

En esta misma línea, las políticas empresariales relacionadas con la capacitación de los trabajadores de la empresa que investigamos, a la que nombraremos "J", tienen que ver fundamentalmente con el intento de construir un "tipo de trabajador" particular. Es decir, se encuentran no solo aquellas relacionadas a las especificidades de los diferentes puestos de trabajo sino también una capacitación sobre cómo ser "empleado de J" en general. Nuestra hipótesis es que una de las principales formas de vehicular dicha formación es mediante el intento de incorporación de las pautas de atención al cliente, que intenta normalizar determinados comportamientos, actitudes y valores en el lugar de trabajo. Si bien lo hemos desarrollado de modo más exhaustivo en otros escritos (Guimet, 2012), aquí nos centraremos en los aspectos que rescatan particularmente los trabajadores para su formación.

LAS EXPERIENCIAS FORMATIVAS EN TORNO A LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

Según los propios trabajadores, las principales instancias de formación en la empresa se centran en la atención al cliente. De hecho, en el Manual de Inducción elaborado por la Gerencia de Recursos Humanos (2004) que se les otorga a los trabajadores al inicio de la relación laboral se hace hincapié en esto, llegando al punto de presentar problemas prácticos sobre cómo atender al cliente.

La formación sobre la atención al cliente puede incluir saberes que podemos caracterizar como "técnicos" y, al mismo tiempo, pautas vinculadas a lo "actitudinal". Encontramos directivas específicas que apuntan a regular el comportamiento frente al cliente, como *mirarlo a los ojos fijamente; nunca decirle que no; acompañar al cliente hasta el producto sobre el que está preguntando su ubicación; etc.* Además se intentan difundir saberes más abstractos, como las ideas empresariales propagadas en los últimos tiempos sobre la 'proactividad', la 'calidad total', la 'polivalencia' que apuntan a construir un empleado *responsable, flexible, con iniciativa*, preocupado por el rumbo de la empresa, etc. Este discurso empresarial intenta trasladar estas actitudes y este "saber-atender al cliente" al campo de las relaciones con los compañeros de trabajo y los jefes, mediante la idea de que las mismas actitudes que se tienen con el *cliente externo*, se deben tener con los *clientes internos*, es decir, "todo el personal de la empresa"⁸.

aplicación de conocimientos en circunstancias críticas".

8 Manual de inducción elaborado por la gerencia de Recursos Humanos del

Este énfasis en la "atención al cliente" y las directivas concretas muchas veces eran desestimados por algunos trabajadores, argumentando que se trataba de cosas obvias.

"Cuando yo entré me dieron un librito, 'reglas doradas de la atención al cliente'. Yo lo leía y me reía, porque son cosas 'suponete'... como tratarlo de usted, mirarlo a los ojos... hay cosas que son obvias" (Registro N°11; Trabajadora de Fiambrería)

"Informante: (se refiere a los cursos de capacitación) De la atención al cliente un montón, era muchísimo, porque para ellos era lo primordial

Investigador: ¿y qué te decían?

Informante: Y, siempre el cliente, el primero, obviamente (se ríe) viste el 'speech' ese re clásico" (Registro N°8; Trabajadora de Cajas).

Consideramos que el hecho de que se trate de "obviedades" para algunos trabajadores, o de "discursos clásicos", refiere a la naturalización de estas normas sobre la atención al cliente como un modo legítimo de actuar en el trabajo, especialmente en el sector servicios. Como veremos en el apartado siguiente, también el énfasis en la atención al cliente se ligaba a otras experiencias formativas fundamentalmente de educación terciaria de algunos sujetos entrevistados. Las huellas de esta política empresarial en los trabajadores de mayor antigüedad en el sector supermercadista pueden llegar a influir en su forma de relacionarse fuera del ámbito de trabajo e inclusive sentirlo como parte de su "carácter".

