

# ÍNDICE

## Páginas

Introducción ..... 2

### Capítulo I: Lineamientos Teórico-Metodológicos

1. Objetivos Generales y Específicos .....	6
2. Marco teórico propuesto .....	7
3. Hipótesis Preliminar .....	11
4. Aspectos Metodológicos .....	12

### Capítulo II: Encuadre General

1. Sobre los conceptos calificaciones y competencias .....	15
2. Políticas públicas y políticas de empleo .....	23
3. Breves referencias sobre la ciudad de Resistencia, la Secretaría de Empleo y Trabajo y el servicio de búsqueda de personal .....	30
4. Consideraciones generales sobre programas de empleo y dificultades de la intermediación .....	35

### Capítulo III: Análisis de los datos

1. Exigencias del sector comercio .....	41
2. Perfiles de la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres .....	51
3. Relaciones entre demanda, oferta y programas de empleo .....	56

Conclusión ..... 64

Referencias ..... 68

## Introducción

El problema sobre el que versa la presente investigación, son las relaciones entre la demanda de trabajo proveniente del sector comercio y la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo en torno a las competencias laborales, y las causas a las que obedecen, dentro del marco del dispositivo estatal del Servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo de Resistencia, para el período 2016.

El concepto competencias laborales puede definirse como la integración en el saber de los trabajadores de conocimientos fundamentales, habilidades sociales y actitudes que le permiten resolver problemas y enfrentar situaciones nuevas que se le presenten (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1997). El uso de este concepto es relativamente nuevo en la historia de las relaciones laborales, incluso lo que actualmente recibe el nombre de modelo de competencias profesionales o de gestión por competencias, recién “comienza a ser discutido en el mundo empresarial a partir de los años 80, en el contexto de las secuelas de la crisis estructural del capitalismo que se configura en los países centrales al inicio de la década de 1970” (Deluiz, 2000, p. 71) y que se expresa en el agotamiento de la organización del trabajo taylorista fordista. En este escenario de reestructuración del sistema productivo, surgen nuevos requerimientos de saberes a la fuerza de trabajo, pues el mercado ya no necesita solo un trabajador con calificaciones, es decir, con un saber teórico/técnico que le permite ejecutar las tareas en un puesto de trabajo, sino que busca un trabajador flexible y polivalente que pueda desempeñarse en diferentes lugares de trabajo -rotación- y que ponga en juego sus saberes “para resolver situaciones concretas del trabajo” (Gallart y Jacinto, 1997, p. 84). Así, “los modelos teóricos caracterizan un nuevo tipo de trabajador: polivalente, autónomo y creativo, contraponiéndolo al obrero-masa de la línea fordista” (Novick, Bartolomé, Buceta, Miravalles y Senén González, 1998, p. 25).

Desde el campo de la formación profesional, se estima que las competencias laborales son las que permiten el acceso al mercado del trabajo, pues como sostiene Tanguy (2001), la formación traducida en saberes del trabajador se instituye para las empresas como “un instrumento de competencia económica y para los individuos, un instrumento de acceso y de mantenimiento del empleo” (p. 111). En este sentido, las competencias mejoran las posibilidades de empleabilidad de las personas, donde por empleabilidad se entienden las competencias y demás calificaciones que refuerzan la

capacidad de las personas para aprovechar oportunidades de educación y formación con miras a encontrar y conservar un trabajo decente y de calidad, promocionar en la empresa o cambiar de trabajo sin dificultades para el trabajador, como también adaptarse a la evolución tecnológica y a las condiciones del mercado del trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2013, pp. 198-199).

Ahora bien, como el mercado del trabajo no es homogéneo (Kiss, 2005, p. 5), se disminuye la posibilidad de hablar de competencias laborales en términos generales, pues como sostiene Gallart (2001), los requerimientos de las empresas se ven influidos por la presión de actores externos, aunque también por la disimilitud de exigencias que plantea cada sector en tanto sus necesidades no son las mismas. En este sentido, la localización geográfica de las empresas y el sector al cual pertenecen, delimitan las competencias laborales que se exigen a la fuerza de trabajo. De igual modo, actores externos como el Estado, también influyen en el mercado del trabajo a través de las políticas públicas y los dispositivos estatales diseñados para incidir en el mismo, en algunos casos promoviendo la creación de empleos y en otros fomentando la formación de competencias laborales a través de programas específicos dirigidos a poblaciones vulnerables.

Como se tomó la decisión de localizar el presente trabajo en la ciudad de Resistencia, se optó por observar la relación en términos de competencias laborales entre demanda y oferta de trabajo, a partir del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de la ciudad, que oficia como dispositivo de política pública orientado a facilitar la intermediación laboral entre los actores. Incluso para el período que se estudia, el servicio realizó intermediación laboral para beneficiarios y no beneficiarios de programas de empleo, lo cual permitió observar las relaciones de la demanda con los buscadores de empleo no beneficiarios de programas de empleo y con los beneficiarios de programas dirigidos a elevar las competencias laborales de los jóvenes como el Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y el Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (Prog.r.es.ar). Como se trabajó con el servicio de búsqueda de personal de Resistencia, se tomó como demanda de fuerza de trabajo al sector que mayores solicitudes de trabajadores realizó para el período analizado, con lo cual el sector comercio se instituye como demanda de fuerza de trabajo para esta investigación. Asimismo, como las que hicieron mayores búsquedas laborales en el año que se recortó para el estudio fueron las mujeres, se las consideró como oferta de fuerza de trabajo.

La investigación de la problemática asociada con la relación en materia de competencias laborales entre demanda y oferta de fuerza de trabajo, no solo se sustenta en el interés que las competencias y su gestión despiertan en los ámbitos académicos actuales, sino también en la necesidad de estudiar estas interacciones a nivel local, sobre todo en lugares como la ciudad de Resistencia, donde no existe suficiente tratamiento teórico acerca de las necesidades de los sectores generadores de empleo y los perfiles de la oferta de fuerza de trabajo, mucho menos de las mujeres. Con lo cual, esta investigación pretende observar dichas relaciones, a los efectos de ofrecer un panorama de las interacciones que se establecen y las causas a las que responden, incluso entre beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo.

El trabajo es cualitativo con objetivos intrínsecos de tipo descriptivos, aunque se recurre a algunos datos cuantitativos, por lo que se lo caracteriza como cuali-cuantitativo. En lo concerniente a la construcción de la muestra, la misma se dividió en tres estratos, funcionarios, empleadores y mujeres que buscan empleo. Respecto a los funcionarios, se trabajó con un referente del servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo de Resistencia, con un informante clave que forma parte del equipo de trabajo del servicio y con un miembro de la Cámara de Comercio de Resistencia que nuclea a los empresarios del medio. En lo atinente a los empleadores, se trabajó con la totalidad de las empresas del sector comercio de Resistencia que solicitaron personal al Servicio de Búsqueda de Personal durante 2016. En lo que hace a las mujeres, se seleccionó una muestra intencional no probabilística de 44 mujeres de Resistencia, de diversas edades y con calificaciones laborales similares, que buscaron empleo durante el mismo período y a través del mismo dispositivo. Respecto a las fuentes, se utilizaron los formularios de solicitud de empleados que las empresas remitieron al Servicio de Búsqueda de Personal y los Currículum Vitae (CV) de las postulantes que se enviaron por correo electrónico al Servicio, todo para el año 2016, también se recurrió a bibliografía académica especializada sobre el problema en cuestión. Las técnicas metodológicas incluyeron la observación de datos y documentos de fuentes primarias y secundarias, que se aplicaron al estudio de la bibliografía, al análisis de las 39 solicitudes de empleo que las empresas de la muestra elevaron al Servicio y a los Currículum Vitae (CV) de la oferta, y la realización de entrevistas semiestructuradas o parcialmente estandarizadas a un referente del Servicio, a un informante clave que forma parte del equipo, a un miembro de la Cámara de Comercio de Resistencia, y a las mujeres que componen la muestra y accedieron a participar.

Durante el desarrollo de la investigación surgieron dos obstáculos que resulta importante destacar, en principio se notó un bajo interés de las mujeres de la muestra por participar en las entrevistas, luego, se observó cierta falta de conocimiento del sector analizado respecto a las diferencias entre calificaciones y competencias laborales.

En lo concerniente al procesamiento de la información, de los formularios completados por los empresarios se extrajeron aquellos requisitos que se repetían asiduamente. Posteriormente, se indagaron los perfiles de la fuerza de trabajo, que luego se cotejaron con los requisitos de los empleadores, a los efectos de observar ajustes entre requerimientos de las empresas y perfiles de la fuerza de trabajo de las mujeres y a qué obedecían los mismos. Finalmente, el análisis se completó con la información proveniente de las entrevistas.

Se optó por distribuir los temas en la estructura del trabajo, separándolos en tres capítulos. En el primero, se especifican los lineamientos metodológicos de la investigación, es decir, se ahonda en los pormenores asociados con los objetivos; el marco teórico; la hipótesis de trabajo y demás cuestiones relativas a la metodología. En el segundo, se realiza un encuadre general del problema, comenzando con una síntesis sobre las distinciones entre calificaciones y competencias laborales, para entrar luego en las políticas públicas y de empleo, cerrando con una breve referencia de la ciudad de Resistencia y del funcionamiento del servicio de búsqueda de personal y su relación con los programas de empleo. Finalmente, en el último, se analizan los datos partiendo de las exigencias del sector comercio, se describen los perfiles de la fuerza de trabajo de las mujeres y se realiza un cierre relacionando demanda, oferta y programas de empleo.

# CAPÍTULO I

## Lineamientos Teórico-Metodológicos

### 1. Objetivos Generales y Específicos

El siguiente trabajo se propone como objetivo general, analizar y describir las relaciones entre la demanda de trabajo proveniente del sector comercio y la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo en torno a las competencias laborales, y las causas a las que obedecen, dentro del marco del dispositivo estatal del Servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo de Resistencia, para el período 2016

El supuesto del que se parte estriba en considerar que las competencias laborales son las que permiten la incorporación de la fuerza de trabajo al mercado, con lo cual los ajustes o desajustes entre demanda y oferta en términos de competencias, condicionan las posibilidades de empleabilidad de la fuerza de trabajo. No obstante, se intuye que en mercados del trabajo locales como en la ciudad de Resistencia, las competencias laborales no son los únicos elementos a considerar por las empresas a la hora de seleccionar personal.

Dentro de este encuadre se pueden distinguir los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las competencias exigidas por las empresas del sector comercio de Resistencia que utilizaron el dispositivo de servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de la Ciudad, para el período delimitado.
- Identificar los perfiles de las mujeres de Resistencia, beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo, que buscaron trabajo a través del dispositivo de servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de la Ciudad en el mismo período.
- Relacionar competencias exigidas por los demandantes, con los perfiles de las mujeres que ofrecen su fuerza de trabajo, para identificar ajustes o desajustes y las causas a los que obedecen.

## 2. Marco teórico propuesto

Como marco general, se parte de la distinción que se hace desde la sociología del trabajo entre calificaciones y competencias laborales, donde se identifican dos perspectivas teóricas, los que adhieren al paradigma antiguo y los que comulgan con el nuevo. El paradigma antiguo llamado también clásico (Monteiro Leite, 1996; Castillo Mendoza y Terrén Lalana, 1994), valoriza el concepto calificación profesional por su apego al modelo taylorista-fordista de organización del trabajo, donde existe una relación lineal entre formación-calificación-empleo, debido a que concilia estructura laboral con calificación proveniente de la formación, traduciéndola en jerarquías salariales. Afín al modelo clásico surge el debate sobre la descalificación, cuyas líneas de análisis, aunque difieren internamente, coinciden en sostener a la descalificación como efecto de la división exhaustiva del trabajo propiciada por el taylorismo-fordismo, que se acentúa con la gran industria y la mecanización. Dentro del denominado nuevo paradigma, cobra relevancia el concepto competencias, pues permite describir mejor los fenómenos vinculados con el paso del fordismo a la especialización flexible, el surgimiento del sector informal con ocupaciones varias algunas calificadas y otras no, la flexibilidad laboral que promueve el desempeño alternativo de ocupaciones en diferentes lugares de trabajo y el uso de tecnologías microelectrónicas que exigen más abstracción y manejo de maquinarias (Gallart y Jacinto, 1997, p. 84).

