



EL COMERCIO, UN ESCENARIO LABORAL HETEROGÉNEO PARA JÓVENES TRABAJADORES SANJUANINOS

MARÍA L. LANDINI (*), ALEJANDRA M. CASTILLA

*Instituto de Investigaciones Socioeconómicas – Facultad de Ciencias
Sociales – Universidad Nacional de San Juan. San Juan. Argentina.*

RESUMEN

El proceso de desestructuración del mercado de trabajo en Argentina a partir de la década del 70` y su máxima expresión con el conflicto político económico de los años 2001-2002 tuvo su correlato en elevados niveles de desempleo, flexibilización laboral y caída del salario real. Si bien a partir del año 2003 se experimenta una recuperación de los indicadores del mercado de trabajo, persisten las condiciones de precariedad. Las tradicionales trayectorias de inclusión social tales como el tránsito por el sistema educativo, la inserción en un trabajo estable y la consecuente movilidad social ascendente se constituyen en una realidad para pocos jóvenes.

El presente artículo caracteriza el mercado de trabajo que ofrece el sector comercio de la provincia, a partir de las experiencias y significaciones que han construido, a lo largo de sus trayectorias laborales, los jóvenes insertos hoy en este mercado. Este sector está conformado por un lado, por medianos y pequeños comercios de capital local, regidos por prácticas tradicionales; y por otro, por grandes empresas nacionales e internacionales que definen prácticas laborales peculiares como expresión de una nueva estética laboral. El abordaje de la problemática se realiza mediante una estrategia de investigación cualitativa. La misma garantiza una mayor profundidad en el análisis del objeto de estudio, a la vez que permite acceder a las prácticas y significaciones juveniles en contextos laborales específicos. Las principales fuentes de información son jóvenes empleados, varones y mujeres de 20 a 30 años de edad, con quienes se realizaron entrevistas en profundidad.

PALABRAS CLAVE: JÓVENES - TRAYECTORIAS LABORALES - SECTOR COMERCIO.

(*) Pedro de Valdivia 2452 (oeste) Bo. San Juan. Rivadavia. (5400). E mail malandini@gmail.com

TRADE AS A HETEROGENEOUS LABOR STAGE FOR YOUNG WORKERS. SAN JUAN. ARGENTINA

Abstract

The process of desintegration of the labor market in Argentina from the 70's and its maximum expression with the political economic conflict in 2001-2002 was matched with high levels of unemployment, labor flexibility and falling real wages. While from 2003, labor market indicators experienced recovery, precarious conditions persist. The traditional tracks of social inclusion such as transit through the educational system, integration into stable job and consequent upward social mobility constitute a reality for many young people. This paper characterizes the labor market that offers the commercial sector of the province, from the experiences and meanings that young people, inserted in this market today, have built throughout their working careers. This sector is made first, by local owned shops, ruled by traditional practices, and second, by large national and international enterprises which define peculiar labor practices as an expression of a new aesthetic labor. The analysis of the problem is performed through a qualitative research strategy. It ensures a deeper analysis of the subject matter, allowing at the same time, access to young practices and significances in specific work contexts. The main sources of information are young employees, men and women aged 20-30 years old, with whom interviews were conducted in depth.

KEYWORD: YOUTH - CAREER PATHS - TRADE SECTOR

INTRODUCCIÓN

El proceso de desestructuración del mercado de trabajo en Argentina a partir de la década del 70` y su máxima expresión con el conflicto político económico de los años 2001-2002 tuvo su correlato en elevados niveles de desempleo, flexibilización laboral y caída del salario real. Si bien a partir del año 2003 se experimenta una recuperación de los indicadores del mercado de trabajo, persisten las condiciones de precariedad. Las tradicionales trayectorias de inclusión social tales como el tránsito por el sistema educativo, la inserción en un trabajo estable y la consecuente movilidad social ascendente se constituyen en una realidad para pocos jóvenes.

El presente artículo caracteriza el mercado de trabajo que ofrece el sector comercio de la provincia de San Juan, a partir de las experiencias y significaciones que han construido, a lo largo de sus trayectorias laborales los jóvenes insertos hoy en este segmento del mercado. Entendemos a las trayectorias como aquellos itinerarios de diferentes posiciones ocupacionales trazados por los sujetos a lo largo de su vida. "... designan las distintas ocupaciones de los actores, sus antecedentes y experiencias en el mundo del trabajo y, a la vez, hacen referencia a la posibilidad de diseñar proyectos más o menos deseables" (Cicciardi, 2001). "La idea fuerza en estas perspectivas, radica en la necesidad de explicar los acontecimientos del presente a partir de consecuencias generadas por acontecimientos pasados, en un contexto de oportunidades constreñidas socialmente" (Chavez Molina, 2007). "Este transcurrir laboral no ocu-

rre en un vacío sino que se ve condicionado histórica y socialmente por distintos procesos e instituciones". (Muñiz Terra, 2007); (Graffigna, 2002); (Cicciardi, 2001).

El abordaje de la problemática se realiza mediante una estrategia de investigación cualitativa ya que permite acceder a las prácticas y significaciones juveniles en contextos laborales específicos. Las unidades de observación son jóvenes urbanos, mujeres y varones, de 20 a 30 años, residentes en el Gran San Juan e insertos en el sector comercio. El criterio de elección de este ámbito laboral radica en se trata de uno de los sectores donde se ubican mayoritariamente los jóvenes trabajadores en la provincia.¹

La selección de la muestra respondió a criterios "teóricos" y el tamaño de la misma se estableció por saturación de categorías, de acuerdo a la perspectiva de Glasser y Strauss (1967). La recolección de información se realizó mediante entrevistas en profundidad y relatos de vida focalizados en la historia laboral de los jóvenes.

El sector comercio de San Juan está conformado, por un lado, por medianos y pequeños comercios de capital local que poseen estructuras organizativas simples, regidos por prácticas tradicionales y por una ges-

1 Una encuesta aplicada a 569 jóvenes insertos en el mercado laboral sanjuanino (año 2009), indicó que el 39 % se desempeñaba en el sector comercio y el 16% en Servicios varios. Proyecto de Investigación "los jóvenes del campo y la ciudad: sus prácticas y trayectorias laborales". Autores Alejandra M. Castilla, María Luisa Landini y otros. Instituto de Investigaciones Socioeconómicas. Facultad de Sociales. Universidad Nacional de San Juan. 2008-2010.