"No me seguí hablando con gente de ahí, yo un día que dejé de trabajar en 'C' rompí toda la relación con 'C'. Aunque creo que todavía sigue funcionando en muchas cuestiones... hasta el día de hoy yo te voy a seguir saludando cuando te vas y te voy a decir 'hasta luego'. Pero lo digo todo el tiempo, o sea, yo lo hago consciente, pero no lo puedo quitar de mí. O... creo que en un punto hasta una falsa amabilidad que tengo con todo el mundo, porque te la enseñaron, porque la incorporaste. A veces mis amigas se ríen, 'sos tan amable cuando querés', pero no lo pienso ya, me sale... y también sé que no es naturalmente parte de mí carácter, es parte de haber caído en una alienación de la que no me pude deshacer. Y también el cambio de trabajo, pasé de trabajar en una empresa privada a trabajar para el Estado, pero siempre con gente, entonces como que... fue útil" (Registro N°16; Ex trabajadora de supermercados "C").

La cita anterior contribuye a pensar la complejidad sobre cómo son incorporadas estas formas de relacionamiento. Debemos considerar la agencia del sujeto, ya que no se trata de un sujeto pasivo que simplemente recibe el conocimiento, lo puede objetivar, hacerlo consciente, pero a la vez

lo resignifica y reconoce que estas formas de relacionarse le resultan útiles para sus otros trabajos. No siempre existe esta visión crítica respecto del aprendizaje en la interacción con otros en el lugar de trabajo. Entre algunos trabajadores también se rescata el aprendizaje práctico que supone el trabajo en la empresa fundamentalmente en el *trato con la gente*.

"Aprendí mil cosas, el trato con la gente, como manejarte en una empresa. Cuando estuve en Panadería aprendí mucho del oficio, aprendí todo se podría decir. Aparte aprendés a tratar con la gente, a darte cuenta cada uno de cómo es, de los clientes y de la empresa. Al estar tanto tiempo en contacto con gente te das cuenta" (Registro N°10; Trabajador de Fiambrería).

Otra cuestión significativa para los trabajadores es el aprendizaje respecto de los saberes vinculados a los *oficios*, que son valorados diferencialmente de acuerdo al sector en el que se trabaja. Fundamentalmente, en algunos de los sectores caracterizados como de productos *perecederos* (Panadería, Carnicería, Fiambrería, etc.) se valoran más estos aprendizajes que en otros sectores como *non food*, *almacén* o *cajas*. Incluso algunos trabajadores consideraban entre sus proyectos la posibilidad de abrir un negocio vinculado a los oficios que habían aprendido en su paso por el supermercado. En este sentido, si bien la empresa intenta hacer énfasis en el aprendizaje de determinadas aptitudes y actitudes, los trabajadores también valoran los saberes más prácticos y concretos sobre el proceso de trabajo, particularmente en relación con estos oficios.

Respecto a otras capacitaciones particulares que los trabajadores han recibido por parte de la empresa "J", una de las experiencias más recordadas es el viaje de capacitación que realizaron quienes ingresaron con la apertura de la empresa en el año 2004. La misma consistió en cursos y prácticas que se desarrollaron en distintas sucursales de la empresa en Capital Federal y provincia de Buenos Aires, durante un lapso de aproximadamente 60 días. La empresa alojó a sus trabajadores en un hotel con la mayoría de sus gastos pagos.

"Investigador: ¿Y te gustó la experiencia de ir a Buenos Aires en general?"

Informante: Sí, fue bárbaro, imagínate, ir a un hotel tres meses con todo pago, los tipos invirtieron un montón en nosotros, además te explicaban todo, hablamos con un par de jefes grosos ahí en Escobar, después el último mes fui a Martínez, que es un 'J' igual al que está acá en Rosario. Además fue también mucho de compartir cosas con mis compañeros, nos hicimos re amigos, y son casi los mismos que siguen hoy (...) yo siempre digo, no me fui a Bariloche, pero me fui a Buenos Aires" (Registro N° 3; Trabajador de Fiambrería).