Los cambios en el proceso de producción, pueden sintetizarse a través de la siguiente cita:

La organización del trabajo de tipo fordista (...) comienza a renovarse progresivamente articulando dimensiones que apuntan al logro de mayor productividad a partir de una lógica de integración y coordinación del sistema. La eficacia individual (tanto del servicio 'funcional' como del trabajador) cede su lugar a la eficacia del conjunto, colocando en primer plano la idea de proceso que lleva al reconocimiento de la importancia de la interrelación de las actividades y de la dependencia recíproca entre los individuos (...). Tales modificaciones se encuentran favorecidas por la incorporación de tecnología de base microelectrónica, cuya característica principal radica en la flexibilidad potencial ante la necesidad de variabilidad en el producto y el grado de automatismos incorporados para la regulación y control de procesos. (Novick et. al., 1998, p. 26)

Enfocando la cuestión desde el campo de la formación profesional, comprendida desde un aspecto amplio como la articulación de las ofertas formativas para el trabajo y en el trabajo, se entiende que los cambios y reestructuraciones de los procesos productivos, impactan sobre las profesiones, oficios y actividades, modificando las exigencias en torno a las calificaciones y competencias. A su vez, se estima que las calificaciones y competencias laborales permiten el acceso y permanencia del trabajador en el puesto de trabajo.

De los estudios sobre competencias laborales en relación con los requerimientos de los mercados de trabajo locales y los perfiles de la oferta de fuerza de trabajo, no se encontraron investigaciones específicas sobre el problema que se trata aquí que se sitúen en la ciudad de Resistencia, no obstante, tres propuestas similares sirven como antecedentes y ofician como encuadre para esta investigación. En principio, Gallart (2001) analiza el contexto de Argentina con especial interés en la provincia de Córdoba, mostrando la diversidad de actores que intervienen en la delimitación de los requerimientos de las empresas y la disimilitud entre las exigencias que plantean. Sobre todo si se tiene en cuenta los sectores a los cuales pertenecen y la localización geográfica, que conllevan a que sus necesidades no sean las mismas, como también la influencia de los actores e involucrados, sobre todo el Estado, que con sus mecanismos de intervención incide en el mercado del trabajo a través de las políticas públicas y de empleo. Esto conduce a que, el tratamiento sobre exigencias a la fuerza de trabajo en términos de calificaciones y competencias laborales, no pueda abordarse sin antes especifica el sector que se pretende analizar, la localización de estas empresas y los actores en conflicto o las políticas dirigidas a actuar sobre estos escenarios. La autora también observa como constante que en Argentina existe una mayor participación laboral de los sectores de la población con un mayor nivel de instrucción, con lo cual se cree que al menos para algunos puestos de trabajo las calificaciones y competencias son los principales elementos a considerar en la selección de personal. Kiss (2005), parte de considerar que el mercado del trabajo no es homogéneo sino que se caracteriza por la segmentación, es decir, que existen diferentes sectores con necesidades, características y comportamientos disímiles entre sí, tanto en la demanda como en la oferta, aunque puede encontrarse cierta uniformidad entre los que componen un mismo grupo. Esto imposibilita que se pueda hablar de calificaciones y competencias en términos generales. En su investigación, desde un enfoque exploratorio, analiza a nivel subnacional los aglomerados urbanos y departamentos con actividad económica



significativa en las provincias de Corrientes y Neuquén, con el fin de explorar, entre otras cosas, el comportamiento de oferta y demanda de trabajo en términos de calificaciones y competencias, frente a las transformaciones de los procesos de trabajo que vienen implementándose en los últimos años. Entre sus conclusiones remarca que en las mencionadas provincias existe una disociación entre educación formal y empleo, además señala que los sectores vinculados con la producción, seleccionan personal para los puestos de menor jerarquía, por ende, el ingreso se produce en puestos de trabajo con bajas calificaciones, optando por el reclutamiento interno cuando se trata de cubrir vacantes en otros niveles de la organización, con lo cual los requerimientos a la fuerza de trabajo hallan similitud con las exigencias del sector servicios para las actividades menos calificadas. Desde una perspectiva estrictamente local, los estudios de caso como el de Barbetti, Pozer y Rindel (2012) dejan al descubierto que existen poblaciones o sectores vulnerables dentro del mercado del trabajo, como ocurre con los jóvenes. Su estudio de tipo exploratorio analiza el caso de los jóvenes en la ciudad de Resistencia, quienes además de las tradicionales opciones de formación, tienen acceso a otros dispositivos, ya sean cursos focalizados (dirigidos a jóvenes de sectores vulnerables), generalmente cortos, que se orientan a desarrollar capacidades para satisfacer las demandas de los sectores productivos, o la incorporación de instancias que conjugan educación formal con experiencia laboral, a través de las prácticas laborales en empresas y el sistema de pasantías. En este marco y a partir del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, se proponen básicamente analizar la participación del sector empresarial local en el mismo, como también, identificar los ejes teóricos conceptuales que orientan la propuesta y el perfil de las organizaciones que se sumaron a ella. Si bien los autores reconocen que programas nacionales de este tipo plantean un abordaje más amplio del problema del empleo joven, en comparación con propuestas similares ensayadas previamente, advierten la necesidad de contar con un mayor acompañamiento del Estado para hacer cumplir las condiciones mínimas en las que se desarrollan las experiencias. Además, estiman como aspectos críticos de la propuesta en la ciudad de Resistencia, que la construcción de las trayectorias formativas de los jóvenes se ven condicionadas por los rasgos estructurales del mercado del trabajo local y por las características que asumen las prácticas en las organizaciones que participan, sobre todo porque los jóvenes se insertan en puestos de baja calificación, debido a que las empresas que toman parte no pertenecen a los sectores más dinámicos de la economía, que serían los que podrían aportar más valor a las propuestas formativas.

Desde el enfoque proporcionado por Gallart (2001) el Estado se presenta como uno de los actores relevantes en tanto sus políticas inciden en el mercado. Partiendo de esta delimitación y de lo que se busca con el presente análisis, es decir, describir las relaciones entre demanda y oferta de fuerza de trabajo en torno a competencias laborales, sin discriminar entre beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo, se estima que observar cómo se desarrolla esta interacción a partir de un organismo público encargado de dirigir programas de empleo e intermediar entre las partes, resulta más interesante que abordar la cuestión de forma aislada. Ahora bien, la entidad pública que canaliza mayoritariamente las políticas de empleo en la ciudad de Resistencia es la Secretaría de Empleo y Trabajo de la provincia, que se desagrega en la Subsecretaría de Empleo y de allí en la Dirección de Empleo. Dicha Dirección dispone en la ciudad de un dispositivo de intervención, el Servicio de Búsqueda de Personal, cuya función es ofrecer intermediación laboral gratuita, a los efectos de acercar a la demanda y oferta de fuerza de trabajo, por lo cual, se decidió trabajar a partir de los datos contenidos en este dispositivo de política pública.

En lo atinente a las significaciones se utiliza el término competencias laborales para denotar la integración en el saber de los trabajadores de conocimientos fundamentales, habilidades sociales y actitudes que le permiten resolver problemas y enfrentar situaciones nuevas que se le presenten (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1997). Si bien las habilidades, aptitudes, etc., forman parte de lo que actualmente se entiende por competencias, debido a que las mismas son difíciles de detectar, pues siguiendo a Levy-Leboyer (2000) se requiere de la utilización de instrumentos como test, ejercicios prácticos y testimonios que utilizan la observación del comportamiento, las exigencias de este tipo no se contemplan dentro del análisis dada la imposibilidad para generar el dato. Por ende, cuando se remite a las exigencias del empleador en términos de competencias laborales, se está haciendo exclusiva referencia a la instrucción formal, la experiencia previa; y los cursos o conocimientos que se requieren del postulante, que como tales pueden extraerse de los formularios de solicitud de personal sin necesidad de recurrir a técnicas que exceden los límites de esta investigación. En lo concerniente a las personas que buscan empleo, se usa el término general perfiles de la fuerza de trabajo, para referirse al saber proveniente de los estudios formales, la experiencia aplicable al puesto y la educación informal. Esta última asimilable a los cursos de oficios o formación profesional que realizaron los sujetos y los conocimientos que manifiestan tener. Debido a que el servicio de búsqueda

de personal coordina la intermediación laboral de los programas Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar, para que los beneficiarios puedan incorporarse al Programa de Entrenamiento para el Trabajo o al Programa de Inserción Laboral (PIL), para que no exista confusión con el uso del término ‘Programa’, se utiliza la distinción que hacen Bantar, Brown y Neffa (2015), entre Programas ofrecidos por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) y Prestaciones del Ministerio de Trabajo. Así, para referirse a los Programas Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar, se utiliza la denominación programas ofrecidos por el MTEySS o simplemente programas de empleo; mientras que se usa prestaciones del Ministerio del Trabajo cuando se trata del Programa de Entrenamiento para el Trabajo y del Programa de Inserción Laboral (PIL).

### **3. Hipótesis Preliminar**

Como hipótesis de trabajo se sostiene que, si bien existe cierta disparidad en competencias laborales entre las beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo, en términos generales, la fuerza de trabajo se inclina a la capacitación y el perfeccionamiento a través del estudio dentro del sistema educativo formal e informal, buscando elevar sus competencias laborales, lo que conduce a que exista cierto ajuste entre los perfiles de la fuerza de trabajo y las exigencias para acceder a los puestos provenientes de la demanda. No obstante, cuando se trata de la demanda de fuerza de trabajo, se observan dos tipos de desajuste. El primero, estriba en la inadecuación entre las competencias que se exigen y los puestos de trabajo que se ofrecen, que al ser los de menor jerarquía dentro de la organización, no requieren de muchas competencias laborales, tal como sostiene la literatura académica al respecto. El segundo, se enlaza con una tendencia observada en las empresas del sector respecto a preferir que la vinculación del dispositivo estatal se realice a través de los Programas de Entrenamiento para el Trabajo o Inserción Laboral, preferencia que aparentemente se conecta con el beneficio financiero que las firmas obtienen de su participación en estas iniciativas, con lo cual las competencias laborales no son los únicos elementos a considerar por las empresas a la hora de seleccionar personal. Esta última cuestión provoca dos consecuencias negativas. En principio, los programas de empleo que se articulan por el dispositivo estatal del Servicio, buscan elevar las competencias laborales de las beneficiarias de programas de empleo mediante prácticas calificantes, y dado que los

puestos que se ofrecen son los menos calificados, no resultan en aprendizajes significativos para el participante. Luego, como las empresas analizadas se vuelcan mayoritariamente a este estilo de vinculación laboral, las posibilidades de empleabilidad de la fuerza de trabajo no beneficiaria, se ven afectadas por factores que no se relacionan con las calificaciones laborales que poseen, ni con los saberes requeridos por parte del empleador.