REV ISE, San Juan, Vol.6 - N° 6, año 2014

tión paternalista de la fuerza de trabajo; y por otro lado, por nuevas empresas comerciales, tales como los super e hipermercados dedicados a la distribución minorista de alimentos y bebidas, que irrumpieron en nuestro país en la década de los 90 dentro de un nuevo marco regulatorio que modificó el campo de las relaciones laborales. Estos modernos formatos imponen nuevas pautas de producción y consumo, determinan quién, dónde y cómo se produce; fijan calidades, costos y modalidades de promoción; definen además, prácticas laborales peculiares en sus establecimientos, e impactan en los patrones culturales de consumo. (Hernández Castro, 2011).

LOS JÓVENES, SUJETOS DE NUESTRO ESTUDIO

Los jóvenes de nuestro estudio insertos en el sector comercio de la ciudad de San Juan, tienen entre 25 y 30 años de edad; se incorporaron a la vida activa entre los 17 y 23 años, impulsados por la necesidad de contribuir al presupuesto familiar, algunos han incursionando precozmente en el mundo laboral, desempeñando actividades de corta duración y con horarios reducidos y flexibles. La mayoría se ha emancipado económicamente de su familia de origen y conformado su propio núcleo familiar. Todos han cursado estudios secundarios, aunque algunos no han logrado concluirlos; otros jóvenes, aquellos insertos en megaempresas, han intentado seguir estudios universitarios pero eventos familiares tales como fallecimientos, enfermedades, separación de los padres, nacimientos de hijos,

deterioro de la situación socioeconómica familiar, los obligaron a abandonar sus proyectos educativos para insertarse en el mercado laboral. En sus trayectorias se hace evidente aquella tensión típicamente juvenil identificada por Weller (2006), entre las aspiraciones vinculadas a alcanzar altos niveles de estudios y las urgencias de corto plazo que los presionaron a desertar tempranamente de sus propósitos, buscando activamente empleos que les proveyeran de ingresos.

Las trayectorias laborales de estos jóvenes, transcurren alternando ocupaciones y empleos dentro del sector de servicios y comercio. Inician sus recorridos irrumpiendo en el mercado de trabajo en forma esporádica, mientras cursan los últimos años del secundario o los primeros años de la universidad. En general en el primer tramo de sus itinerarios acceden a empleos u ocupaciones que surgen espontáneamente por información de pares o familiares.

Los jóvenes entrevistados insertos en super e hipermercados, se desempeñan en empresas tales como McDonald², Walmart³, Red

2 **Mc Donald**, es una cadena de restaurantes de comida rápida. Con más de 70 años de antigüedad vende no solo productos sino también concesiones y franquicias. Cuenta con alrededor de 886 restaurantes en 118 países, empleando a 1,5 millones de personas. En Latinoamérica es una de las cinco principales empleadoras con más de 100.000 empleados. En Argentina, Mc Donald ha cumplido 26 años. Para el 2005 contaba con 180 restaurantes y actualmente emplea aproximadamente a 10.000 trabajadores. En la Provincia de San Juan la empresa inaugura en el año 2010, dependiente de una franquicia de la empresa multinacional "Arcos Dorados", con sede en la provincia de Mendoza. Trabajan en este local aproximadamente 56 personas. El perfil de los trabajadores en esta empresa está conformado por adolescentes y jóvenes, el promedio de edad de los empleados es de 23 o 24 años, siendo la edad límite para ingresar a la misma de 16 a 18 años.

3 **Walmart**, la empresa nació en el año 1962 en Estados Unidos. Actualmente opera en más de 7.300 locales comerciales y posee más de 2 millones de

Megatone⁴, Easy⁵ y Falabella⁶.

ORGANIZACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES LOCALES

El ingreso al sector de medianos y pequeños comercios locales se realiza a través de procedimientos informales sin adecuación a reglas tanto en la selección como en la contratación de personal. En general, los canales para conseguir empleo en este mercado son informales de tipo personal afectivo; median amigos, familiares, compañeros, tanto en la instancia de información como en el primer contacto entre el

empleados en todo el mundo. En Argentina se instala en 1995 con la apertura de su primer local en la Provincia de Buenos Aires. Con el correr de los años se desarrolla y expande convirtiéndose en uno de los principales operadores minoristas en distintas provincias. Se encuentra en la provincia de San Juan desde el año 2006, genera actualmente más de 180 puestos de trabajos, incorporándose a su dominio comercial, en el año 2011, los supermercados minoristas provinciales “Chango Más” y “Chango Express”.

4 **Red Megatone**, cadena Argentina de locales de electrodomésticos nació en 1980, su casa central se encuentra en Santa Fé. Su evolución en el tiempo le permitió incorporar nuevos rubros como: audio, computación, telefonía de celulares, y abrir en el país más de 200 sucursales. Entre 2011 y 2012 Electrónica Megatone y Carsa compraron Musimundo y adoptaron la marca para sus comercios. Se instala en San Juan en el año 2003, actualmente posee dos sucursales y tiene alrededor de 60 empleados.

5 **Easy**, empresa especializada en el rubro construcción, remodelación y equipamiento de casa y jardín, se instala en Argentina en 1993. Paulatinamente se fue expandiendo contando en la actualidad más de 3.500 empleados. La compañía se instala en la provincia de San Juan incorporando a 250 empleados, actualmente cuenta con 132, la disminución del número de empleados se encuentra asociada al nivel de ventas de la empresa.

6 **Falabella**, empresa internacional de origen chileno con más de 100 años de antigüedad, es a partir de 1937 que se registra como sociedad Anónima en Santiago de Chile. En 1993 se instala con su primera tienda en Argentina en la provincia de Mendoza, posteriormente abre sucursales en otras provincias vecinas entre ellas San Juan; en 1999 inicia sus actividades en Bs. As.

buscador y su empleador. Con frecuencia las intermediaciones se tejen a partir de experiencias prelaborales y de graduales y esporádicas incursiones de los jóvenes en el mercado de trabajo. Menos difundidos son los canales formales, utilizados especialmente por aquellos jóvenes cuyo capital social es limitado.