El viaje a Buenos Aires es vivido como una transición hacia una nueva etapa, incluso comparado con el *viaje de egresados*. Las expectativas que genera esta modalidad de ingreso, no solo a una empresa sino por lo general al mundo

del trabajo, se va a constituir en una huella en la subjetividad de esos trabajadores, encontrándose presente en sus prácticas y representaciones futuras sobre el trabajo. Recurrentemente los trabajadores comparan y contrastan lo aprendido en Buenos Aires con lo aplicado en Rosario por la empresa, e incluso con el paso del tiempo se pueden producir frustraciones al sentir que no se cumplieron las expectativas generadas, *"...no puede ser que una empresa te mande a un hotel de 5 estrellas donde estuvo Maradona. Ahí vos decís me estoy metiendo en algo bueno... y vos vas ciego, hasta que te chocás con la realidad"* (Registro N° 6; Trabajador de Fiambrería).

LA PROBLEMÁTICA DE LA "EMPLEABILIDAD"

Según vimos, los saberes apropiados en el lugar de trabajo que más valorizan los trabajadores son aquellos que conceptualizan como útiles para el mercado de trabajo en general. Aquí se introduce el problema de la "empleabilidad" que atraviesa las consideraciones de los trabajadores sobre su propia formación. Como desarrollábamos anteriormente, en relación con la adquisición de las "competencias" para desempeñarse en el trabajo, también sería responsabilidad del trabajador el tornarse "empleable" para el mercado de trabajo que exige tanto experiencia laboral como acreditaciones de los conocimientos adquiridos. De este modo, la "empleabilidad" es un concepto que utiliza el capital *"...para transferir a los trabajadores la necesidad de su cualificación, tarea que anteriormente era en gran parte realizada por el propio capital"* (Antunes, 2005:122). En este sentido, los trabajadores del supermercado valoraban la adquisición de ciertas credenciales, ya que las vislumbraban como posibilitadoras de una mejor inserción futura en el mercado de trabajo.

"A mí me sirvió las cosas que hice en 'J', 'J' en sí solo no, si yo ponía seis años en fiambrería sola, no creo que me sirva de nada. Yo los seis años hice de todo. Como pasé por miles de escuelas en 'J' pasé por miles de sectores, estuve en Recepción, Deportes, Fiambrería, Marketing, Publicidad (...) yo lo hacía porque me llenaba de experiencia, no por la plata. Todo lo que acepté lo acepté porque me daba experiencia, y en 'JD' me tomaron por eso, porque yo sabía manejar el 'Yale', la autoelevadora, sabía usar un arnés (...) Qué se yo, aprendés un montón de cosas (Registro N°26; Ex Trabajador de "J").

En la cita anterior se observa cómo este ex trabajador de la empresa considera la importancia de su formación en el trabajo para futuras inserciones laborales. De este modo, se encuentra presente una visión positiva de la movilidad por distintos sectores y los aprendizajes en ellos realizados, ya que esto contribuiría a fortalecer su "empleabilidad".

La importancia otorgada a la capacitación (y a los estudios en instituciones de educación formal, como veremos más adelante) no sólo se vincula a las posibilidades laborales futuras de los trabajadores sino también a los intentos de *hacer carrera* en la empresa. Esto último se visibiliza cuando los trabajadores se refieren a los puestos superiores y a las credenciales de los *jefes* y/o *administradores*, ya que consideran que hay "...*algunos administradores que no terminaron la secundaria... es gente inútil, es gente que no sabe*" (Registro N° 6; Trabajador de Fiambrería).

En conclusión, existe cierto modelo instalado en el imaginario de los trabajadores de que quien dirija debe ser quien está más 'capacitado'. Esta capacitación estaría vinculada al conocimiento concreto de las tareas del proceso de trabajo, pero también a la adquisición de credenciales educativas, lo que nos conduce a las experiencias formativas de los trabajadores en instituciones de educación formal, cuestión que abordaremos a continuación.