#### **4. Aspectos Metodológicos**

En lo que hace a la cuestión metodológica, el trabajo es fundamentalmente cualitativo con objetivos intrínsecos de tipo descriptivos, aunque se recurre a ciertos datos cuantitativos a los efectos de ilustrar algunas cuestiones. Por lo ello se lo caracteriza como cuali-cuantitativo. El mismo se localiza en la ciudad de Resistencia, Chaco y como la Dirección de Empleo de la ciudad dispone de un dispositivo de intervención en el mercado del trabajo local, el servicio de búsqueda de personal, se optó por estudiar las relaciones que se producen entre los actores que lo utilizan. Como el período temporal seleccionado es el año 2016, dado que la mayor demanda de fuerza de trabajo dentro de este proviene del sector comercio, se consideró al mismo como demanda de fuerza de trabajo. Asimismo, como las que realizaron mayores búsquedas laborales en este segmento de tiempo fueron las mujeres, se las estimó como oferta de fuerza de trabajo. El problema de investigación se construyó a partir de preguntar ¿cómo son las relaciones entre la demanda de trabajo proveniente del sector comercio y la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo en torno a las competencias laborales, y las causas a las que obedecen, dentro del marco del dispositivo estatal del Servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo de Resistencia, para el período 2016?

El objeto de estudio son las relaciones entre demanda y oferta en términos de competencias laborales. Las unidades de análisis se compone de las empresas del sector comercio de la ciudad de Resistencia que solicitaron personal a través del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo para el período estudiado y la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres, incluyendo a las beneficiarias y no beneficiarias de programas de empleo, que buscaron empleo por el mismo medio en el mismo año. Como se trabajó solo con las mujeres, el sexo se tomó como criterio constante. Los aspectos de interés desde los cuales se abordó el análisis de los datos son, exigencias de

la demanda de trabajo (edad; instrucción; experiencia; cursos/conocimientos/habilidades y vinculación con las prestaciones del Ministerio de Trabajo) y perfiles de la oferta de trabajo de las mujeres (edad; instrucción formal; experiencia laboral; cursos y conocimientos; beneficiarias-no beneficiarias de programas ofrecidos por el MTEySS). Se optó por incluir la edad como uno de los criterios variables, no solo por la implicancia que tiene para la incorporación en el mercado del trabajo, sobre todo de las mujeres, sino también porque el Servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo funciona con Prog.r.es.ar y Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, que abarcan la franja etaria de 18 a 24 años, cuyos beneficiarios están dentro del sistema educativo formal y además están obligados a capacitarse como condición de permanencia en los mismos. Como hasta el año 2016, el Servicio ofreció intermediación laboral a beneficiarios y no beneficiarios de programas de empleo, se estimó de interés definir los perfiles de aquellas personas obligadas a formarse y capacitarse y de quienes participan de estas instancias por voluntad propia.

En lo concerniente a la construcción de la muestra, la misma se dividió en tres estratos, funcionarios, empleadores y mujeres que buscan empleo. Respecto a los funcionarios, se trabajó con integrantes del servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo de Resistencia y con un representante de la Cámara de Comercio de Resistencia que nuclea a los empresarios del medio. Por ende, se realizaron entrevistas a un referente del Servicio, a un informante clave que forma parte del equipo de trabajo, y a un miembro de la Cámara de Comercio de Resistencia, con el objeto de complementar algunos datos con la mirada institucional o desde el enfoque empresarial. En lo atinente a los empleadores, se trabajó con la totalidad de las empresas del sector comercio de Resistencia que solicitaron personal al Servicio de Búsqueda de Personal durante 2016. En este sentido se analizaron 39 solicitudes de empleo de diferentes empresas de la Ciudad de Resistencia del rubro Comercio, que solicitaron 56 trabajadores para diversos puestos. Respecto a las mujeres de Resistencia que buscaron empleo durante 2016, debido a su magnitud, se construyó una muestra intencional no probabilística constituida por 44 mujeres con competencias similares, que se clasificaron por su vinculación con los programas de empleo -Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar- en beneficiarias de programas de empleo, cuyas edades van de 18 a 24 años y no beneficiarias de programas de empleo, que tienen 25 años o más. En este sentido se analizaron los Currículum Vitae (CV) que presentaron al Servicio de

Búsqueda de Personal y se completó y actualizó la información de los mismos mediante entrevistas.

En lo atinente a las fuentes, se trabajó con los formularios de solicitud de empleados que las empresas remitieron al Servicio de Búsqueda de Personal y con los Currículum Vitae (CV) de las postulantes que se enviaron por correo electrónico al Servicio, todo para el año 2016. Si bien la Secretaría de Empleo y Trabajo del Chaco cuenta con una página web, donde los interesados pueden registrarse y subir sus CV, no se hizo uso de la misma debido a que, al carecer de filtros por categoría resultaba poco eficiente y operativa para los integrantes del equipo de trabajo del Servicio de Búsqueda de Personal, quienes recomendaban a los interesados en postularse a un empleo, usar el correo electrónico interno para enviar sus CV. Como se realizaron entrevistas a diversos actores, las mismas también se cuentan entre las fuentes de información con las que se trabajó. Respecto a las fuentes secundarias, se recurrió a bibliografía especializada sobre la temática en cuestión.

Las técnicas metodológicas incluyeron, observación de datos y documentos, tanto de fuentes primarias como de secundarias, que se aplicaron al estudio de la bibliografía, al análisis de los formularios de solicitud de empleados y a los CV de las ofertantes de fuerza de trabajo y entrevistas semiestructuradas o parcialmente estandarizadas, las cuales se realizaron al informante clave y a un referente del Servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo de Resistencia; a un representante del sector empresarial que es miembro de la Cámara de Comercio de la Ciudad y a las mujeres que componen la muestra y estuvieron dispuestas a participar. En lo concerniente al procesamiento de la información, de los formularios completados por los empresarios se extrajeron aquellos requisitos que se repetían asiduamente. Posteriormente, se indagaron los perfiles de la fuerza de trabajo, que luego se cotejaron con los requisitos de los empleadores, a los efectos de observar ajustes o desajustes entre requerimientos de las empresas y perfiles de la fuerza de trabajo de las mujeres y a qué obedecían los mismos. Finalmente, el análisis se completó con la información proveniente de las entrevistas.

## CAPÍTULO II

### Encuadre General

#### 1. Sobre los conceptos calificaciones y competencias

El concepto calificación no es sencillo de definir pues como ocurre con muchas nociones su significado fue evolucionando a través del tiempo. Lichtenberger (2000) sostiene al respecto que la calificación sufrió con los oficios lo mismo que hoy ocurre a las competencias, es decir, tuvo que enfrentarse a la idea de oficio y a las concepciones envueltas por ella, para poder formar parte del vocabulario académico. Dentro de este contexto, Rozenblatt (1999) sugiere que, si bien no existen definiciones absolutas, pueden identificarse dos polos en la evolución del concepto mediante los cuales se puede reconstruir el significado del mismo, el que remite a las cualidades propias del trabajador, medidas por titulación, experiencia y formación, y las atinentes a las exigencias del puesto o función, las cuales emergen de la aplicación del método de análisis ocupacional, que busca inventariar las tareas que comprende una ocupación para obtener un punto de referencia (Mertens, 1997, p. 30). Esto conduce a que, cuando se refiere a calificación laboral, el sentido puede mentar los conocimientos del individuo -con un tinte similar al de oficio- o las exigencias del puesto de trabajo. No obstante, la complejidad de la situación empeora cuando los autores aceptan que con calificación se puede designar también a “la resultante de la estructura de clasificaciones en vinculación con su remuneración” (Carrillo e Iranzo, 2000, p. 179), introduciendo un tercer elemento que colabora con la ambigüedad de sentidos. Sobre todo si se acepta con Rozenblatt (1999) que tales clasificaciones devienen de las jerarquías profesionales y salariales construidas por los diferentes países, ya sea identificando como columna de la clasificación al saber obrero o a la división y organización del trabajo. Ahora bien, independientemente de lo fino que se trace la línea respecto al lugar que ocupan las calificaciones en la delimitación de las jerarquías profesionales y salariales, es innegable que el concepto calificación se relaciona intrínsecamente con el conocimiento del obrero y con el tipo de puesto de trabajo en el que se inserta, que también tiene una valoración en términos del lugar que ocupa dentro de la organización y su correspondiente remuneración. Esto permite entrever que, por más que se utilice el

concepto calificación en cualquiera de estos sentidos, conocimientos, puesto de trabajo o remuneración, los tres se encuentran ligados al significado del concepto. Es decir, el conocimiento del trabajador acreditado por su titulación lo transforma en calificado para ocupar un puesto, a su vez, el puesto determina las calificaciones necesarias para ocuparlo, lo cual conduce a que se establezca una jerarquización de las ocupaciones y de la remuneración.

En este contexto, calificación puede definirse haciendo énfasis en el conocimiento de los individuos, entonces el concepto se entendería como “el conjunto de conocimientos y habilidades que los individuos adquieren durante los procesos de socialización y educación/formación” (Mertens, 1997, p. 30). Con lo cual la calificación indica que el obrero tiene cierta capacidad de hacer y se vale de ella para acceder a los puestos, similar al planteo enraizado en los oficios como criterio de acceso al trabajo. No obstante, con el refinamiento de las formas de organización del trabajo propias del taylorismo y su Organización Científica del Trabajo (OCT), el concepto calificación se enraíza en la actividad, llevando a “definir la calificación en término de capacidades individuales [...] requeridas por el sistema técnico” (Lichtenberger, 2000, p. 6). Siguiendo a Vidal (2015) esta diferenciación estriba en que para los años 1930 la idea de oficio todavía se enlaza con la de calificación, donde el “trabajador calificado era aquél que tiene un oficio, es autónomo y si bien el empleador le dice lo que hay que hacer, es el trabajador el que sabe cómo tiene que hacerlo y no admite que nadie se lo prescriba” (Vidal, 2015, p. 50), no obstante, con el avance de la OCT, el perfeccionamiento de la división del trabajo y el ingreso de las masas sin oficio a las empresas, ocurre una transferencia del oficio o de la noción de trabajador calificado, entendido como aquél que tiene los conocimientos, a las empresas como encargadas de especificar las calificaciones que requiere cada puesto de trabajo, permitiendo calificar a un trabajador sin oficio.

Sucede entonces que en el modelo industrial hay cada vez más trabajadores calificados que no tienen un oficio y es ahí donde aparece el término calificación: aquello que permite calificar a un trabajador calificado, pero que no tiene oficio. El término calificación es entonces el símbolo de una vuelta al control de la organización por parte de la empresa. (Lichtenberger, 2000, p. 15)



Esta sustitución del oficio por la calificación recibió la crítica inicial de los sindicatos, para quienes el mencionado proceso conducía a una desregulación de los oficios, para ser aceptada luego debido a los reclamos provenientes de los obreros sin oficio.

En este sentido, la calificación se construye como una modalidad clave de la relación salarial industrial mediante la cual el asalariado pone a disposición del empleador capacidades requeridas identificadas a cambio de un estatus y de una identidad social: legitima un modo de subordinación al trabajo (es decir una forma de especialización del trabajo y un modo de mando), un sistema de remuneración directa (la entrada de las masas laboriosas en la sociedad de consumo) e indirecta (la protección contra la precariedad garante del respeto de la dignidad de los individuos en la sociedad). (Lichtenberger, 2000, pp. 6-7)

Siguiendo a Lichtenberger (2000) es recién para los años 1950 que calificación adopta el significado que quedará más o menos estable, por ello Fuchs (1994) afirma que, “puede decirse que en los años cincuenta la calificación se definió por su contenido técnico, a través de coeficientes técnicos de mano de obra/producto, que se definen como los requerimientos de horas hombre de determinado nivel educativo para distintas calificaciones” (p. 5).

