilidad de mejorar su condición laboral y de vida.

Se expusieron los resultados relacionados con tres ocupaciones que, *a priori*, se encuentran en segmentos del mercado de trabajo formal, aunque las diferencias tajantes entre este y el trabajo informal son actualmente menos claras, tanto en los empleos como a lo largo de la trayectoria. Podríamos decir que ciertos empleadores, con registro formal de sus empresas, cumplen con la ley a medias, de manera que el significado de un contrato por tiempo determinado no siempre se traduce en una condición de estabilidad para el trabajador; en otras ocasiones las cotizaciones al Seguro Social son reales, pero no por el monto del salario que el trabajador percibe, sino por un monto menor. Estos ejemplos son parte de los testimonios de algunos trabajadores de call center. A este tipo de situaciones

contribuye una política que parece deliberada, en la que no se informa de manera clara al trabajador de sus condiciones en el empleo. Este, por su parte, carece frecuentemente de una organización sindical que le informe acerca de sus derechos y lo defienda en caso de violación de los mismos, siendo, a estos efectos, el individualismo más la regla que la excepción.

Como ya se dijo, cada una de las tres ocupaciones tiene características distintas en lo que al tipo de trabajo se refiere y a sus formas de regulación, de manera que la precariedad se manifiesta de forma diferente, con intensidades, dinámicas y significados diversos. Sin embargo, en ninguna de las tres ocupaciones los trabajadores o al menos una parte importante de ellos, están libres de alguna o varias dimensiones de la precariedad, ya sea en el trabajo actual o a lo largo de su trayectoria.

En la industria de la confección, el lugar que las empresas ocupan en la cadena de producción, las crisis sucesivas, la competencia global por bajar los costos, determinan entre otras cosas las condiciones de trabajo en un sector donde las mujeres tienen una presencia importante. Aunque el nivel educativo no pasa de la preparatoria este grado representa en ocasiones una ventaja para ascender al puesto de supervisor que parece ser la jerarquía más alta a la que se puede aspirar. El dominio de varias operaciones por aprendizaje en el trabajo es el otro factor que a varias mujeres les ha posibilitado ciertas ventajas materiales, en un mercado de trabajo que ofrece pocas oportunidades. Esto es muy notorio en los escalones más bajos de la cadena donde la falta de prestaciones, el trabajo a destajo, las largas jornadas para mujeres que entran y salen del mercado de trabajo, y tratan de *conciliar* su vida familiar con la vida laboral, son rasgos típicos del trabajo y el empleo.

En los call center puede decirse que no existe *una figura de referencia*, puesto que las empresas no contemplan un plan de carrera, y la transitoriedad y la alta rotación son hoy por hoy los rasgos dominantes en este tipo de empleo. Ello no impide que en ciertas trayectorias, la de los jóvenes cuya única experiencia es en call center y la de los trabajadores de mayor edad, la duración de los empleos revele el aprendizaje de una suerte de «oficio» que se va forjando en la práctica y que se deriva del conocimiento de campañas específicas, de modos de funcionamiento de las empresas y del conocimiento del sector en general. El nivel educativo requerido es bastante preciso —estudios universitarios terminados o no— y solo en algunos pocos casos lo estudiado en la universidad (informática, administración, psicología) se relaciona con el trabajo desempeñado en el call center. En la gran mayoría de las trayectorias lo que se pone a prueba es la capacidad de comunicación (competencias relacionales) con las implicaciones emocionales consiguientes y las actitudes (paciencia, disciplina) de los operadores. En los call center bilingües se agrega el dominio del inglés. Para los empleadores, las habilidades comunicativas están implícitas en el grado educativo ya mencionado o en el conocimiento del inglés que muestran (o deberían mostrar) los trabajadores mexicanos deportados de los Estados Unidos. Si bien a lo largo de la trayectoria

se observan rasgos de precariedad derivados de las irregularidades en la gestión de los derechos laborales (contratos, prestaciones), en determinadas empresas muchas de las tensiones derivan de las métricas aplicadas para evaluar la calidad de las llamadas. En este conflicto frecuente, la figura del supervisor es señalada como responsable por decisiones arbitrarias (Hualde y Micheli, 2016).

Finalmente, el trabajo realizado acerca de los músicos profesionales revela que, aunque todavía los músicos autodidactas son parte de la profesión, la obtención de licenciaturas e incluso de posgrados es una práctica mayoritaria tanto en quienes ejercen como instrumentistas como entre quienes son docentes de música. Ciertos grados educativos asociados a escuelas de prestigio, como las de los países de Europa del Este, facilitan a los músicos acercarse a una *figura de referencia* que en esta profesión está representada por un empleo de planta en una orquesta con buena reputación. Sin embargo, este objetivo se obtiene en el mejor de los casos a una edad madura, alrededor, de los cuarenta años. En el universo de los músicos profesionales son frecuentes tanto la inestabilidad como la multiactividad (Guadarrama, 2013, 2014), en parte por las características del mercado de trabajo, en parte porque esta condición inestable es característica de las profesiones innovadoras (Menger, 2014). Sin embargo, a pesar de los condicionamientos estructurales, una parte de los músicos que se inician en empleos intermitentes o muy inestables pueden dar un giro, ya sea hacia la estabilidad en una orquesta o en una institución educativa, o bien como emprendedores en proyectos musicales relacionados con nuevas tecnologías.