PRÁCTICAS Y SENTIDOS SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

En primer lugar, debemos aclarar que todos los trabajadores entrevistados poseían el nivel secundario completo. Esta característica se vincula a una tendencia general en la actualidad: el aumento de las calificaciones educativas para la gran mayoría de los trabajos. Chaves (2009) afirma que existen diferencias sociales en relación a la experiencia laboral de los jóvenes, en tanto que algunos permanecen en el sistema educativo formal cada vez más tiempo, otros se insertan en el mercado laboral interrumpiendo su educación formal. En el supermercado, si bien algunos trabajadores finalizaron sus estudios de nivel medio y no continuaron estudiando, también hay quienes cursan un estudio terciario o universitario paralelamente a su trabajo en "J". Principalmente las carreras priorizadas por los sujetos entrevistados son Marketing, Recursos Humanos, Administración de Empresas, Higiene y Seguridad Ocupacional, Enfermería, Ciencias de la Educación y Medicina.

Según Antunes (2005:122), en el capitalismo actual "...*parte importante del 'tiempo libre' de los trabajadores está volcada cada vez más a adquirir mayor 'empleabilidad'*". Y como afirman Norverto y Rovatti (2005:4), "...*las nuevas tendencias educativas hacia carreras cortas, tecnicaturas o capacitaciones especiales, con sistemas flexibles en su dictado proyectan esperanzas de 'capacitarse' y estudiar algo que les asegure una inserción laboral*".

Sin embargo, en el supermercado "J" hemos registrado dos situaciones en torno a las experiencias formativas en el ámbito de la educación superior: por un lado, quienes estudian terciarios vinculados con las denominadas 'ciencias empresariales' (Administración de Empresas, Recursos Humanos, Marketing, etc.); por el otro, quienes estudian carreras universitarias de larga

duración (Medicina, Ciencias de la Educación). A pesar de esta diferenciación, tanto unos como otros coinciden en destacar la importancia de estudiar una carrera *que les guste*, en relación al esfuerzo que les implica llevar adelante ambas actividades. Sin embargo, pensamos que existen particularidades en cómo se piensa la inserción en el supermercado en torno a cada una de estas situaciones. Así, entre quienes estudian en institutos terciarios la posibilidad de trabajar de lo que estudiaban en el supermercado había sido pensada.

"Aparte otra de las cosas, éramos tres que estudiábamos Recursos Humanos, ahora renunció una chica. Y había la posibilidad de subir a alguien a 'reloj control', que depende del área de Recursos Humanos, y a los que estudiábamos Recursos Humanos ni nos tenían en cuenta. Ponían a cualquiera que no entendía nada" (Registro N°10; Trabajador de Fiambrería).

Los estudiantes de estas carreras, más allá de que no se desempeñasen en el supermercado en puestos relacionados, tenían presentes algunas salidas laborales a mediano o corto plazo.

"Yo sé que... como nos dicen en el Instituto, más que nada lo de nosotros es salida laboral. Entonces yo digo, bueno, si en tercer año nos dan una pasantía, le voy a meter garra para poder recibirme y hacer lo que realmente me gusta. Porque si no me gustaría ni lo estudio, ni hubiese terminado, la hubiese dejado... Pero... aspiro a eso, a poder trabajar de lo que ahora me gusta, más que nada me gusta mucho lo que es el tema de administración, liquidación de sueldos y esas cosas" (Registro N°20; Trabajador de Bazar).

Entre los trabajadores aparecen vinculados estos estudios a la posibilidad de una salida laboral relativamente asegurada. De acuerdo con Rikowski, *"...el hecho de que el individuo se represente de alguna manera que capacidades deberá desarrollar para poder trabajar, y que lo haga en función de lo que el capital muestra como necesidad, pone en necesaria relación los momentos de la educación y el trabajo: la educación y la capacitación son elementos en la producción social de la fuerza de trabajo"* (Rikowski citado en Rossi, 2012:194).

Sin embargo, otros trabajadores pensaban sus inserciones laborales a largo plazo en relación con sus carreras y desvinculadas al trabajo en el supermercado, el cual aparecía como un medio para poder costearse sus estudios.

"Obvio que yo no voy a vivir cortando quesos, esto me sirve a mí para terminar lo que yo quiero estudiar, para mi carrera. Si, si me tengo que aguantar 6 años para poder estudiar y terminar mi carrera me los aguanto. Yo sé que no es lo que voy a hacer pero me sirve, porque vos agarrás contacto con otra gente, conocerte. Está bueno en ese sentido" (Registro N°11; Trabajadora de Fiambrería).