Si bien las redes sociales son importantes a la hora de insertarse laboralmente en el comercio, son asimismo valiosos los saberes y la experiencia acumulada en el rubro.

“Las vinculaciones son fundamentales para conseguir trabajo, pero lo que uno sabe hacer, la experiencia que ha tenido en los trabajos o el curriculum, es como una carta de presentación, es lo que respalda lo que uno sabe hacer. Tener una relación o buenos contactos es como que facilita la posibilidad de entrar a trabajar en algún lado”. (Roberto, 25 años).

En este sentido, Weller (2006) señala que cuando en un mercado falta transparencia, la contratación por recomendaciones puede ser una alternativa valiosa, especialmente para las empresas de menor tamaño que no tienen los recursos para detallados procesos de selección. Los problemas relacionados con la falta de transparencia en la selección pueden ser compensados por medio de sistemas de certificación de competencias.

Respecto a las tareas desempeñadas en el comercio tradicional, uno de los rasgos es la multiplicidad de funciones que en empresas modernas corresponderían a diferentes puestos de trabajo. En este contexto, la polivalencia permite responder con menores costos a la falta de personal, siendo

la intensidad del trabajo una de sus peores consecuencias.

Las tareas que se asignan a los jóvenes son muy variadas y de diferente grado de responsabilidad: desde manejar dinero y abrir y cerrar la caja diaria, atender al público, hasta mantener limpio y ordenado el local. Estas tareas son evaluadas por los jóvenes como rutinarias y monótonas.

“Los trabajadores precarios son objeto de mayores requerimientos por parte de los empleadores: polivalencia, multiplicidad de tareas, movilidad interna forzada, y una ampliación de tareas con un contenido superior a las que demanda normalmente el puesto que ocupan, lo cual significa una intensificación del trabajo que implica una mayor fatiga”. (Neffa, Oliveri, Persia Trucco, 2010). Estos rasgos hacen al empleo en el comercio minorista tradicional poco atractivo, sobre todo para aquellos jóvenes que buscan empleos calificados y poseen mayor nivel educativo.

La capacitación para el desempeño de las tareas suele ser doméstica e informal, acorde al tipo de actividades poco calificadas y de fácil aprendizaje, a los altos costos que implica la misma, y a la incapacidad de incorporar tecnologías que requerirían de entrenamientos más complejos. Se instruye a los jóvenes empleados a partir de la rutina laboral bajo la dirección del empleador o empleados con mayor antigüedad y experiencia.

Las trayectorias de aquellos jóvenes que transitan por el comercio urbano local presentan en sus primeros empleos condiciones de elevada precariedad e inestabilidad, habiéndose desempeñado como trabajado-

res no registrados o con contratos a término; hay situaciones donde los jóvenes son registrados después de pasado unos meses e incluso años, y otras donde los mismos renuncian o son despedidos sin haber revestido tal condición. Más difundidos aún son los “*empleos en gris*”, figuras mixturadas o híbridas que adoptan variadas modalidades: registros de media jornada aunque se trabaje la jornada completa; “blanqueo” de la mitad del salario; contratos bajo la figura de autónomo o monotributista. Los empleados no registrados o los últimos en serlo, son los primeros en ser despedidos en momentos de recesión o crisis económica, dado el menor costo que por menor antigüedad le representa al empleador.

La precariedad laboral que presentan habitualmente los jóvenes se evidencia también a partir de los niveles salariales y las formas en que son remunerados. Es común que el postulante deba trabajar durante un tiempo en la empresa sin percibir remuneración, como periodo de prueba de su desempeño o bien bajo el supuesto de estar siendo capacitado.

“Hay veces que hay que aguantar un poco para obtener resultados, digamos por ejemplo yo empecé a trabajar un veintiuno de mayo y trabajé gratis hasta el primero de junio, completamente gratis y mis dos compañeros que entraron conmigo, Carla y Facundo, estaban desde el quince y desde el diez y trabajamos todos completamente gratis en mayo. Porque ellos nos decían que nos estaban capacitando, que eso hay que tenerlo en cuenta...mmm... una chas-trinada...”. (Estefanía, 29 años)

En las pequeñas y medianas empresas co-

merciales, las condiciones laborales se imponen en un clima de confianza dadas las fuertes relaciones interpersonales, los contactos diarios cara a cara y un estilo de gestión empresarial paternalista. Dicha forma organizacional encubre un ambiente laboral propicio para el manejo arbitrario de las reglas de juego, donde el empleador define según las necesidades de su empresa, las tareas, la jornada laboral, los horarios de trabajo, la rotación por distintas sucursales.

En general los jóvenes se someten dócilmente a estas condiciones laborales, que se naturalizan y se aceptan como las “reglas de juego” propias de los procesos de inserción laboral juvenil, conocidas en la jerga popular como “pagar el derecho de piso”.

En otros casos, dicha tolerancia se vincula con la moratoria social de la que gozan aquellos jóvenes que se proyectan hacia un futuro profesional, los que buscan deliberadamente empleos precarios -en términos temporales, empleos marcados por inserciones laborales débiles, y en relación a las condiciones de trabajo- que no obstaculicen sus carreras universitarias.

Resulta ilustrativa la reflexión de una entrevistada quien homologa a los jóvenes estudiantes, empleados en el comercio, con trabajadores golondrinas que migran estacionalmente de un lugar a otro, sin echar raíces en ninguna parte.