De este primer acercamiento al concepto calificación laboral a través de su definición y sentidos en los que se utiliza, surge otra situación problemática pues, siguiendo a Carrillo e Iranzo (2000), la referencia a este concepto obliga a tomar posición en cuanto al papel que juegan la división del trabajo, el control de la mano de obra y la relación entre el cambio técnico y organizacional. Para los clásicos como Adam Smith (1958), la división del trabajo conducía a la especialización, no obstante, autores como Marx opusieron sus objeciones al demostrar que esta ocurría a costa de la pérdida del saber artesanal, pues, la desagregación de las actividades en operaciones parciales convierte en especialidad a la ausencia de formación provocando la depreciación del valor de la fuerza de trabajo, que conduce a un proceso progresivo de descalificación, que se acentuaría con la gran industria y la mecanización (Carrillo e Iranzo, 2000, p. 180). Pero la división del trabajo incipiente en la época de Smith y Marx, no se compara con las connotaciones que adquirirá a partir de la implementación del taylorismo y posteriormente del fordismo, donde la desagregación de las actividades en tareas simples y sencillas y las nuevas formas de organización y control de la fuerza

de trabajo, permitieron la incorporación de una masa de obreros no calificados -sin oficio- al ámbito de la industria (Carrillo e Iranzo, 2000, p. 181), situación que se vio reflejada en la evolución de las definiciones sobre calificación que se mencionaron con anterioridad. Ahora bien, este problema condujo a que el debate sobre la calificación laboral incorpore en su crítica el binomio calificación/descalificación, como eje de la discusión dirigida a cuestionar la Organización Científica del Trabajo (OCT).

En siglo XX<sup>1</sup>, George Friedman, Touraine (en 1963) y Naville (en 1955), se sumaron a análisis de este estilo donde se atribuye la intensificación del fenómeno de la descalificación a la implementación del taylorismo como modelo de organización del trabajo, pues estiman que la gran industria acompañada por la mecanización y la fuerte especialización que redujo al obrero a la realización de tareas cada vez más precisas, simples y sencillas, convirtieron al hombre en un accesorio de la máquina despojado de calificaciones profesionales y por ende, fácilmente intercambiable. A la luz de estas investigaciones surgen en 1970, nuevos esquemas teóricos que “plantean las tesis de la descalificación del trabajo como consecuencia del trabajo rutinario y repetitivo al que se veían sometidos los obreros y operarios en los procesos productivos taylorista y fordista” (Drolas, 2010a, p. 38), que conducen al debate sobre la descalificación a dos escenarios en los que se problematiza el tema en relación con el trabajo taylorizado(fordista), el anglosajón y el francés. El primero, tiene como representante a Braverman (en 1984), para quien la descalificación es ocasionada por la parcelación de tareas que acarrea una degradación creciente del trabajo, producto de la inserción del trabajador en procesos de trabajo deshumanizantes, con la capacidad de expropiar el saber y la experiencia de los trabajadores de oficios, la cual no es casual sino una tendencia inherente al fenómeno mismo del capitalismo. El segundo, tiene a Michel Freyssenet (en 1977) y Benjamín Coriat (en 1976) entre sus filas. Freyssenet, adhiere a la idea de descalificación masiva, aunque considera que ésta es la contracara necesaria para la sobrecalificación de una minoría. Por otro lado Coriat, se suma a la tesis de la expropiación del saber ocasionada por el taylorismo, al cual considera, según cita Drolas (2010a), “un instrumento del capital para destruir la autonomía y mellar la capacidad de resistencia obrera al trabajo y la explotación” (p. 40).

Estas críticas sobre los planteos tayloristas-fordistas se insertan dentro del llamado paradigma antiguo o clásico, que incluye también las perspectivas neoclásicas

---

<sup>1</sup> Para la presente descripción se utiliza como fuente principal el trabajo de Carrillo e Iranzo (2000).

(Montero Leite, 1996; Castillo Mendoza y Terrén Lalana, 1994), donde los cuestionamientos sobre la calificación/descalificación, salvando las distancias entre los autores que adhieren a los mismos, centran su análisis en el proceso y organización del trabajo -como ocurre con la línea de investigación devenida de la sociología del trabajo francesa (Carrillo e Iranzo, 2000, p. 182)-. En este contexto, los procesos de trabajo se consideran como una parte fundamental del proceso de producción, pues por su mediación se articula el trabajo humano (actividad orientada a un fin), con los medios de producción (máquinas, equipos, instalaciones, herramientas, tecnologías, etc.) y los objetos de trabajo (materias primas, insumos, etc.), con el fin de generar bienes que tengan un valor de uso social (Neffa, 1990; 2015). Por ello la modalidad que adoptan los procesos de trabajo impactan en la organización y contenidos del mismo. Al nivel del puesto, la organización del trabajo se caracteriza por su división social y técnica; a igual nivel, el contenido del trabajo se conjuga con esta división, de la cual a su vez proviene, y se manifiesta a través de factores como, la naturaleza de la tarea, las calificaciones profesionales requeridas, la responsabilidad del puesto, la autonomía de la que se dispone y el carácter individual o colectivo del trabajo (Neffa, 1990; 2015), criterios que a partir de 1976 se utilizan para definir los niveles de calificación (Lichtenberger, 2000). Ahora bien, la organización y contenido del trabajo no sólo se vinculan con la producción, la extracción de excedente económico, la generación de plusvalor (absoluto o relativo) y el tipo de acumulación de capital, sino también con el aspecto atinente a la formación profesional, es decir, al conjunto de ofertas que tienen como meta formar para el trabajo. En este contexto, como las maneras de organizar el trabajo y el contenido del mismo, se ven afectados por las reestructuraciones productivas (cambios en tecnológica, organización, relaciones laborales, perfil de la mano de obra, etc.) que engendran nuevos o diferentes procesos de trabajo, la formación profesional requiere ir variando con estas transformaciones, pues se entiende que la titulación es *conditio sine qua non* para determinar si un obrero está calificado para ocupar un puesto. Con lo cual, puede decirse que existe una articulación bastante estable entre formación-mundo del trabajo. Por esta razón, autores como Panaia (2011) sostienen que la aceleración de las transformaciones en el mundo de la producción actual, conlleva como consecuencia la inadecuación entre credenciales educativas emitidas por instituciones formales y nuevas prácticas laborales (p. 41), mostrando las diferencias iniciales entre los conceptos calificación y competencias.

La concepción sobre las competencias laborales surge a la luz del nuevo paradigma (Montero Leite, 1996; Castillo Mendoza y Terrén Lalana, 1994), donde la flexibilización, el manejo de maquinarias sofisticadas, el mayor nivel de abstracción que demandan las tareas, entre otros aspectos actuales del mundo del trabajo (Gallart y Jacinto, 1997), requieren trabajadores que además de conocimientos relacionados con un determinado ámbito laboral y aplicables a un puesto de trabajo, puedan cubrir otros aspectos que el empleador actual demanda. En este contexto se puede definir a las competencias como “adquisiciones de orden intelectual (cognitivo), prácticas o de comportamiento, cuya categorización más tradicional corresponde a los "saberes", a los "saber hacer" y a los "saber ser", necesarios para ocupar un empleo o realizar una actividad” (Rozenblatt, 1999, p. 27). Ahora bien, competencia a diferencia de calificación, designará una caracterización del asalariado y no del puesto. En este sentido se puede decir junto con Lichtenberger (2000) que las competencias se aprecian en situaciones reales y de modo individual. Esto lleva a dos cuestiones, en principio, que el recurso a la titulación ya no sea garantía de que el empleado sepa hacer y ser, pues su saber -conocimiento teórico/técnico- está asociado a un puesto y no responde a los estándares actuales de flexibilización a la que se somete a la fuerza de trabajo, con lo cual, las grillas clasificatorias también han perdido su eficiencia como instrumentos de prescripción. Luego, las competencias individualizan y personalizan las maneras de trabajar, a diferencia de la calificación que homogeneizaba a los trabajadores, pues se consideraba que “a igual calificación dos asalariados supuestamente deben hacer lo mismo y ser intercambiables” (Lichtenberger, 2000, p. 15). Además, las competencias no solo designan capacidades y cualidades que son propias de cada trabajador, sino que incluyen dentro del contexto de trabajo una variedad de situaciones que desbordan el hecho empírico del trabajo incorporando nociones como iniciativa y motivación, que buscan la adhesión de la voluntad y compromiso del asalariado con la tarea que le fue asignada -implicación- y no solo su obediencia. Por ello, Drolas (2010b) considera que competencias es más un modismo utilizado en el ámbito laboral “para designar un conjunto de factores asociados al buen desempeño de las personas en el trabajo” (p. 63), que una representación mental de cualidades o atributos de un objeto -concepto-.

Ahora bien, desde el enfoque de las competencias, se estima que éstas no solo se adquieren mediante la formación profesional y la práctica laboral, sino que conllevan también aspectos individuales de la personalidad. Así “mientras que la calificación apunta a la descripción de los puestos de trabajo, la competencia apunta a la descripción

de los atributos que las personas deben tener para acceder a los mismos” (Vidal, 2015, p. 54), por lo cual, el concepto competencias tiene una impronta interdisciplinar que integra, entre otras, a la sociología y psicología como herramientas de análisis (Lichtenberger, 2000, p. 13). Dentro de este contexto, los autores provenientes de la psicología del trabajo buscan monopolizar el concepto competencias, en tanto aseveran que ciertos elementos constitutivos del mismo se ligan a otros con un alto grado de incumbencia para la psicología, como los de habilidades, rasgos de personalidad (Levy-Leboyer, 2000) y aprendizaje, por ende, la temática puede observarse con mayor claridad desde dicha disciplina. En la evolución del concepto desde una perspectiva genealógica pueden distinguirse dos principales aportes. Los de David McClelland en 1973, quien creó un sistema de predicción del rendimiento laboral que obligaba a “analizar a las personas en el puesto de trabajo, contrastando las características de los “exitosos” con las de aquellos con un desempeño promedio” (Drolas, 2010b, p. 63), perspectiva aún atada al rendimiento en el puesto de trabajo, y otra posterior, que aparece entre los años 1980 y 1990 ligada a las características de la persona utilizables dentro del sistema productivo, posición más cercana a la de Claude Levy-Leboyer, donde se habla de repertorios de comportamientos (Drolas, 2010b, pp. 63-64), más afín a las características de las persona que al requerimiento en el puesto.

A pesar de que las competencias vuelvan a poner el foco en el trabajador, no se producen retornos a viejas nociones sino que la concepción sobre las competencias se inserta en lógicas de organización del trabajo diferentes:

La lógica impuesta por las competencias, lo que hace es legitimar la existencia de las calificaciones más allá de las relaciones sociales históricas que las sustentan y más allá de los procesos productivos que les dan sentido (...). Así las competencias naturalizan aquello que alguna vez fue objeto de negociación y conflicto, y con esto naturalizan la desigualdad de la cual se deriva la existencia de categorías laborales; consiguen una vieja reivindicación de la corporación empresaria: sacar del medio al actor colectivo volviendo universalizables las particularidades del trabajo. (Drolas, 2010b, p. 65)

No obstante, algunos autores como Lichtenberger (2000), prefieren dar algo de crédito al concepto competencias al sostener que el mismo puede articularse con el de calificación, siendo “la calificación base común, con valor transversal en las empresas - reconocida en las convenciones colectivas-, y la competencia como reconocimiento de

un aporte más personal en una situación de trabajo particular” (Vidal, 2015, p. 56), donde la síntesis estaría dada por la calificación como potencial y las competencias como principio de aplicación de estas capacidades (Lichtenberger, 2000, p. 13).