Es interesante notar que aparecen diferencias temporales respecto de quienes estudiaban carreras cortas, e incluso a modo de anticipación hipotética para continuar investigando, podemos considerar que existe una tendencia a que sean mujeres quienes eligen estas carreras de mayor duración.

LA ORGANIZACIÓN DE LOS TIEMPOS LABORALES Y EDUCATIVOS

Otra de las aristas que aparece con fuerza al vincular la educación terciaria y/o universitaria con el trabajo en el supermercado, es la organización de los tiempos dedicados al estudio y al trabajo. En este sentido, trabajadores con varios años de antigüedad daban cuenta del desgaste que implicaba intentar compatibilizar año a año estas actividades y del atraso en el cursado de la carrera.

Investigador: ¿Y cómo la llevás ahora a la carrera?

Informante: Uy, ahora... la llevo... en la espalda (risas) Me duele... no, no, la llevo, trato de llevarla tranquila porque si no me pego un tiro. Y si... la busco, no sé si como excusa, bueno, estoy trabajando, no quiero llegar con un estrés (...)

Investigador: ¿Y vos cómo hiciste? Porque me acuerdo en la primera entrevista decías que te habían permitido en el 'J' tener un horario fijo.

Informante: Si, estaba de tarde, ahora estoy rotando porque no estoy cursando. O tengo que cursar una materia y me la acomodo en el franco porque en la facultad me la puedo acomodar, presento el certificado de trabajo y puedo elegir acomodármelo" (Registro N°26; Trabajadora de Bazar).

Como se percibe en esta cita, se pueden producir algunos cambios en torno a la organización de los horarios, mientras antes esta trabajadora había pedido en el supermercado un horario fijo para poder cursar, en la actualidad solicita un horario especial en la facultad para poder trabajar.

Vale agregar que entre quienes cursan estudios universitarios también se puede producir cierta resignificación del trabajo en el supermercado, ya que, si en un principio el trabajo aparecía como medio para el estudio, a lo largo del tiempo va transformándose también en un medio para otros cambios que se van produciendo en su vida, por ejemplo en relación a las decisiones de mudarse fuera de sus hogares de origen. Al mismo tiempo, pensamos que se resignifica el lugar otorgado a la carrera, pudiendo ser relegadas algunas de las actividades vinculadas a ella. Muchas veces deben sumarse además los tiempos que requieren las tareas domésticas, sobre todo cuando se trata de trabajadoras mujeres.

Ligado a lo anterior, los trabajadores que estudiaban daban cuenta de la dificultad en la organización de los tiempos, y de las estrategias desplegadas

para compatibilizar estas actividades. En este sentido, se planteaba una dicotomía entre la elección de una *buen base horaria* o la posibilidad de estudiar. Otra dificultad que aparecía vinculada a la organización de los tiempos de estudio era el otorgamiento de días de licencia por exámenes universitarios.

“Bueno, después yo empecé a estudiar, al año siguiente, y cuando empecé a estudiar, todo el tiempo que tuve que rendir era un problema, cada vez que le tenía que pedir a mi jefa. Yo hasta ahí no sabía que podía... a mí me anotaron desde un principio, todo, pero no sabía cuántos días podía pedir de licencia, en realidad ninguna lo sabía, ninguna estudiaba” (Registro N°7; Trabajadora de Cajas).

Según el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) de Empleados de Comercio 130/75 los empleados que sean estudiantes universitarios tendrán 20 días anuales de licencia con goce total de sus remuneraciones para rendir exámenes, otorgándose cuatro días de licencia por cinco exámenes anuales (otorgándose cuatro días más en caso de que se superen los cinco exámenes anuales). Este artículo también se explicita en el Manual de Inducción, aunque no era seguido al pie de la letra por la empresa, y a veces era desconocido parcial o totalmente por los propios trabajadores, tornándose perjudicial para quienes estudian.