“Mi experiencia en el comercio siempre fue en negro. Es archiconocido que “XXX” tiene un montón de empleados en negro. Contratan gente joven que están estudiando, que es una golondrina. Yo me aseguraba tener un trabajo de medio tiempo, yo necesitaba el trabajo para poder estudiar y no

me molestaba estar en negro. Hay muchas empresas chicas que contratan gente joven que están estudiando, que es una golondrina. Daria la impresión que es un acuerdo de partes: el que te contrata lo hace en negro y el contratado agradece que lo contraten porque no tiene perspectiva”. (Mónica, 27 años)

ORGANIZACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO EN MEGA-EMPRESAS

Los recorridos que aproximaron a nuestros entrevistados a las mega-empresas en las que hoy se encuentran insertos, están conformados por dos a cuatro empleos previos. La movilidad y rotación laboral en estos itinerarios fueron el resultado de decisiones personales relacionadas a la insatisfacción con el trabajo y la búsqueda activa de mejores oportunidades.

La crisis económica-política que vivió nuestro país entre los años 2001-2002, impactó significativamente en estos itinerarios juveniles al modificar sustancialmente el rumbo de los mismos. Estos sucesos macro-sociales junto a diversos acontecimientos biográficos familiares, constituyeron puntos de inflexión para estos jóvenes, al cercenar sus proyectos profesionales. Daniela, actual empleada en la Red Megatone, describe su situación del siguiente modo: “Estaba en la facultad de arquitectura, donde estudié cuatro años la carrera de diseño industrial, después abandoné. El almacén no daba lo suficiente, por lo tanto era trabajar o estudiar, tuve que salir a trabajar, la carrera es bastante cara y no me podían mantener, ahí salí al trabajo, no quedaba otra”. (Daniela, 30 años)

En estas empresas comerciales, el proceso de selección de personal opera como filtro que asegura la incorporación de personas con el perfil deseado.

Según Abal Medina (2004:114) "...la voluntad empresaria tenderá a objetivar sus reglas de juego convirtiéndolas en indiscutibles. No obstante las formas de operar sobre el conjunto del colectivo del trabajo son siempre múltiples, dependiendo de los contextos y de los actores que integran los espacios de trabajo".

En algunas empresas el postulante, según testimonio de los entrevistados, debe pasar por distintas etapas: la primera consiste en la presentación de una solicitud acompañada por el curriculum, que asegura la pertinencia del trabajador con ciertas características como edad, nivel educativo y condiciones de salud física y psicológica. Posteriormente el postulante debe sortear diferentes entrevistas, individuales y grupales, con los responsables de áreas: recursos humanos, jefes de piso, subgerentes; proceso mediante el cual el aspirante va internalizando las normas de la empresa, reforzado posteriormente a través de la capacitación. En otras empresas, la selección de personal se realiza a través de canales de intermediación o agencias de empleo que efectúan la convocatoria y la elección de acuerdo al perfil demandado por la compañía.

Para María Eugenia Longo (2011) en el análisis de las trayectorias juveniles, la dimensión que aborda el control de los jóvenes sobre sus tiempos biográficos, conduce a indagar los recursos con los que hacen frente a las características inestables,

cambiantes e inciertas del contexto. En este sentido, Gustavo, al referirse a las circunstancias que facilitaron su ingreso a la empresa Mc Donald, puntualiza en su capital cultural, su lenguaje, sus conocimientos de inglés y habilidades para resolver situaciones problemáticas. Haber resultado seleccionado entre 700 postulantes, sorteado con éxito varias pruebas, en instancias grupales e individuales, le permitieron descubrir su propio potencial laboral así como sus condiciones de liderazgo.

"...de 700 aspirantes he sido seleccionada en un grupo de 200 jóvenes que luego pasamos a una entrevista individual con gerentes y coordinadores de cada área, de marketing, de recursos humanos, de compra y venta. De vuelta a mi casa recibí la comunicación de haber sido seleccionado y la invitación para el día siguiente a una entrevista individual con uno de los gerentes. Allí me preguntaron sobre mi educación, mi experiencia laboral, mis gustos y hobbies, conocimiento de idiomas, etc. (Gustavo, 19 años)

Por su parte Daniela, empleada de Megatone revaloriza las aptitudes y saberes incorporados en la universidad en términos de capital social y cultural: *"Haber transitado la universidad te da una formación para poder expresarte, te da un lenguaje distinto, puedes defenderte mejor en la vida..... Cuando acepté tampoco sabía si había quedado realmente, pero me la jugué, porque era otra cosa, era otro desafío, más administrativo, otra experiencia, implicaba una capacitación permanente, era seguir con celulares pero nada que ver con lo que yo estaba haciendo. Entonces me la*

juego". Daniela accede al puesto de trabajo a través de una agencia intermediaria quien efectúa el proceso de selección quedando en manos del gerente de la empresa la decisión final de su ingreso.

Sergio, empleado de Walmart, debió superar cinco instancias de entrevistas antes de incorporarse a la empresa como "asociado" o empleado de planta.

Los jóvenes trabajadores de Mc Donald describen la estructura jerárquica de la empresa señalando la gran heterogeneidad de su encuadramiento laboral: *"Hay seis niveles jerárquicos de encuadramiento laboral a los que corresponden seis formas de contrato que son diversas por turno y horas laborales semanales, retribución mensual, responsabilidad y tipo de función. Los primeros tres niveles son cubiertos por los gerentes y manager, el cuarto corresponde al manager en pruebas. Los trabajadores crew (empleados generales) son contratados con los niveles quinto y sexto nivel, con jornadas de 30 y 24 o 20 horas semanales, respectivamente. El techo en la jerarquía es el gerente general, al cual se puede llegar en poco menos de dos años; pero subir de este puesto a uno superior es muy difícil y no se presenta con frecuencia"*.