Sin entrar en el debate en torno a las críticas que los diferentes autores que se dedican a esta temática oponen al concepto competencia, se puede decir para finalizar, que esta noción aparece con la crisis de los modelos de organización del trabajo tayloristas-fordistas e introduce modificaciones sustantivas en la gestión de los Recursos Humanos. Siguiendo a Vidal (2015) “Zarifian (...) indica que en lo referido al personal y la mano de obra se encuentra una gran variedad de técnicas y exigencias en las empresas que se aproximan a este modelo” (p. 66), con cuatro dimensiones básicas: incorporación de personal (prioriza título pero no busca adecuación con un puesto sino se aprecian sus potencialidades y posibilidades de evolución); movilidad interna y seguimiento individual (aparece como instrumento el fichero de aptitudes o capacidades mediante el cual se hace el seguimiento individualizado del personal); sentido de la responsabilidad (movilización efectiva de las capacidades del trabajador que se apoya en las relaciones asalariados-dirección resaltando la inteligencia y capacidad de análisis) y formación continua (la empresa requiere crecer en un contexto de cambio permanente, esto atañe también a los asalariados concebidos como elementos fundamentales para alcanzar los objetivos, con lo cual no solo se requiere de la implicación de la fuerza de trabajo sino también de su perfeccionamiento).

Para resumir, el problema de las calificaciones y competencias se enlaza con los procesos de trabajo y la formación profesional, en tanto las reestructuraciones productivas alteran el contenido de las tareas y la forma de organizar el trabajo, lo cual conduce a que las ofertas de formación deban adecuarse al nuevo contexto, promoviendo la generación de calificaciones y competencias que respondan a las necesidades del mercado del trabajo. Por el lado del debate teórico, hablar de calificaciones o de competencias supone en principio distinguir dos enfoques disciplinares, el de la psicología y el de la sociología. Para el primero, cobra relevancia el concepto competencias por su vinculación con habilidades, aptitudes, rasgos de personalidad, aprendizaje y demás nociones que se conectan con este campo de dominio disciplinar. Por otro lado, el segundo, exige la toma de posición dentro de un modelo de interpretación de la realidad y del mundo del trabajo. En el caso del modelo clásico, el uso del término calificación se adecua mejor al contexto que pretende representar, pues la división del trabajo, su organización y el contenido de las tareas, generan que los

conocimientos que se requieren del trabajador, se circunscriban a puestos, áreas y aspectos específicos de la producción. Este escenario conduce a que el debate sobre la calificación profesional encuentre su contraparte en la concepción de la descalificación, proveniente de las críticas al modelo taylorista-fordista. Por otro lado, para el nuevo modelo emergido de las transformaciones actuales, donde el trabajo requiere flexibilidad, mayores niveles de abstracción, polivalencia, manejo de maquinaria sofisticada, entre otros aspectos, el concepto competencias, que incluye el saber, saber hacer y saber ser, se acerca más a interpretar la complejidad de saberes que se exigen al trabajador, debido a la amplitud que lo caracteriza y a su relación con aspectos de la conducta.

## **2. Políticas públicas y políticas de empleo**

En la actualidad, la versión más generalizada sobre las políticas públicas considera que estas son “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios” (Tamayo Sáez, 1997). Desde un punto de vista histórico, las políticas públicas surgen de las transformaciones que en el mundo occidental acaecen al Estado dentro de la modernidad, donde se produce un paso de las sociedades tradicionales, territoriales, a las sociedades sectorizadas o sectoriales (Muller, 2006, p. 39). Dentro de este contexto el Estado, que para las sociedades de soberanía -tradicionales, territoriales- (Foucault, 2006) se basa en la noción de súbdito, que existe dentro de un territorio y cuyo dispositivo de control binario se ancla en la tecnología jurídica, cede terreno a la idea de gobierno como eje de articulación entre la población, el acceso a los bienes públicos y la distribución de recursos escasos. En esta disposición de las cosas y desde el enfoque del análisis de políticas públicas, se entiende al gobierno como el conjunto de organizaciones que mediante la combinación de recursos públicos, los transforman en políticas dirigidas a atender problemas sociales (Tamayo Sáez, 1997).

Siguiendo a Muller (2006), de las transformaciones que sufre occidente entre los siglos XVIII y XIX, la división del trabajo se presenta como la más significativa, en tanto quita a la familia del ámbito de la actividad económica y de producción, que se circunscriben a partir de allí al universo profesional; introduce la idea de participación en las actividades económicas mediante el papel profesional, dando lugar a la formación

específica como criterio de inclusión al mundo del trabajo y la producción, y ensambla la división del trabajo con base en criterios profesionales y no territoriales, permitiendo la emergencia de una lógica vertical dirigida por los sectores. Esta nueva estructuración social basada en sectores deja entrever los antagonismos que se producen entre ellos, lo cual obliga a los gobiernos a articular medios destinados a manejar estas divergencias. Ahora bien, tales discrepancias sectoriales no solo se producen por la conflictividad propia de la convivencia social humana, sino también porque “cada sector, al desarrollar su propia lógica de reproducción, va a construir sus objetivos sectoriales como fines últimos” (Muller, 2006, p. 42). Es por ello que, en este escenario los medios utilizados para corregir desajustes se identifican con las políticas públicas. A su vez, dichas políticas se construyen e implementan en un ciclo que comprende cinco fases, identificación y definición del problema; formulación de las alternativas de solución; adopción de una alternativa; implantación de la alternativa seleccionada y evaluación de los resultados obtenidos (Tamayo Sáez, 1997).

De las corrientes de pensamiento que intentan dar cuenta de estas transformaciones, Muller (2006) identifica a tres de ellas como las más relevantes, los estudios sobre la burocracia; la teoría de las organizaciones y las nuevas visiones sobre el *management public*. Los análisis sobre la burocracia, especialmente los desarrollados por Max Weber, sostienen que este sistema de estructuración de las organizaciones públicas, permite una mayor certeza respecto a la delimitación, ejecución y consecución de objetivos planteados en las políticas públicas, pues la cadena estricta de mando, el sistema de normas, la impersonalidad en el trato y las relaciones, la especialización en el puesto y el ingreso por concurso, permiten a los decisores contar con las garantías de aplicabilidad de los mandatos al disminuir la intervención de elementos subjetivos en las instancias y fases de la política pública. No obstante, esta concepción de las organizaciones todavía no evidencia tres problemas, que desde este punto de vista son centrales para el éxito del modelo, en principio, que los individuos son seres inherentemente políticos, por lo cual sus convicciones personales influyen en su trabajo; cosa que ocurre con las políticas que son implementadas por sectores ajenos a la planificación como el caso de los llamados burócratas del nivel de la calle (Lipsky, 1987), problema que se acrecienta al conectarse con las diversas racionalidades y lógicas presentes en el mismo proceso de elaboración de la política (Cohen y Franco, 1992). En segundo lugar, que las organizaciones funcionan con sistemas de reglas formales e informales, que varían entre las organizaciones que requieren articularse para



llevar adelante una política. Finalmente, que los actores e involucrados no son pasivos frente a la política pública, sino que participan en diferentes etapas del proceso, con lo cual inciden en los momentos o fases de una política pública, incluso en la definición de la misma (Tamayo Sáez, 1997). En este sentido,

Los programas y/o proyectos que derivan de las políticas públicas constituyen el resultado de un juego de poder entre distintos actores o grupos que intervienen con diferentes recursos e intereses y que, en el proceso de implementación, no responden siempre, ni de modo lineal, a las expectativas planteadas en la etapa de formulación. (Barbetti, Pozzer y Rindel, 2012, p. 153)

Respecto a la teoría de las organizaciones y el *management public*. La primera, avanza más que la visión burocrática en la delimitación de conceptos que entran en juego en las organizaciones y que impactan sobre la delimitación de las políticas públicas, como el de actores, estrategia, poder y sistema organizado. Mientras que el segundo, se concentra más en mejorar la ‘performance pública’ de las organizaciones, lo cual permitirá “que la administración logre -con un costo menor- los objetivos asignados” (Muller, 2006, p. 50), apartándose del enfoque del análisis de políticas públicas.

Ahora bien, no todas las acciones o medidas tomadas por un gobierno pueden considerarse políticas públicas, por esta razón, Muller (2006) sugiere que para la identificación de las mismas se requiere reconocer la presencia de cinco elementos básicos: están constituidas por un conjunto de medidas concretas; comprenden decisiones y formas de asignación de recursos más o menos autoritarias; se inscriben en un marco general de acción, que diferencia a la política de una medida aislada; tienen un público al que se dirigen, que pueden ser individuos, grupos u organizaciones, que serán afectados por la política e intentarán influir o no sobre ella; y define metas y objetivos para lograr en función de normas y valores. Entonces, las políticas públicas pueden dirigirse a cualquier ámbito de la existencia social que se presenta como problemático. En el caso particular de las políticas públicas de empleo, estas surgen de considerar que las fallas del mercado laboral o la insuficiencia de éste para garantizar el acceso de las personas al empleo, se formalizan como hechos que ameritan la intervención estatal, a su vez, tales políticas parten del presupuesto de que el trabajo permite la subsistencia del individuo, el desarrollo de sus aspectos subjetivos (Monteiro Leite, 1996) y la

inserción social, lo cual vuelve indispensable la institucionalización de las mismas. Dentro de este contexto, el público al que se dirigen se encuentra constituido por grupos que se consideran potencialmente vulnerables. Ahora bien, las políticas de empleo pueden clasificarse en dos grandes categorías, las activas y las pasivas, las primeras se orientan a mejorar la empleabilidad de las personas y se plantean dentro de una estrategia general orientada a incidir sobre oferta y demanda de fuerza de trabajo; mientras que las segundas se dirigen a proveer de medios de subsistencia a quienes quedan excluidos del mercado del trabajo.

Por un lado están las denominadas políticas activas (active labor market policies), que apuntan básicamente a mejorar la empleabilidad de las personas que se encuentran en situación de desventaja para incorporarse o reincorporarse en el mercado laboral. Por otro lado están las políticas pasivas (passive labor market policies) que se proponen garantizar, en la medida de lo posible, los medios de subsistencia a quienes se encuentran temporal o durablemente excluidos del mercado laboral. (Chacaltana y Sulmont, 2003, p. 225)

Si bien en Argentina, existe una preocupación en relación con los temas asociados a empleo-desempleo, que en algunos momentos se abordaron desde el aspecto macroeconómico de la economía nacional o desde la política educativa a escala nacional, es recién con posterioridad a la década de 1990 con la eliminación permanente de algunos puestos de trabajo, según sostiene Notaro (2005), que este se convirtió en un problema relevante para el Estado y los gobiernos, lo cual condujo al fomento de la intervención mediante el diseño y ejecución de planes, programas y servicios específicos destinados a abordar dicho problema. Sobre todo con posterioridad a la aprobación de la Ley Nacional de Empleo N° 24.013/91 que en su artículo N° 1 establece que,

Las acciones del Poder Ejecutivo dirigidas a mejorar la situación socioeconómica de la población adoptarán como eje principal la política de empleo, entendido éste como situación social jurídicamente configurada. Dicha política, que a través de los mecanismos previstos en esta ley tienden a hacer operativo el derecho constitucional a trabajar, integran en forma coordinada las políticas económico sociales. (Ley N° 24.013/91, art. 1)

En este contexto signado por la problemática del empleo-desempleo y por la incidencia de la ley sobre la formulación de las políticas públicas dirigidas a abordar estas cuestiones, las políticas activas de empleo:

Comprenden una amplia gama de instrumentos que buscan mejorar la calidad del trabajo y su productividad, incrementar el número de empleos, agilizar el encuentro de la oferta y demanda laboral y aumentar la probabilidad de que los desempleados consigan un empleo adecuado a sus calificaciones. Los programas implementados más habitualmente consisten en la asistencia a la búsqueda de trabajo y a la colocación, la capacitación y reconversión de trabajadores, el apoyo a pequeños emprendimientos, la creación de empleo público y el subsidio a la creación de empleo privado. (Bucheli, 2005, p. 7)

Siguiendo a Neffa (2012, p. 28), en el caso argentino las políticas de empleo, aproximadamente desde 2002 en adelante, pueden clasificarse en, políticas activas y de transferencia directa de ayuda económica a personas e instituciones; programas centrados en la formación profesional; fortalecimiento del servicio público de empleo y actividades del Ministerio de Desarrollo Social. A partir de este período de la historia argentina las políticas de empleo fueron muy variadas en su alcance a los beneficiarios, duración temporal y ámbitos de intervención estatal. Incluso, Neffa (2012) identifica dieciséis políticas activas de empleo que vinieron aplicándose desde 1989 a 2011. Éstas son, el programa Jefes de Hogar; el Programa de Capacitación y Empleo; el Programa de Empleo Comunitario (PEC); el Programa de Inserción Laboral (PIL); el Programa de Entrenamiento para el Trabajo; el Programa Sostenimiento del Empleo frente a la Emergencia Climática; el Programa Sostenimiento del Empleo a pequeños productores rurales; el Crédito Fiscal por Capacitación; el Programa de Recuperación Productiva (REPRO); el programa Nacional de Promoción y Asistencia del Trabajo Autogestionado y la Microempresa; el Programa Herramientas por Trabajo; el Plan de Profesionalización y Jerarquización del Servicio Doméstico y Actividades Afines; el Pago Único de Seguro por Desempleo; el Programa Empleo Transitorio en Obra Pública Local -“Trabajadores Constructores”-; el Programa de Desarrollo del Empleo Local y el Fortalecimiento de Entramados Productivos. De estos, el Programa Jefes y Jefas de Hogar (PJyJHD) ocupa un lugar central. Según sostiene Neffa (2012), en sus inicios se implementó como política pasiva debido a que no se demandaba del beneficiario una contraprestación, cosa que cambió con la reformulación a la que fue

sujeto el programa, con lo cual dicho autor la considera una política pasiva activada. Otras políticas interesantes de destacar son, el Programa Seguro de Capacitación y Empleo (SCyE), que se desarrolla como complemento del PJyJHD y busca favorecer las condiciones de empleabilidad de sus beneficiarios mediante estrategias dentro del ámbito educativo como la terminalidad de estudios o la formación profesional. Su particularidad estriba en el otorgamiento de un beneficio económico superior al del PJyJHD, más las prestaciones formativas y la vinculación con el mercado del trabajo y el apoyo a la inserción cuentapropista o en relación de dependencia, por esta razón Neffa (2012) considera que este programa tomado desde un punto de vista histórico, puede considerarse la primera política activa de empleo. En relación a estos dos programas, a partir de 2006 se transfirieron a los beneficiarios del primero al denominado Plan Familias, a cargo del Ministerio de Desarrollo Social, quedando el segundo a cargo del Ministerio de Trabajo. El Programa de Inserción Laboral (PIL), está dirigido a favorecer la inserción laboral de los desocupados, pero se implementa mediante incentivos monetarios a los empleadores, completando el monto que deben abonar en concepto de salario al trabajador nuevo contratado dentro esta modalidad, por ende Neffa (2012) lo define desde esta línea de intervención como un “subsidio a la contratación en el sector privado” (p. 30). No obstante, el programa no se circunscribe solamente a este sector, pues en otra de sus líneas promueve la creación de empleos en relación de dependencia en el sector público. También cuenta con una línea de intervención especial que promueve el empleo asalariado para trabajadores con discapacidad. La población objetivo del Programa son principalmente los beneficiarios de otros programas de empleo, como Prog.r.es.ar, Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, SCyE, egresados de cursos de formación profesional y participantes de programas de prestaciones por desempleo del MTEySS y de acciones o programas del propio Ministerio como de organizaciones públicas o privadas (Bantar, Brown y Neffa, 2015, p. 55). El Programa de Entrenamiento para el Trabajo, se implementa como complemento del PIL y busca generar experiencia laboral a través de la práctica en organizaciones públicas o privadas, por ende se dirige prioritariamente a poblaciones con pocas calificaciones y competencias laborales como los beneficiarios de Prog.r.es.ar, Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, SCyE, aunque se hace extensivo a beneficiarios “del programa de prestaciones por desempleo y de otras acciones y/o programas del ministerio” (Bantar, Brown y Neffa, 2015, p. 60). Ambos programas plantean mecanismos operativos donde se requiere de un proceso de intermediación

laboral entre demanda y oferta, por medio del cual se pre-seleccione a los candidatos, servicio que brinda gratuitamente la oficina de empleo que articula el programa en cada localidad. Neffa (2012) considera que tanto el Programa de Inserción Laboral (PIL) como el Programa de Entrenamiento para el Trabajo, pueden considerarse como programas de transferencia directa, aunque también, en otro artículo Bantar, Brown y Neffa (2015) los clasifican como prestaciones del Ministerio de Trabajo. El Programa de Recuperación Productiva (Repro) se enfoca en la conservación de empleos ya existentes dentro del sector privado, que pueden estar en riesgo debido a una baja en la productividad del sector o región, de este modo el programa brinda una ayuda económica a los trabajadores registrados que se computa como parte de la remuneración. El Seguro por Desempleo, tiene como objetivo impedir la degradación de la calidad de vida de los desempleados que se produce por la pérdida del salario, a través de contribuir con el financiamiento de la subsistencia de los beneficiarios mientras realizan su búsqueda laboral.

De las políticas de empleo derivadas en programas de empleo que están a cargo del Ministerios de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) de nación vigentes en la actualidad y que pueden considerarse de importancia, los principales desde la perspectiva de políticas activas se circunscriben, siguiendo a Bantar, Brown y Neffa (2015) a seis básicas, Seguro de Capacitación y Empleo; Jóvenes con Más y Mejor Trabajo; Seguro por Desempleo; Proemplear y Prog.r.es.ar. El Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, busca mejorar las posibilidades de inserción en el mercado del trabajo de jóvenes, proveyéndolos de servicios orientados a desarrollar competencias laborales. El Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (Prog.r.es.ar), pretende mejorar las condiciones de inclusión de jóvenes que provienen de hogares con bajos recursos, por lo que se los considera vulnerables, a través de facilitar que finalicen sus estudios en los diversos niveles de la educación formal y accedan a la educación universitaria<sup>2</sup>. Como estos programas están conectados con el PIL y el Programa de Entrenamiento para el Trabajo, también se orienta a generar prácticas calificantes. El Proemplear, se dirige a “potenciar un conjunto de herramientas destinadas a proteger los puestos de trabajo, promover el empleo registrado y facilitar la inserción laboral” (Bantar, Brown y Neffa, 2015, p. 43). Este programa se vincula con el Repro, mediante el cual se protege el empleo; con el Prog.r.es.ar, que busca insertar a la población en

---

<sup>2</sup> Sobre los Programas Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar, se profundizará en ellos en el apartado siguiente y en sus relaciones con el Programa de Entrenamiento para el Trabajo y el PIL.

empleos decentes e incrementar la empleabilidad de los jóvenes con la educación y con los Servicios de Promoción del Empleo; también con el PIL y con las Acciones de Entrenamiento Laboral.

Estos Programas se coordinan a nivel subnacional a través de organismos oficiales dependientes del MTEySS. En el caso de Resistencia la Dirección de Empleo de la provincia es una de las instituciones públicas que articula el Programa de Inserción Laboral (PIL) y el Programa de Entrenamiento para el Trabajo. Como estos programas o prestaciones se vinculan con el mercado del trabajo, el servicio de búsqueda de personal de la Dirección, se encarga de hacer el anclaje en el medio intentando colocar a los beneficiarios en los empleos.

### **3. Breves referencias sobre la ciudad de Resistencia, la Secretaría de Empleo y Trabajo y el servicio de búsqueda de personal**

La ciudad de Resistencia es la capital de la Provincia del Chaco y su centro administrativo, comercial y cultural. Dentro del país, la ciudad (al igual que toda la provincia) se encuentra inserta en la región NEA, la cual se caracteriza por mostrarse en términos generales como “de escaso desarrollo y con alto grado de informalidad y precariedad en las ocupaciones” (Barbetti, Pozzer y Sobol, 2014, p. 154). Además de distinguirse “por tener el peor Índice de Desarrollo Humano (IDH) del país” (Kiss, 2005, p. 14) y por sus “particularidades sociohistóricas que contribuyen al acrecentamiento de los procesos de vulnerabilidad del mercado de trabajo. En este sentido ha sido considerada, históricamente, *periférica* al eje central de producción del país” (Sobol, 2007, p. 137).

Dentro de la Provincia del Chaco, Resistencia se ubica en el Departamento San Fernando y es cabecera del aglomerado urbano denominado Gran Resistencia, conformado por la mencionada ciudad y por las localidades de Fontana, Barranqueras y Puerto Vilelas, las cuales, a pesar de ser independientes en su economía y administración, en el aspecto atinente a su desarrollo se hallan conectadas con la ciudad. Si se observan las mediciones del INDEC, provenientes de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) correspondiente al aglomerado urbano del Gran Resistencia, tercer trimestre de 2016, de la totalidad de la población económicamente activa (PEA) que trabaja como asalariada en el sector privado, el 16% lo hace en el sector comercio, siendo éste el sector que contiene la mayor parte de los asalariados, seguido por

construcción y enseñanza que marcan 13,1% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC], EPH, tercer trimestre 2016). Si bien, como se dijo, el aglomerado urbano Gran Resistencia se halla compuesto por otras localidades además de la ciudad, la economía de Resistencia es la más importante dentro del mismo. Por esta razón se puede interpretar que en Resistencia el sector comercio se presenta como el principal generador de empleo, manifestándose en dicha ciudad como un referente importante en términos de demanda de fuerza de trabajo dentro del sector privado. Respecto al sector público se estima que el 21,3% de los empleados en relación de dependencia con el Estado trabajan en la Administración pública, defensa y seguridad social. Con lo cual, en el Gran Resistencia y sobre todo en la capital provincial, los trabajos se distribuyen mayoritariamente entre el sector comercio y servicios y el empleo público<sup>3</sup>.

Según los datos del Censo Nacional 2010, la ciudad de Resistencia cuenta con una población total de 291.720 habitantes, de los cuales 290.723 residen en el área urbana (Estadísticas Chaco, Población – CNPHyV 2010), convirtiendo a la ciudad en la más poblada de la Provincia.