En síntesis, hemos descrito algunas de las vicisitudes que se presentan a quienes estudian y trabajan en la empresa. Algunos autores señalan que hasta hace pocos años las opciones al egresar del secundario eran prácticamente excluyentes entre continuar estudiando o comenzar a trabajar, mientras que actualmente una gran parte de los jóvenes deben trabajar para poder estudiar. Y entre estos últimos, las condiciones laborales dificultan la posibilidad de hacer coexistir el trabajo con el estudio (Gallart, 1997).

APROPIACIÓN Y USOS DE SABERES DE LA EDUCACIÓN FORMAL EN RELACIÓN CON EL TRABAJO

A continuación nos focalizaremos en el proceso de apropiación de saberes, vinculados a los estudios formales de nivel superior, que son significativos para los jóvenes en su trabajo.

En primer lugar, ciertos contenidos en la formación sobre la atención al cliente que proponía la empresa eran similares a los contenidos que los trabajadores rescataban de algunas de las carreras terciarias, principalmente Marketing, Recursos Humanos y Administración de Empresas.

“...me parece bien, si vos tratás bien a la gente vienen y compran, por más que J sea más caro que cualquier supermercado, que cualquier coreano, pero

“Este año se vio un decaimiento de todo, de todas las políticas o todas las pautas que tenían ellos, con los clientes o los empleados se fue decayendo todo. Ellos al principio que a los clientes hay que atenderlos bien, que tenés que tener una buena vestimenta, y ahora no les importa si vos atendés bien los clientes, si estás bien vestido, podés pasar barbudo, y todas las cosas se fueron cayendo” (Registro N°6; Trabajador de Fiambrería).

Además, lo aprendido en sus estudios terciarios también podía ser utilizado para cuestionar las políticas empresariales respecto a las condiciones laborales, como los contenidos vinculados a la legislación laboral o a Higiene y seguridad en el trabajo. En relación con esto, nos preguntamos por qué este cuestionamiento es realizado desde estos saberes provenientes del campo de las ciencias empresariales y se encuentra debilitado, particularmente en estos sujetos, un discurso o alusión a las críticas o cuestionamientos que desde el sindicato se realiza a la política de la empresa.

En síntesis, los usos que los sujetos hacen de estos saberes ‘empresariales’ son heterogéneos, dado que no sólo se implementan con la intención de ascender en el trabajo sino también para cuestionar las políticas de la empresa. Esto nos permite poner en duda la previsibilidad de esos usos por parte de quiénes los transmiten dando cuenta de la complejidad de las experiencias formativas, como lo hemos vislumbrado a lo largo de este trabajo. Sin embargo, consideramos necesario continuar profundizando sobre los procesos de transmisión de estos saberes, así como sobre los saberes en sí de modo de comprender cómo se articulan con los sentidos y prácticas que se ponen en juego en la cotidianeidad laboral.

CONCLUSIONES

A lo largo de este artículo, hemos intentado analizar las distintas dimensiones vinculadas al trabajo que tienen las experiencias formativas entre los trabajadores de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. Consideramos que este acercamiento puede constituirse en un aporte a este campo de estudios, ya que, como afirma De Ibarrola (2005), resulta necesario precisar la posición social de los jóvenes, pero también la naturaleza de los trabajos que realizan para conocer la influencia que tiene la educación sobre las prácticas laborales. En este sentido, quisimos aclarar que se trata de sujetos trabajadores jóvenes que ingresan al mercado laboral luego de egresar del nivel medio y, a su vez, pueden cursar una carrera (principalmente terciaria por los tiempos acotados que implica un trabajo que constantemente presenta una rotación de turnos y de días de trabajo), mayormente debido a que los ingresos percibidos en ese trabajo lo posibilitan.

Asimismo, otras autoras se refieren a la escasez de investigaciones que aborden la relación entre la educación y el trabajo en jóvenes que finalizaron la escuela secundaria en Argentina. Según las mismas, en esta temática "... hay mucho que hacer e investigar, para saber en qué trabajan los que salen del sistema educativo y qué aprenden en los primeros años de trabajo" (Gallart y Jacinto, 2003:8). Así, este doble anclaje de los sujetos (trabajadores de un ámbito concreto que egresan recientemente del nivel secundario) presenta ciertas particularidades y características que hemos intentado vislumbrar a lo largo del estudio.