En conjunto, las condiciones de precariedad múltiples están más presentes en la industria de la confección donde los ingresos son más bajos. En la medida en que aumenta la escolaridad, las condiciones de precariedad no son tan acusadas ni para los individuos, ni para las ocupaciones en su conjunto. Es necesario insistir, sin embargo, que una mayor escolaridad no garantiza una trayectoria más estable, con mejores ingresos y mayores prestaciones. La inestabilidad, la rotación, el cambio de empleo afectan a una gran cantidad de trabajadores en cualquiera de las tres ocupaciones. Las lógicas de competitividad de las empresas de call center y de la confección, el cumplimiento parcial de las normas laborales, la discrecionalidad en la aplicación de las políticas de las propias empresas explican las situaciones descritas. En las orquestas, las relaciones a veces verticales entre el director y los músicos, la competencia entre los propios músicos y otros elementos contextuales, como el insuficiente apoyo de las instituciones públicas, contribuyen a configurar mercados de trabajo volátiles y trayectorias inciertas.

## Bibliografía

**Abal Medina, Paula** (2014). *Ser sólo un número más. Trabajadores jóvenes, grandes empresas, activismos sindicales en la Argentina actual*. Buenos Aires, Editorial Biblos.

**Bensusán Graciela** (2013). «Reforma laboral, desarrollo incluyente e igualdad en México», *Serie Estudios y perspectiva*, México, n° 143, *Cepal*.

**Bensusán, Graciela y Kevin J. Middlebrook** (2013). *Sindicatos y política en México: Cambios, continuidades y contradicciones*, México, UAM/X-Flacso.

**Bidart Claire y Cathel Kornig** (2014). «Normes, variations et bifurcations. Analyse de figures et de trajectoires de référence au long de parcours d'insertion professionnelle». 14<sup>e</sup> Journées Internationales de Sociologie du Travail, Lille, 17-19 Juin.

**Calderón, J.A.** (2008). «Trabajo, subjetividad y cambio social: rastreando el trabajo emocional de las Teleoperadoras», *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol. 26, n° 2, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

**De Ibarrola, María** (2014a). «Repensando las relaciones entre la educación y el trabajo: Una reflexión basada en investigaciones realizadas en México», *Cad. Cedes*, Campinas, vol. 34, n° 94, pp. 367-383.

**De Ibarrola, María, Bernal Enrique, Andrés Emilio Martínez y Azul Valdivieso** (2014b). «La formación para el trabajo en la ciudad de México», Informe de investigación, pp. 214.

**De la O, María Eugenia** (2006). «Trasnacionales, trabajo y género», *Desacatos*, vol. 21, México, pp. 83-94.

**De Vries, Wietse; Yadira Navarro** (2011). «¿Profesionistas del futuro o futuros taxistas? Los egresados universitarios y el mercado laboral en México», *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, vol. II, n° 4, 2011, México, pp. 3-27.

**Gagné, Gilles** (2002). «L'École au Québec : un système qui parasite des institutions», dans : Gilles Gagné (dir.), *Main basse sur l'éducation*, Québec, Nota bene, pp. 7-71.

**Gil Antón, Manuel** (2014). «Los jóvenes académicos en el siglo XXI: de la oportunidad inesperada al retorno del privilegio», en *Desafíos y paradojas. Los jóvenes frente a las desigualdades sociales*, Minor Mora y Orlandina de Oliveira (coords.), México, El Colegio de México, pp. 313-365.

**Guadarrama Olivera, Rocio** (2014). «Multiactividad e intermitencia en el empleo artístico. El caso de los músicos de concierto en México», *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 76, n° 1.

**Guadarrama Olivera, Rocio** (2013). «Mercado de trabajo y geografía de la música de concierto en México», *Espacialidades*, vol. 3, n° 2, julio-diciembre, México.

**Guadarrama, Rocio, Alfredo Hualde y Silvia López** (2014). (coord.). *La precariedad Laboral en México: Dimensiones, dinámica y significados*, México, El Colegio de la Frontera Norte/ Universidad Autónoma Metropolitana, ISBN 978-607-479-134-

**Guzmán Gómez, Carlota** (2014). «Oportunidades educativas y equidad en el sistema de educación superior en México: de las metas a los hechos» *Universidades*, vol. LXV, n° 59, enero-marzo, México, pp. 36-46.

**Hualde Alfredo** (2005). *Trabajo técnico, aprendizaje y trayectorias profesionales: tres estudios en Baja California*. Tijuana, B.C., El Colegio de la Frontera Norte, pp. 257.