El proceso de trabajo en la empresa Mc Donald orientada a la preparación de alimentos requiere de empleados polivalentes, ágiles y decididos. En el caso de Walmart, en el escalafón más bajo de la estructura jerárquica del organigrama, se encuentran los jefes de piso, bajo cuya mando se desempeñan los "asociados" de piso, cuya principal tarea es la de abastecer diariamente las góndolas y atender al público. Estos

tienen la posibilidad de ascender a la categoría de "líder de grupo", o "team leader" con lo que logran duplicar sus remuneraciones. Junto a los empleados de planta, "estables y protegidos", se encuentran los contratados, "transitorios", "prescindibles y flotantes, que se incrementan significativamente en períodos festivos (Abal Medina, 2004). Los contratos de estos últimos están a cargo de agencias de asistencia empresarial y se establecen por periodos que no superan los seis meses, si bien algunos jóvenes con el paso del tiempo logran ser incorporados a planta. *"Todo el tiempo hay chicos nuevos, o sea, tienen sus empleados de planta que están desde que abrió el Wallmart, y "los Monpower", que así nos dicen, los Monpower, somos los que estamos cada seis meses."* (Silvia, 24 años)

La fragmentación entre ambos tipos de trabajadores, estables y contratados, se hace evidente a través de las formas degradadas de inserción en las relaciones de trabajo que revisten los contratados, con niveles inferiores de remuneración, deficiente protección social y baja integración al colectivo de trabajo. *"Yo veía mucha diferencia entre los que estaban desde el principio y los contratados. O sea, no te capacitaban para ser cajera, entonces te decían bueno, esta es la caja, cualquier duda prendé la luz y te vengo a auxiliar. Cuando ibas donde siempre estaba el jefe y los auxiliares, escuchabas:- juy, ahí hay una luz, pero seguro que es un manpower, ni vayamos!" "Como que te hacen sentir que no sos parte de la empresa por más que estés trabajando para ellos"*. (Silvia, 24 años).

Asimismo "... los trabajadores precarios

son objeto de mayores exigencias por parte de los empleadores: multiplicidad de tareas y movilidad forzada.” (Neffa, Oliveri, Persia y Trucco: 2010). De modo que, quienes revisten en estos empleos son “estigmatizados” y “subestimados” por sus colegas por considerarlos empleos de baja calidad. Solapados e invisibilizados bajo el slogans que identifican al colectivo de trabajo con la empresa “*Todos Somos asociados.....*”, el conflicto laboral persiste alcanzando al plano individual y subjetivo.

La política de comercialización de estas empresas requiere no solo de personal calificado sino también incentivado económicamente en función de los objetivos y metas propuestas. Los estímulos adoptan diferentes modalidades según las empresas: Mc Donald recompensa el buen desempeño de sus empleados con más horas de trabajo, lo que representa un incremento del salario. “*Cumplir con los mystery shoppers*”, es decir salir airoso de la evaluación que mensualmente realiza un “cliente oculto” o pseudo-cliente, implica a modo de premio un aumento de horas de trabajo que se distribuyen luego entre los empleados, y dinero extra para equipos, ropa, y mantenimiento.

Otro estímulo económico proviene es el pago de presentismo. La Red Megatone maneja un sistema de “*objetivos de venta*” lo que permite al empleado superar el sueldo básico. “*Te dan un objetivo de venta por mes y vos tenés que alcanzarlo, por ejemplo el objetivo es la venta de 20 celulares, si lograste vender nada más que 19 te pagan únicamente el básico, tenés que llegar al objetivo que han pactado para lograr la diferencia*”. (Daniela, 30 años). En

esta misma empresa los niveles salariales son diferenciales por región y escala de la sucursal.

Hernández Castro (2010), quien analiza particularmente el caso de la empresa Walmart, señala que a través del proceso de capacitación, los empleados internalizan el conjunto de normas que constituyen la “*Cultura Walmart*”. El discurso pone de relieve las bondades y beneficios de trabajar en la empresa, connotado por el acceso a un buen salario, a prestaciones y beneficios, a un buen trato, a oportunidades de crecimiento y desarrollo, a la búsqueda de la excelencia, a la vez que prescribe el deber ser del trabajador señalando las sanciones que la empresa aplicará en caso de incumplimiento.

La efectiva internalización de las pautas culturales de la empresa es posible en virtud de la permeabilidad de los trabajadores por lo que las empresas priorizan la incorporación de trabajadores jóvenes. Gómez y Contartese (2001), afirman que la tendencia a bajar la edad promedio del personal se debe a que las empresas buscan “*un nuevo trabajador virgen y permeable*” sobre el cual imprimir la matriz cultural funcional y los criterios de competencia y productividad que exigen los mercados. En este contexto, la expresión de Josefina (EASY) cobra sentido: “*Si te van a emplear de cajera, por lo que yo conozco, si ya uno ha sido cajera viene con mañas, viene con cosas, arrastra un desaliento, tiene costumbres,..... entonces por ahí mejor agarrar a una persona que va estar súper estimulado, quiere aprender todo y no va a venir con ese tipo de mañas que adquirió en su*

trabajo anterior". Es así como la falta de experiencia del trabajador puede ser resuelta mediante una buena política de capacitación que transfiera habilidades e inculque la cultura empresarial.

El lema de la gerencia comercial de una empresa resulta elocuente en este sentido: *"Queremos hacer sentir a nuestra gente que participa de una gran familia y que gran parte del trabajo está dedicado a que aprenda y disfrute de su quehacer"*. No obstante para asegurar el desarrollo y la persistencia en el tiempo de esta cultura de servicio, *"...resulta importante apoyar el proceso de selección del personal. Así se empezaron a seleccionar nuevos vendedores sobre la base de un perfil de vendedores exitosos, más que nada se busca talento y aptitud"*. (Roxana, 30 años, Falabella)

En la empresa Falabella la capacitación se concentra en determinadas áreas tales como perfumería y electrónica a cargo de grandes firmas internacionales del rubro. Generalmente los cursos se imparten en la casa central o en sucursales de mayor envergadura, incluso fuera del país. Quienes han sido entrenados poseen mayores garantías de estabilidad y permanencia en la empresa en virtud de los altos costos que ha insumido su formación.

"La capacitación es un factor facilitador de la permanencia en el espacio laboral al que se ha accedido. El tiempo y dinero invertidos por la empresa en la capacitación del personal garantiza una cierta estabilidad laboral a aquellos que acceden al puesto. Lancome, Elena Rubinstein no se van a desprender de un vendedor en quién han invertido dinero, tiempo y recursos".

(Roxana, 30 años).

La capacitación es entonces el medio a través del cual la firma brinda a sus empleados la posibilidad de acceder y ascender a mejores puestos de trabajo y ser "exitoso". Aprovechar las oportunidades depende de la voluntad del empleado y de la fidelidad hacia la empresa.