Cuadro N° 1: Población por municipio urbano rural

Municipio de Resistencia			
Área Urbano - Rural	Sexo		Total
	Varón	Mujer	
Urbano	139567	151156	290723
Rural agrupado	173	163	336
Rural disperso	399	262	661
Total	140139	151581	291720

FUENTE: Estadísticas Chaco, sobre los datos correspondientes al Censo Nacional de Población, hogares y viviendas, INDEC 2010

Para el año 2010, la ciudad registraba los siguientes datos de ocupación, desocupación e inactividad:

Cuadro N° 2: Población por Municipio según condición de actividad

Municipio	Condición de actividad			Total
	Ocupado	Desocupado	Inactivo	
RESISTENCIA	126.115	8.580	78.571	213.266

FUENTE: Estadísticas Chaco, sobre los datos correspondientes al Censo Nacional de Población, hogares y viviendas, INDEC 2010

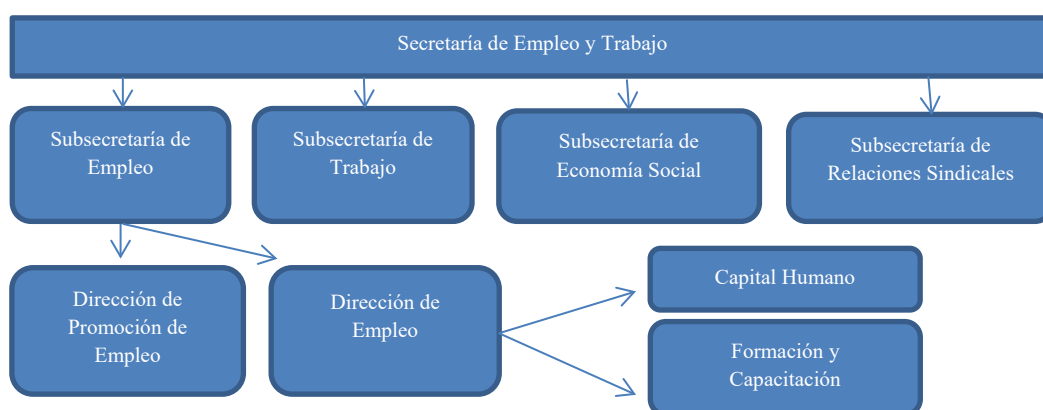
<sup>3</sup> Entre los demás ítems que forman parte del 100% de la medición del INDEC, se encuentran los siguientes: Industria manufacturera 4,4%; Hoteles y restaurantes 1,2%; Transporte/almacén y comunicaciones 5,5%; Servicios financieros inmuebles alq. y emp. 6,4%; Servicios sociales y de salud 4,8%; Servicio doméstico 8,8%; Otros servicios comunitarios, soc. y par. 2,7%; Otras ramas 2,1% y actividades no especificadas 0,5% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC], EPH, tercer trimestre 2016).

Con lo cual se puede interpretar que, si bien la tasa de desocupación no es tan alarmante, la tasa de inactividad muestra signos problemáticos, puesto que su cifra se acerca mucho a la de ocupación.

En relación con las entidades públicas dirigidas a abordar las problemáticas del empleo-desempleo en la ciudad de Resistencia, la Secretaría de Empleo y Trabajo es uno de los organismos oficiales de la provincia, que dirige sus acciones a enfrentar estos problemas, principalmente a través de la articulación de las políticas de empleo, ya sean provinciales o nacionales.

Respecto a su estructura organizacional, la Secretaría de Empleo y Trabajo se subdivide en cuatro Subsecretarías, la Subsecretaría de Empleo, la Subsecretaría de Trabajo, la Subsecretaría de Economía Social y la Subsecretaría de Relaciones Sindicales, todas ellas destinadas a abordar aspectos específicos de la cuestión del trabajo y el empleo. Dentro de esta división, la que interesa a esta investigación es la Subsecretaría de Empleo, que a su vez se bifurca en la Dirección de Promoción de Empleo y la Dirección de Empleo. La primera trabaja con los empleadores y los programas de empleo y la segunda se subdivide en Capital Humano, de la cual dependen el Servicio de Búsqueda de Personal y la oficina de Formación y Capacitación, que articula los cursos de oficios y formación profesional, ya sean de Provincia o de Nación.

Cuadro N° 3: Estructura organizativa de la Secretaría de Empleo y Trabajo



FUENTE: elaboración propia sobre la base de datos proporcionados por el Servicio de Búsqueda de Personal para el año 2016

El servicio de búsqueda de personal efectúa intermediación laboral entre las empresas de Resistencia y los buscadores de empleo. En el caso de los programas nacionales destinados a lograr la empleabilidad de sectores vulnerables que requieren un



vínculo entre oferta y demanda, el Servicio opera con dos de ellos, el Programa de Entrenamiento Laboral y el Programa de Inserción Laboral (PIL). El primero, introduce la figura del aprendiz, quien realiza prácticas calificantes en las empresas con el objeto de generar calificaciones, competencias y experiencia en distintos puestos de trabajo. En el caso de las microempresas que desean contratar personal bajo esta modalidad, el Estado se hace cargo del 100% de la remuneración, fijada en un monto de \$3.600. El tamaño de las empresas se establece en función de lo que manda la Resolución N° 1032 del MTEySS del 13 de mayo de 2014, donde se considera que son microempresas cuando tienen hasta cinco (5) trabajadores; son pequeñas cuando tienen de seis (6) a quince (15); son medianas cuando cuentan entre dieciséis (16) a ochenta (80) empleados y grandes con más de ochenta y uno (81). Para estos últimos casos el Estado cubre una parte de la remuneración del aprendiz durante el lapso que dure su entrenamiento, el cual no debe superar los seis (6) meses. En el segundo programa, existe relación laboral entre el empleador y el empleado pues la incorporación se hace mediante contrato, no obstante el Estado cubre un porcentaje del salario durante un tiempo, el cual no puede exceder la mitad del plazo del contrato, como incentivo para las empresas que quieran incrementar su dotación de personal. Cabe aclarar que, estos programas buscan la incorporación al mercado del trabajo de las personas que son beneficiarias de alguno de los programas de empleo implementados desde nación, con prioridad en los programas dirigidos a jóvenes o a personas con bajas calificaciones y competencias laborales, por lo tanto, cuando el empleador decide contratar bajo alguna de estas dos modalidades, los candidatos a los puestos son preferentemente los beneficiarios del Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (Prog.r.es.ar.), del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, del Fondo de Seguro por Desempleo y del Seguro de Capacitación y Empleo, situación que excluye *ex ante* a quienes no son beneficiarios. Ahora bien, de las entrevistas realizadas al informante clave y al referente del servicio de búsqueda de personal de Resistencia, surge un dato que se relaciona con la fuerte impronta de parte del gobierno, tanto nacional como provincial, de prestar especial atención a la problemática de la inserción laboral de los jóvenes, a quienes se considera el sector más vulnerable dentro del mercado del trabajo, lo cual conlleva a que, de los diferentes programas de empleo que son aptos para la intermediación laboral a través del dispositivo estatal del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de Resistencia, se priorice en los beneficiarios del Prog.r.es.ar. y Jóvenes con Más y Mejor Trabajo. Con lo cual, para el período analizado, el Servicio trabaja fundamentalmente

con los beneficiarios de estos dos programas ofrecidos por el MTEySS, para realizar la intermediación laboral con el PIL y con el Programa de Entrenamiento.

Respecto a su funcionamiento, el Servicio recepciona los pedidos de personal que hacen las empresas privadas del medio, para luego entrevistar a los posibles candidatos y presentar al empresario tres perfiles pre-seleccionados, para que la empresa continúe el proceso de selección de personal. Como los programas PIL y de Entrenamiento Laboral, requieren de una herramienta de intermediación entre demanda y oferta de fuerza de trabajo, el servicio de búsqueda de personal puede ser considerado como dispositivo estatal dentro de estas políticas activas de empleo.

Desde su aspecto operativo, según surge de la entrevista a un referente del Servicio, las actividades que realiza el equipo de trabajo consisten en recopilar las solicitudes de las empresas con respecto a pedidos de personal. La comunicación con éstas puede darse personalmente, vía mail o telefónicamente. En caso que los empresarios tengan definido el perfil que buscan, el contacto se produce simplemente para ajustar cuestiones operativas, de no tenerlo, un integrante del equipo de trabajo vuelca los requerimientos del empleador en un formulario predeterminado del que dispone el Servicio. Formulario que, según comentarios del informante clave, tuvo que ser diseñado por uno de los integrantes del equipo de trabajo, debido a que no disponen de sistema informatizado o programas específicos para esta actividad. A su vez, el Servicio recibe a lo largo del año Currículums Vitae (CV) de las personas que buscan empleo, que se envían por mail, se completan en un modelo que se entrega gratuitamente o lo trae impreso el mismo candidato. Con estos CV el Servicio genera una Bolsa de Trabajo interna. Cuando se produce una solicitud de personal por parte de una empresa, el equipo busca en su Bolsa de Trabajo interna los perfiles que cuadran con los requerimientos exigidos por el empleador. A través de la revisión de los CV, seleccionan postulantes que luego pasan a la siguiente instancia donde se realizan las entrevistas. De este proceso se extraen los tres potenciales candidatos, que se remiten a las empresas para que continúen la selección, por esta razón, según estima el referente del servicio entrevistado “el Servicio se presenta como una opción para acercar a las partes” (Entrevista con referente del servicio de búsqueda de personal).

Entonces, el servicio de búsqueda de personal se instituye como un dispositivo de política pública, clasificada dentro de las políticas activas de empleo, cuya finalidad estriba en colaborar con la generación de vínculos entre los actores, al brindar posibilidades de incorporación al mercado del trabajo a la oferta de fuerza de trabajo, al

mismo tiempo que permite a la demanda de fuerza de trabajo, realizar su proceso de selección de personal con un menor costo para la empresa. Lo cual, a su vez, se presenta como un incentivo para que las mismas utilicen el Servicio, como parte de sus estrategias de contratación. Cabe destacar que hasta el año 2016 el Servicio de búsqueda de personal de Resistencia, no actuó solo como parte de la política activa de empleo dirigida a complementar a los programas de empleo que requieren una herramienta de intermediación para lograr su objetivo, como el PIL y el programa de Entrenamiento, sino que adoptó la fisonomía propia de una institución intermediaria, según la definen Neffa y Korinfeld (2006)<sup>4</sup>. Por consiguiente, entre sus actividades básicas, “búsqueda y selección de personal, y en segundo lugar, la actividad de bolsa de trabajo, consistiendo esto último principalmente en el registro y archivo de datos de postulantes” (Neffa y Korinfeld, 2006, p. 36), incluyó a todos los buscadores de empleo, sean beneficiarios o no beneficiarios de programas de empleo. En este sentido, al articular los Programas de Empleo y a postulantes por fuera de ellos, generó un beneficio directo para la población objetivo -beneficiarios de programas ofrecidos por el MTEySS- e indirecto para el resto de las personas que buscaron trabajo a través del Servicio, al generar una bolsa de trabajo interna que les permitiera acceder a los candidatos de una manera sencilla y en el caso de ser necesario hacer un seguimiento de su historia laboral. No obstante, según surge de la entrevista al informante clave, a partir de 2017 hubo un cambio de órdenes que condujo a que la vinculación laboral y demás prestaciones que se ofrecen, se circunscribieran solo a los beneficiarios de programas ofrecidos por el MTEySS.