**Hualde Alfredo** (2001). «Trayectorias profesionales femeninas en mercados de trabajo masculinos: las ingenierías en la industria maquiladora», *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 65, n° 2, abril-junio, México, pp. 63-90.

**Hualde Alfredo y Janett Chávez** (2008). «Knowledge Workers and Labour Flexibility in the software industry of Mexico», en Diane-Gabrielle Tremblay (coord.), *Flexibilité, Sécurité D' Emploi et Flexicurité Les enjeux et défis*, Press de L'Université de Québec, pp.173-197.

**Hualde Alfredo, Rocío Guadarrama y Silvia López** (2016). «Precariedad laboral y trayectorias flexibles en México: trabajadores de la confección, operarios de call center y músicos profesionales». *Papers*, en prensa.

**Hualde Alfredo y Jordy Micheli** (2016). «The evolution of call centers and the new challenges for quality and management of workforce: the Mexican case», in *Innovation And Internationalization Of Latin American Services*, René Hernández, Alfredo Hualde, Nanno Mulder, Pierre Sauvé (ed.), Cepal/Colef. En prensa.

**Inegi** (2015). «Indicadores de ocupación y empleo», Boletín de Prensa 391/15, Aguascalientes, 28 de Septiembre.

**Instituto Mexicano de Teleservicios** (2011). «Estudios de la Gestión de Recursos Humanos en centros de contacto 2011», disponible en [http://www.imt.com.mx/pdf/estudios/Estudio\\_RH.pdf](http://www.imt.com.mx/pdf/estudios/Estudio_RH.pdf)> septiembre 2015.

**López Silvia, Marlene Solís y Luis Alberto Hernández de la Cruz** (2014). «Itinerantes y precarios: Trayectorias laborales en la industria de la confección», en Guadarrama, Rocío, Alfredo Hualde y Silvia López, *La Precariedad Laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados*, México, COLEF/UAMC.

**Marshall, Adriana** (1996). «Empleo público en América Latina después de las Reformas del Estado», *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, año 2, n° 2, pp. 49-76.

**Menger, Pierre-Michel** (2014). *La différence, la concurrence et la disproportion. Sociologie du travail createur*, Collège de France/ Fayard, Paris, pp. 70.

**Messenger, Jon C. y Naj Ghosheh** (2011). «Un análisis comparado del entorno empresarial, la calidad del trabajo y la organización laboral de los servicios empresariales deslocalizados», en Jon C. Messenger, y Naj Ghosheh, *Deslocalización y condiciones laborales del trabajo a distancia*. España, Ministerio de trabajo e Inmigración.

**Pacheco, Edith** (2014). «El Mercado de trabajo a inicios del siglo XXI. Heterogéneo, precario y desigualdad», En Guadarrama, Rocío, Alfredo Hualde y Silvia López, *La Precariedad Laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados*, México, Colef/UAMC.

**Pérez-Sainz, Juan Pablo** (2014). *Mercados y bárbaros. La persistencia de las desigualdades de excedente en América Latina*. San José, Costa Rica, Flacso.

**Planas Coll, Jordi** (2013). «Los itinerarios laborales de los universitarios y la calidad de su inserción profesional», *Revista de la Educación Superior*, vol. XLII, n° 165, enero-marzo, pp. 31-62.

**Planas Coll, Jordi** (2014). *Adecuar la oferta de educación a la demanda de trabajo: es posible? Una crítica a los análisis "adecuacionistas de la relación entre educación y empleo*, Anuiés, México DF.

**Planas-Coll, Jordi, Enciso-Ávila, Isabel-María** (2014). «Los estudiantes que trabajan: ¿tiene valor profesional el trabajo durante los estudios?» *Revista iberoamericana de educación superior*, 5(12), pp. 23-38.

**Reygadas, Luis** (2011). «La experiencia de la incertidumbre laboral» en: Pacheco Edith, de la Garza Enrique y Reygadas Luis, (coords.), *Trabajos atípicos y precarización en el empleo*, México, El Colegio de México.

**Salas Durazo, Iván Alejandro, Murillo García Favio** (2013). «Los profesionistas universitarios y el mercado laboral mexicano: Convergencias y asimetrías», *Revista de la Educación Superior*, vol. XLII, n° 165, enero-marzo, México, pp. 63-81.

**Teichler, Ulrich** (2015). «Higher Education and the World of Work: The Perennial Controversial Debate». *KnowledgeStudies in HigherEducation*, vol. 2, pp. 269-288.

**Villa Lever, Lorenza** (2013). «Modernización de la educación superior, alternancia política y desigualdad en México». México, *Revista de la educación superior*, 42(168), pp. 81-103.

**Villarreal, René** (1988). «La reconversión en la siderurgia paraestatal de México», *Comercio Exterior*, 38 (3), pp. 91-201.

**Zapata, Francisco** (1993). «La crisis del control sindical sobre la dinámica del trabajo en México», en *Reestructuración y Regulación Institucional del Mercado de Trabajo en América Latina*, Serie de Investigación 98, Ginebra, International Institute of Labor Studies.