La expresión de Roxana cristaliza el imaginario juvenil en torno a la gran empresa y a sí mismos: *"Falabella te inculcaba que siempre hay posibilidades de ascenso por la trayectoria que tenés, por el desempeño, porque Falabella necesita de vendedores que sean versátiles, que tengan capacidad de cambio. Falabella me "flasheó", me presentó un mundo de lujo, el área de la perfumería es un mundo aparte, te hace conocer un mundo de colores, de maquillaje, de perfumes, donde no existen problemas económicos. Viajé a Punta del Este a capacitarme, a muchos lugares gracias a esas empresa"*.

Por su parte Mc Donald socializa a sus jóvenes trabajadores mediante una producción simbólica tendiente a lograr la identificación de los mismos con la empresa, objetivos, normas, intereses y valores. Utilizando videos como soporte, se transmite la visión, la misión y los valores de la organización, esto es: llegar a ser la empresa líder a nivel internacional en comidas rápidas; ofrecer un servicio caracterizado por la atención, la rapidez y la amabilidad; y valorizar la calidad y la limpieza, respectivamente.

La rutina laboral pone a los empleados en interacción con procedimientos y equipamientos de alta tecnología. Tecnología que encuentra en los jóvenes la maleabilidad y

adaptabilidad para su eficiente manejo ante la cual desarrollan la sensación de estar obteniendo una mayor cualificación laboral en relación a otros ámbitos.

Para estos jóvenes insertos en megaempresas, acumular experiencia en determinadas áreas de trabajo les permite no solo capacitarse sino además transitar un circuito laboral que amplía su red de contactos, en la que aprehenden códigos y conocimientos sobre el mercado laboral. Esta red conforma un capital social de valor incalculable pues viabiliza información sobre ofertas laborales.

“Entre la gente joven que busca trabajo el hecho de tener amistades que ya están en el medio o en la misma que uno que busca trabajo, te pasan la información, te recomiendan ... Fui conociendo muy bien el funcionamiento del sistema de ventas y activaciones, fui adquiriendo experiencia en todo el proceso”. “las capacitaciones son permanentes, es una empresa de tecnología, el producto se está mejorando en forma permanente, está variando todo el tiempo, y tens que estar al tanto de todo, te ofrecen permanentemente cursos de capacitación....Tenés grandes posibilidades de crecer...”. (Daniela, 30 años).

No obstante la visión optimista respecto al campo laboral que representan las grandes empresas, los jóvenes trabajadores son conscientes del intenso stress al que están expuestos diariamente en sus jornadas. Tensiones que resultan del control y vigilancia que la empresa ejerce sobre todos sus movimientos y accionar a través de diferentes mecanismos tanto visibles y materiales como invisibles o simbólicos.

“Siempre que les cumplas con los horarios y con alguna tarea más específica que ellos te dan, ellos después vienen, te hacen una ronda, y vos sabes que vos cumpliste. Antes te vigilaban más, pero ahora, que son cinco años que trabajo, yo y mis compañeros ya sabemos el laburo que hay que hacer. Con decirte que por ejemplo hay momentos en que no tenés gerentes, no tenés nada, y todo va a andar bien, todo anda igual como si estuviera un gerente atrás tuyo”. (Sergio, 28 años, Walmart)

En Red Megatone, el sistema de control expone diariamente a los empleados a una constante presión y competencia. El rendimiento de cada empleado es informado periódicamente en forma gráfica al resto de sus pares, poniendo en evidencia tanto sus logros como retrocesos. La supervisión se efectúa mediante un riguroso y estricto control de todos sus movimientos, los horarios cumplidos y las operaciones efectuadas mensualmente, a la manera de un “panóptico virtual”, en términos de Michel Foucault (1992).

“Desde que ingresas a la sucursal tenés que estar “logueado” en la computadora (conectado en la computadora), si tenés que ir al baño, tenés que exponer en el sistema: no disponible-baño, es una opción; otra opción es no disponible-cigarrillo. Estás todo monitoreado desde que entras hasta que te vas... Encima te mandan un correo con la información de todos nosotros. Te mandan diariamente con gráficos de barras y todo, entonces vos te ves en un puntito y al otro, allá arriba. No te llaman a vos sola y te dicen mirá vendiste poco, tenés que mejorar las ventas. No! todos sa-

ben lo que has hecho. Todo eso te afecta y al clima laboral también. Todo eso es muy duro!! ... Hay tiempos de atención al cliente, nos indican que no podemos demorar más de 15 minutos con los clientes es parte del objetivo, si uno se demora 16 o 17 minutos con un cliente, te mandan un mensaje a la computadora que dice "atención", como una alarma que indica que te estás pasando y que termines rápido. Está todo monitoreado desde que entras hasta que te vas". (Daniela, 30 años)

Otro dispositivo de control difundido en estas empresas es el programa Mystery Shopper. Se trata de un cliente misterioso, una forma de vigilancia invisible, donde un cliente ficticio evalúa el desempeño de los empleados en el ambiente natural de trabajo. Circula resguardando su anonimato en la figura de un cliente que consulta, solicita ayuda al empleado y compra algún producto. Los mysterys son incluso habilitados con una tarjeta de crédito con la que hacen efectiva la compra en el sector que tienen que observar. Quien ejerce esta función debe calificar desempeños y clasificar a los empleados completando una serie de formularios que posteriormente deben ser entregados a la coordinadora del programa.

Drolas, Montes Cató y Picchetti, (2005), señalan que el ejercicio de la disciplina supone un dispositivo que coacciona por el juego de la mirada; un aparato en el que las técnicas que permiten ver inducen efectos de poder, y donde los medios de coerción hacen claramente visibles aquellos sobre quienes se aplican. Se desarrolla una arquitectura que ya no está hecha simplemente para ser vista o para vigilar el espacio exte-

rior, sino para permitir un control interior, articulado y detallado para hacer visibles a quienes se encuentran dentro.