En primer lugar, advertimos que los jóvenes construyen una serie de valoraciones positivas de las experiencias formativas en el lugar de trabajo, particularmente en relación con la posibilidad de adquirir una mayor "empleabilidad" que les permita desempeñarse en trabajos futuros de mayor calidad, lo que consideramos que da cuenta de la importancia que el futuro, laboral en este caso, tiene para estos jóvenes. Asimismo, describimos algunos procesos de capacitación en particular y cómo son apropiados por los sujetos no sólo para el supermercado, sino también para otros trabajos e incluso como aspecto, en palabras de algunos trabajadores, *no natural* de su carácter, con las vicisitudes y los malestares que puede generar.

Por otra parte, intentamos pensar la relación entre el estudio y el trabajo más allá de considerar al trabajo como un medio para el estudio o viceversa, tratando de ver la complejidad de los vínculos que existen entre ellos en la cotidianeidad de los jóvenes. Esta complejidad se expresa en relación a los tiempos que conllevan estas actividades, a los tipos de carreras que se eligen y, lo que se constituyó en el eje principal de nuestro análisis, a los sentidos que se construyen en torno a dichos vínculos. Al ahondar en estos sentidos, particularmente entre aquellos que estudian carreras universitarias de larga duración, vemos que con el paso del tiempo pueden existir procesos de resignificación de los mismos.

Por último, hemos rastreado la formación de los sujetos en relación a ciertos "saberes empresariales", que se transmiten tanto a nivel de las experiencias formativas en la empresa como en los institutos de formación. Consideramos que el análisis de esta problemática debe ser profundizado mediante el abordaje de los contenidos concretos que se difunden en carreras como Marketing, Recursos Humanos, etc. Para este trabajo en particular, podemos afirmar que la importancia de estos estudios de nivel terciario en el ámbito del trabajo se constituyen, al menos idealmente, como uno de los caminos más transitados para buscar un ascenso, sea en el trabajo en el supermercado en particular, como en el mercado de trabajo en general. Sin embargo, los procesos de apropiación de ciertos saberes no implican una total aceptación de las normas que propone la empresa en el trabajo, ya que hasta pueden ser percibidas como contrarias a dichos saberes o como un debilitamiento de esas políticas en el ámbito de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achilli, Elena

1996. *Práctica docente y diversidad sociocultural*. Rosario: HomoSapiens Ediciones.

Aisenson, Diana; Korinfeld, Silvia; Monedero, Fabián; Battle, Silvia; Legaspi, Leandro; Sarmiento, Gladys; Marano, Carlos y Vidondo, Marcela

2000. "Proyectos, estrategias y representaciones sociales de los jóvenes sobre el estudio y el trabajo" En: III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo. Buenos Aires.

Antunes, Ricardo

2005. *Los sentidos del trabajo* Buenos Aires: Ediciones Herramienta.

Chaves, Mariana

2009. "Investigaciones sobre juventudes en la Argentina: estado del arte en ciencias sociales 1983-2006". En: *Papeles de Trabajo*, Año 2, N°5. Buenos Aires: Revista Electrónica del Instituto de Altos Estudios Sociales de la Universidad Nacional de General San Martín. Disponible en:

[Http://www.idaes.edu.ar/papelesdetrabajo/paginas/Documentos/05_15_Informe-deinvestigacion_MarianaChaves.pdf](http://www.idaes.edu.ar/papelesdetrabajo/paginas/Documentos/05_15_Informe-deinvestigacion_MarianaChaves.pdf) Consultado el 26/10/2012

De Ibarrola, María

2005. "Educación y Trabajo" En: *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, Año/vol 10, N°25. **México D.F.**: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, pp. 303-313.

Figari, Claudia y Newman, Marcelo

2011. "Hegemonía empresarial y procesos de formación corporativos: la gestión por competencias y su certificación" En: 10° Congreso ASET. Buenos Aires. Disponible en www.aset.org.ar Consultado el 30/11/2012

Gallart, María Antonia

1997. "Los cambios en la relación escuela-mundo laboral" En: *Revista Iberoamericana de Educación*, N°15, Micropolítica en la Escuela. Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Disponible en: <http://www.oei.es/index.php>

Consultado el 15/09/2012

Gallart, María Antonia y Jacinto, Claudia

2003. "Educación y trabajo: una relación difícil" Informes periodísticos para su publicación N°19. Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación.