Los dispositivos de control no solo impactan en el plano personal y subjetivo sino que también deterioran el clima laboral, la cohesión grupal y el sentimiento de pertenencia al colectivo de trabajadores. En general, la resolución de conflictos, el mantenimiento del vínculo laboral, la fluidez en la comunicación entre estamentos, están a cargo de los departamentos de Recursos Humanos de estas empresas. De su jurisdicción dependen también la neutralización de las protestas y las reivindicaciones de los empleados procurando que sus demandas sean resueltas en forma directa con los jefes inmediatos y sin la intervención del sindicato.

Al respecto autores como Drolas, Montes Cató, y Picchetti (2005) afirman que a diferencia del viejo sistema fordista que reconoce el carácter conflictivo de la relación capital-trabajo cristalizada en una negociación permanente entre ambos, en las nuevas modalidades de relaciones laborales "la conflictividad es llevada al plano individual, reconociendo el conflicto sólo como dificultades personales de trabajadores particulares, así el carácter supraindividual de las relaciones laborales tiende a ser negado u ocultado por la promoción del individuo como actor privilegiado de negociación".

En otros casos "*no tienen un área de recursos humanos y todo el reclamo que quieras hacer lo tienes que hacer vía mail a Bs. As. Si hay alguna duda, alguna consulta reclamo de recibo de sueldo siempre hay que hacerlo a Bs. As. Siempre te derivan*

que hagas la consulta a la central vía mail.
(Daniela, 30 años)

Según Frassa (2011) las estrategias empresariales de las multinacionales, adoptan, a pesar de su dimensión “global”, las particularidades de las condiciones locales. Estas adaptaciones pueden ser tan diversas que se vuelve imposible hablar de un modelo único en la región. En este sentido, las estructuras globales presionan pero nunca determinan los cambios, ya que en cada coyuntura se abre un espacio para la acción de los actores. Las particularidades se hacen claramente visibles en el caso de la gestión de los recursos humanos en cada empresa.

“Acá en Falabella, quieren que el departamento de recursos humanos funcione pero no funciona como debería, es como una figura ideal que ellos tienen y pretenden ser eso, grandes empresas. Acá ese departamento está en manos de dos personas, nunca puede funcionar”. (Roxana, 30 años)

Estas Megaempresas representan, tanto para los jóvenes como para sus familias, la expresión más avanzada del comercio moderno en relación a una multiplicidad de factores: su proyección nacional o internacional, la magnitud y complejidad de su organización, el registro legal de sus empleados, los beneficios adicionales y las recompensas económicas que perciben, la capacitación y las posibilidades de hacer carrera. Características que contribuyen a forjar en los jóvenes buscadores de empleo un imaginario de crecimiento personal y de progreso. *“Yo veo el aviso en el diario y veo la empresa Walmart, entonces me meto a Internet y empiezo a averiguar sobre esta empresa, y cuando me di cuenta de que era*

una cadena multinacional, me dio más por ir,.....al ser algo tan grande! algo multinacional!, me suponía yo en ese momento que el ingreso iba a ser mayor que el que tenía en ese momento. Eso me animó a que me presentara en las entrevistas”. (Sergio, 29 años).

REFLEXIONES FINALES

El análisis de las trayectorias de los jóvenes insertos hoy en el comercio de la ciudad de San Juan, nos permitió aproximarnos a las características y oportunidades que los mismos encontraron en estos nichos del mercado de trabajo local. En estas trayectorias están presentes las tensiones que distintos autores identifican como propios de los itinerarios laborales juveniles: tensión entre aspiraciones a largo plazo como las educativas y apremios cortoplacistas ante la necesidad de insertarse laboralmente en forma temprana; tensión entre las necesidades de obtener un empleo relativamente estable y las condiciones precarias de la oferta laboral; entre sus proyectos a futuro y sucesos biográficos que obstaculizan la concreción de los mismos.

Los jóvenes evalúan negativamente los empleos en el pequeño y mediano comercio local, apoyando sus argumentos, en el contenido de las tareas que les resultan rutinarias y monótonas, la precariedad laboral vinculada a falta de registro legal de sus empleos, las bajas remuneraciones, la ausencia de capacitación, la informalidad en las relaciones laborales, y las escasas posibilidades de movilidad o de desarrollo personal.

Por el contrario, ingresar a una megaempresa les confiere a sus trayectorias un sentido de movilidad ascendente, dado que encuentra allí un empleo de mejor calidad en función de sus condiciones laborales.

Trabajar en estas grandes empresas alimenta en los jóvenes la ilusión de que hay otras posibilidades para ellos, diferente a una inserción caracterizada por eventos laborales

inestables, de poca duración, sin promoción y sin posibilidades de crecimiento personal. En el imaginario juvenil el atractivo de estos empleos radica en la dimensión multinacional, global de la empresa en la que se insertan, en la previsibilidad, producto de un trabajo registrado, de una relativa estabilidad laboral, de beneficios sociales que les permiten organizar sus vidas y sus consumos. Las prácticas laborales cotidianas y la capacitación ponen a los jóvenes en contacto con procedimientos y equipamientos de alta tecnología que les genera la sensación de estar mejor calificados. Los jóvenes visualizan a las empresas como espacios de oportunidades.

Mediante el proceso de socialización laboral impartido han internalizado la idea de que las oportunidades de progreso en la empresa no tienen límites, siendo las ambiciones y capacidades de los propios jóvenes las que definen sus horizontes.

Formar parte de estas “grandes familias” encierra significaciones que los jóvenes vinculan a lo formal, lo tecnológico y lo profesional, invisibilizando la fragmentación al interior del colectivo de trabajadores, la prescindibilidad del empleado para la empresa, las diferencias de intereses entre capital y trabajo lo que los sujeta a situaciones de elevada vulnerabilidad y precariedad.

BIBLIOGRAFIA

- ABAL MEDINA, P. (2004): *Los dispositivos de control como mecanismos inhibidores de la identidad colectiva. Un estudio de caso en grandes cadenas de supermercados.* En Battistini Osvaldo (comp): *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores.* Prometeo. Buenos Aires.
- DE LA GARZA TOLEDO, E. (coordinador): *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva.* Tomo I. Universidad Autónoma Metropolitana. Iztapalapa. México
- BATTISTINI, O. (2004). *Las interacciones complejas entre el trabajo, la identidad y la acción colectiva.* En Battistini, Osvaldo. *El trabajo frente al espejo.* Prometeo, Buenos Aires.
- CASTILLA A., LANDINI M. L. (2010): *Una incursión al mundo del trabajo de jóvenes sanjuaninos: su inserción e itinerarios laborales.* Revista Electrónica del Área Administración de personal “Gestión de las personas y tecnología”. Facultad Tecnológica. Departamento de Tecnologías Generales. Nro. 9. Universidad de Santiago de Chile. Chile. ISSN 0718-5693.
- CHÁVEZ MOLINA E. (2007): *Al borde de la informalidad: prácticas de reproducción sociolaboral en el segmento marginal de la feria de San Francisco Solano.* En Salvia Agustín y Chávez Molina “*Sombras de la marginalidad fragmentada*”. Editorial Miño y Dávila. Buenos Aires.
- CICCIARDI M. R. (2001): *Trayectorias laborales en espacios sociales urbanos afectados por el proceso de reestructuración productiva. Estudio de caso: Comodoro Rivadavia en los años '90.* Trabajo presentado en el 5° Congreso de Estudios del Trabajo – ASET. Buenos Aires.
- CICCOLELLA, P. (1999). *Globalización y dualización en la Región Metropolitana de Buenos Aires. Grandes inversiones y reestructuración socio-territorial en los años noventa.* Revista Eure 76, vol 25. 1999. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile
- CONTARTESE D., GOMEZ M. (2001): *Trayectorias laborales de graduados universitarios de carreras modernas de alto estatus: La búsqueda de una inserción ocupacional profesional genuina.* 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo ASET. Buenos Aires.
- DROLAS, A.; MONTES CATÓ, J.; PICCHETTI, V. (2005). *Las relaciones de poder en los espacios del trabajo.* CEIL –PIETTE – CONICET. XXV Congreso de la

- Asociación Latinoamericana de Sociología. Porto Alegre, Brasil.
- DUBAR, C. (2000): *La socialisation*. Edit Armand Colin, París (Citado por Abal Medina)
- FRASSA M. J. (2005): *El mundo del trabajo en cambio. Trayectorias laborales y valoraciones subjetivas del trabajo en un estudio de caso*. Trabajo presentado en el VII Congreso de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET). (CEIL-PIETTE – CONICET / UNLP. Buenos Aires.
- FRASSA, J. (2011). *El mundo del trabajo en cambio. Trayectorias laborales y valoraciones subjetivas del trabajo en un estudio de caso*. Trabajo presentado en el VII Congreso de Especialistas en Estudios del Trabajo. (CEIL-PIETTE – CONICET / UNLP. 2010.
- FRASSA, J. (2011). *Nuevos y antiguos rasgos en la organización del trabajo. Revistando el debate sobre nuevos modelos productivos desde una mirada local*. En Cuestiones de Sociología, Revista de Estudios Sociales N° 7. Prometeo Libros. Buenos Aires.
- GARBARITO BALLESTEROS, G. (2010): *Trabajo, Identidad y Acción Colectiva en Mc Donald*. Revista Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo I. Mexico.
- GRAFFIGNA, M. L. (2005): *Trayectorias y estrategias ocupacionales en contextos de pobreza: Una tipología a partir de casos*. Trabajo y Sociedad. N° 7, vol.VI, Junio-septiembre, Santiago del Estero, Argentina. ISSN 1514-6871.
- HERNÁNDEZ CASTRO, J. J. (2010). *Trabajo e identidad entre los trabajadores de Walmart*. En DE LA GARZA TOLEDO, Enrique (coordinador): *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. Tomo I. Universidad Autónoma Metropolitana. Iztapalapa. México.
- JACINTO, C., CHITARRONI H. (2010). *Precariedad, rotación y movi- lidades en las trayectorias laborales juveniles*. Revista Estudios del Trabajo, N° 39/40. ASET. Buenos Aires
- LONGO, M. E. (2011): *Heterogeneidad de trayectorias laborales y temporalidades juveniles*. En Cuestiones de Sociología. Revista de Estudios Sociales N° 7 UNLAP. Prometeo. Buenos Aires.
- MUÑIZ TERRA, L. (2005): *El aporte del concepto de trayectoria laboral para el estudio de las vivencias de los ex trabajadores de YPF: Reflexiones a partir de la práctica*. Ceil-Piette CONICET. 7° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. Buenos Aires
- MUÑIZ TERRA, L. (2007): *Buenos Aires Trayectorias laborales precarias: un particular eslabonamiento de acontecimientos causales*. En Amalia Eguía y Susana Ortale (Coordinadoras): *Los significados*

de la pobreza. Biblos Lumen-Humanitas, PIETTE CONICET. Buenos Aires.

MUÑIZ TERRA, L. (2012): *Carreras y trayectorias laborales: Una revisión crítica de las principales aproximaciones teórico conceptuales para su abordaje*. www.relmecs.fahce

NARODOWSKI P., PANIGO D., DVOSKIN N. (2010): *Aspectos teóricos relevantes para el análisis empírico de la informalidad en la Argentina*. En Neffa J., Panigo D. y Pérez P.: *Transformaciones del empleo en la Argentina. Estructura, dinámica e Instituciones*. Ceil- Piette Conicet. Ediciones CICCUS. Buenos Aires

NEFFA J. C., OLIVERI M.L., PERSIA J y TRUCCO P. (2010): *La crisis de la relación salarial: Naturaleza y significado de la informalidad, los trabajos/empleos precarios y los no registrados*. En Revista Empleo, desempleo y políticas de empleo. N° 1. Primer Trimestre de 2010. CEIL-PIETTE. CONICET.

NEFFA, J. C. (2011): *La precarización del trabajo y la subcontratación laboral. Una visión desde la economía del trabajo y el empleo*. ASET. Buenos Aires

- Recibido el 16 de setiembre de 2013
- Versión final presentada el 20 de noviembre de 2014
- Aprobado 10 de diciembre de 2014.

WELLER J. (2006): *Inserción laboral de jóvenes: expectativas, demanda laboral y trayectorias*. Publicado en el Boletín Red Etis N° 5. CEPAL – Chile.