Guiamet, Jaime

2012. "El cliente siempre tiene la razón": procesos de construcción de subjetividad de trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario". En: *Revista Trabajo y Sociedad*, N°19, Vol. XVI. Santiago del Estero: El Colegio de Santiago, pp. 361-373.

Herger, Natalia

2009. "La apropiación de saberes frente a la fragmentación de la educación y formación para el trabajo" En: 9° Congreso de ASET. Buenos Aires. Disponible en www.aset.org.ar Consultado el 30/11/2012

Jacinto, Claudia; Wolf, Mariela; Bessega, Carla y Longo, María Eugenia

2005. "Jóvenes, precariedades y sentidos del trabajo" En: 7° Congreso de ASET. Buenos Aires. Disponible en www.aset.org.ar Consultado el 25/09/2011.

Jacinto, Claudia y Millenaar, Verónica

2012. "Los nuevos saberes para la inserción laboral: formación para el trabajo con jóvenes vulnerables en Argentina" En: *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, N°52, Vol. XVII. México D.F: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, pp. 144-166.

Kornblit, Analía

2004. "Representaciones sociales y valores de los jóvenes argentinos en relación con el trabajo". En: *Monografías virtuales*, N°4, Junio 2004. Disponible en:

<http://www.oei.es/valores2/monografias/monografia04/reflexion04.htm>. Consultado el 25/09/2011.

Norverto, Lía y Rovatti, Guido

2005. "Primeras experiencias laborales: reflexiones acerca de las identidades de los nuevos trabajadores pampeanos". En 7° Congreso ASET. Buenos Aires. Disponible en www.aset.org Consultado el 25/09/2011.

Orellano, Miguel y Rosendo, Ernestina

2004. "Escuela, trabajo y transiciones juveniles: la década de los '90 como bisagra para pensar una relación conflictiva" En: *Cuadernos de Antropología Social*, N°19. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras (UBA), pp. 139-155.

Palermo, Hernán y Soul, Julia

2011. "Dos caras de la misma moneda: cooperación y competencia: un análisis crítico en busca de continuidades y discontinuidades en las estrategias empresarias". En: XI Jornadas Rosarinas de Antropología Sociocultural. Rosario: Facultad de Humanidades y Artes.

Rockwell, Elsie

1996. "Claves para la apropiación: escolarización rural en México". En: *The cultural*

production of the educated person. Critical Ethnographies of Schooling and Local Practice. Traducción de Mercedes Hirsch, Inédito.

Rockwell, Elsie

2009. *La experiencia etnográfica.* Buenos Aires: Editorial Paidós.

Rossi, Cecilia

2012. "Constitución y utilización de la fuerza de trabajo: Relaciones entre la educación y el obrero colectivo" En: *Revista Trabajo y Sociedad*, N°18, Vol. XV. Santiago del Estero: El Colegio de Santiago, pp. 189-201.

Simonassi, Silvia

2000. "De como los patrones parecían padres. Una mirada histórica a los menores aprendices de las fábricas metalúrgicas del Gran Rosario" En: *Revista de la Escuela de Antropología*, Vol. V. Rosario: Facultad de Humanidades y Artes.

Wallace, Santiago

1997. "Trabajo y subjetividad. Las transformaciones en la significación del trabajo". En: *Actas de las II Jornadas de Antropología de la Cuenca del Plata*, Vol. VI.

FUENTES

Convenio Colectivo de Trabajo de Empleados de Comercio N°130 (1975).

Manual de Inducción elaborado por la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa "J" (2004).

<http://blog.dpoconsulting.com/liderazgo-y-coaching-organizacional-del-gerente-capataz-al-lidercoach/>. Consultado el 30/11/2012.

<http://www.indec.gov.ar>. Consultado el 26/11/2013.