#### **4. Consideraciones generales sobre programas de empleo y dificultades de la intermediación**

Haciendo una breve reseña sobre los mencionados Programas de empleo, con los cuales el servicio de búsqueda de personal de Resistencia realiza la intermediación

---

<sup>4</sup> Al respecto los autores sostienen que: “los buscadores de empleo y los empleadores no se encuentran directa e inmediatamente en el mercado de trabajo: la búsqueda se lleva a cabo de diversas maneras y no está impulsada solamente por el deseo de maximizar la utilidad. La proporción de los buscadores de empleo que se relacionan de modo individual y directo con los empleadores es muy reducida y esto se acentúa cuando estamos frente al fenómeno de histéresis. Buscar empleo es una tarea que implica costos, lleva tiempo y que para concretarse requiere con frecuencia la intervención de intermediarios en sentido amplio: ya sea institucionales de carácter mercantil (empresas consultoras de selección de personal, empresas de trabajo temporario) como no mercantil (ONG, instituciones religiosas, servicios universitarios de empleo), e intermediarios no formales como serían por ejemplo las redes de amigos, de colegas, de tipo familiar, vecinal, religiosa, políticas, etc. a los cuales se recurre siempre en primera instancia” (Neffa y Korinfeld, 2006, p. 27).

laboral, a los efectos de que los beneficiarios de los mismos se incorporen al mercado del trabajo por medio del PIL o del Programa de Entrenamiento, se puede decir que, tanto el Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, como el Prog.r.es.ar., se concentran en la franja etaria de 18 a 24 años de edad, focalizando dentro de este estrato en los jóvenes que provienen de sectores vulnerables de la población, dato que se acredita con el nivel de ingreso familiar. A su vez, dichos programas pertenecen a las denominadas políticas activas de empleo, pues no se dirigen a realizar transferencias monetarias a los hogares en forma de contribución o asistencia, como medidas destinadas a compensar la insuficiencia de ingresos según se estima lo hacen las prestaciones que provienen del enfoque de políticas pasivas de empleo, sino que buscan intervenir activamente a través de programas y servicios de colocación, asesoramiento, orientación, formación, etc., destinados a fomentar la búsqueda y acceso al trabajo. En este sentido, las políticas activas de empleo “comprenden diversos instrumentos y programas con los que se busca alternativa o complementariamente disminuir el desempleo, aumentar el empleo y los ingresos del trabajo, mitigar las consecuencias negativas del desempleo y apoyar a los ocupados en riesgo de desocupación” (Bucheli, 2005, p. 13). Asimismo, tales Programas pueden considerarse como de transferencia monetaria condicionada (PTMC), pues coinciden en el objetivo de transferir recursos financieros del Estado a los sectores más pobres o vulnerables de la sociedad, en este sentido se enmarcan dentro de los dispositivos de protección social. No obstante, dichas transferencias monetarias se encuentran condicionadas al cumplimiento de determinados requisitos que son vistos como inversión en capital humano (Villatoro, 2005). En este sentido, ambos programas especifican -además de los requisitos de aceptación que son la edad y el nivel de ingresos familiar- requisitos de permanencia, que tienden al desarrollo de capital humano en el beneficiario al obligarlo a continuar su formación en el sistema educativo, que se complementa con la realización de cursos de oficios y prácticas calificantes, lo cual, a su vez, busca que los beneficiarios con bajas calificaciones y competencias profesionales, retarden su inserción en el mercado del trabajo y logren, una vez obtenida la titulación o los conocimientos necesarios, competir por empleos de mayor calidad y mejor remunerados, con miras a modificar sus historias de vida y trayectorias laborales en el largo plazo. En este contexto, en tanto PTMC, los programas asumen la función de incentivos a los jóvenes y sus familias para que opten por continuar sus estudios y su proceso de adquisición de competencias laborales, pues, como sostiene Villatoro (2005) si se basan los razonamientos que guían las elecciones

en el presupuesto de maximización de utilidad, donde la preferencia se inclina a la ampliación inmediata del consumo individual o familiar de bienes, de no existir políticas de asignación de recursos que funcionen como incentivos en la situación de elección, es probable que la conclusión resulte “en incentivos  $>0$  para enviar los niños a la escuela” (Villatoro, 2005, p. 89).

Ambos programas emergen como respuestas a las consecuencias que emanan del deterioro del país durante su faceta neoliberal, que llevó entre otras cosas, a la flexibilización laboral, la eliminación permanente de algunos puestos de trabajo y la creación de trabajos de baja calidad, alterando la fisonomía del problema empleo-desempleo (Notaro, 2005), por ende, surgen como programas dirigidos a atender las dificultades del empleo, sobre todo del empleo joven. Así, el Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo se diseña “desde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, como parte de una política mayor de formación y empleo para los jóvenes” (Barbetti, Pozzer y Rindel, 2012, p. 161) y se lanza oficialmente en 2008; mientras que el Prog.r.es.ar se crea por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional en 2014 (PEN N° 84/2014). Como se dijo, estos programas buscan mejorar las condiciones de inclusión de jóvenes que provienen de hogares con bajos recursos, por lo que se los considera vulnerables, obligándolos a la finalización de los estudios en los diversos niveles de la educación formal, que se articulan con acciones del Estado nacional encaminadas al fomento y promoción del empleo registrado y la facilitación de la inserción laboral en empleos denominados de calidad, por ende, combinan acciones de capacitación y formación, con oportunidades de inserción laboral mediante experiencias de formación o prácticas calificantes en empresas. Este motivo conduce a que los mencionados programas se articulen con otros como el Proemplear, que aglutina los Servicios de Promoción del Empleo, el Programa de Inserción Laboral y las Acciones de Entrenamiento para el Trabajo en Empresas.

Así, el Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo se propone:

Generar oportunidades de inclusión social y laboral de las y los jóvenes a través de acciones integradas que les permitan identificar el perfil profesional en el cual deseen desempeñarse, finalizar su escolaridad obligatoria, realizar experiencias de formación y/o prácticas calificantes en ambientes de trabajo, iniciar una actividad productiva de manera independiente o insertarse en un empleo. (Art. 1°, Resolución 497/2008, MTEySS)

Mientras que el Prog.r.es.ar busca “insertar laboralmente a la población en “empleos decentes” e incrementar la empleabilidad joven mediante la educación general, la capacitación y la promoción de experiencias calificantes en actividades demandadas en el mercado de trabajo local” (Bantar, Brown, y Neffa, 2015, p. 43), aunque siempre apuntando a la continuidad de los estudios en el nivel Terciario o Universitario.

En este contexto, el servicio de búsqueda de personal, se entiende como dispositivo de política pública, dirigido a articular los programas ofrecidos por el MTEySS, que se orientan a enfrentar la problemática del empleo joven, para que tal política pública cumpla con su objetivo de promover prácticas que se transfieran en saberes y lograr la incorporación de los beneficiarios al mercado del trabajo, al ofrecer intermediación laboral a través de las prestaciones del Ministerio de Trabajo -Programa de Entrenamiento Laboral y PIL-. No obstante, como durante 2016 el servicio funcionó como institución intermediaria absorbiendo a todos los buscadores de empleo y no solo a los beneficiarios de programas específicos, proporcionó un doble beneficio, uno directo para la población objetivo de los programas -beneficiarios de Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar-, y uno indirecto, extensible al resto de la población que busca trabajo a través del mencionado dispositivo.

Ahora bien, se está de acuerdo con que las políticas públicas, especialmente las dirigidas a atacar los problemas del empleo-desempleo, son necesarias en tanto resulta riesgoso que el Estado ceda al mercado el rol de regulador eficiente, especialmente por las fallas que se le indilgan. También se adhiere a la postura de Barbetti, Pozzer y Rindel (2012, p. 151) donde se sostiene que las políticas dirigidas a elevar las calificaciones de la fuerza de trabajo, especialmente de los jóvenes, conducen a mejorar su empleabilidad. No obstante, se cree que en la ciudad de Resistencia las relaciones que se establecen entre los actores que convergen en el servicio de búsqueda de personal, entendido como dispositivo de intermediación laboral, conllevan dos tipos principales de inconvenientes que ponen en el centro de la escena a las competencias laborales. El primero, afecta a los beneficiarios de los programas de empleo, puesto que las competencias laborales que pueden generar en las instancias de formación laboral, no representan aprendizajes de alto grado para capitalizarse en conocimientos o prácticas relevantes para su incorporación futura al mercado del trabajo, coincidiendo con la literatura académica donde se señalan las limitaciones de las prácticas en ámbitos laborales al cuestionar sus alcances formativos, además de su utilización como forma

precaria de empleo y el bajo impacto en relación a la cantidad de jóvenes que pueden participar en las mismas (Pozzer, 2016, p. 162). El segundo, afecta a los no beneficiarios de programas de empleo, pues, la decisión de las empresas de participar en los programas de entrenamiento e inserción laboral, resta puestos de trabajo en los que tales poblaciones pudieran incorporarse, excluyendo a los postulantes sin base en las competencias laborales que poseen.

Como la problemática del empleo joven no depende exclusivamente de las preferencias electivas de los jóvenes o de sus familias, ni de las intervenciones del gobierno, sino también de las posibilidades del mercado del trabajo para incorporar fuerza de trabajo y de los sectores demandantes de la misma, las prácticas laborales a través del Programa de Entrenamiento para el Trabajo o las incorporaciones por medio del PIL, que se realizan por la intermediación laboral del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de Resistencia, no se presentan como verdaderas alternativas de formación para los beneficiarios de los Programas Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar de esta ciudad. Pues, la demanda de fuerza de trabajo se focaliza principalmente en el sector comercio, tal como sostiene el referente del servicio al que se entrevistó:

El perfil de los empleadores fue variando. Entre 2013/14, con el apogeo del Parque Industrial, la demanda se asoció más al área Industria, sobre todo Textil. A partir de 2015/16, el perfil de los empleadores se volcó más hacia el área comercio y servicios. (Entrevista con referente del servicio de búsqueda de personal)

Este sector, entre otras notas distintivas, presenta la característica de requerir bajas calificaciones y competencias laborales en los puestos de menor jerarquía dentro de la organización, que son aquellos en los que se admite a los beneficiarios de programas de empleo, con lo cual las competencias laborales que genera también son reducidas. Asimismo, como los empresarios buscan que la intermediación se realice a través de las prestaciones del Ministerio de Trabajo, preferencia que aparentemente se relaciona con el beneficio financiero que las firmas obtienen de su participación en dichas iniciativas, tal estrategia conduce a que las posibilidades de empleabilidad de la fuerza de trabajo no beneficiaria, se vea afectada por factores que no se relacionan con las competencias laborales que poseen, ni con los saberes requeridos por parte del empleador. Así, las competencias laborales que deberían ser los elementos a considerar

al momento de la contratación de personal, son relegadas a un segundo plano siendo la categoría ‘beneficiario de programas ofrecidos por el MTEySS’ la que prima sobre las competencias laborales del trabajador.



## CAPÍTULO III

### Análisis de los datos

#### 1. Exigencias del sector comercio

Las empresas que solicitaron personal para 2016 al servicio de búsqueda de personal de Resistencia, provienen, por el tipo de actividad, del sector comercio y servicios, e incluyen organizaciones dedicadas a los rubros ventas de, indumentaria, marroquinería, librería, joyería, autos, repuestos, hogar y construcción, y prestadoras de servicios de, turismo, salud, gastronomía y publicidad, siendo el sector comercio el que mayores solicitudes realizó<sup>5</sup>. Asimismo, se observa que en lo relativo a su tamaño, las empresas son en su mayoría pequeñas y medianas, con disparidad entre ellas en relación a su capacidad para absorber fuerza de trabajo, fundamentalmente de capital local-regional (Chaco-Corrientes), excepto en uno de los casos que se trata de una cadena de tiendas de ventas minoristas y mayoristas, propiedad de una importadora de capital nacional. Siguiendo a Barbetti, Pozzer y Rindel (2012, p. 165), las particularidades como el tamaño y el sector de actividad ayudan a comprender la magnitud de la demanda y los límites en cuanto a plazas ofrecidas por las empresas locales dentro del mercado del trabajo; como también el tipo de puesto de trabajo que mayoritariamente demanda cada sector.

Ahora bien, para extraer las principales exigencias del sector comercio de Resistencia que demandó empleados al servicio de búsqueda de personal de la ciudad para el período estudiado, se analizaron los formularios de solicitud de empleo enviados por las empresas del sector al dispositivo de búsqueda de personal, con la finalidad de extraer de los mismos las competencias laborales que se imponen a la fuerza de trabajo, observando los siguientes aspectos de interés, instrucción; experiencia; cursos/conocimientos/habilidades. Cabe aclarar que también se incluyen como aspectos de interés la edad y las vinculaciones con las prestaciones del Ministerio de Trabajo. La primera porque la muestra está compuesta por beneficiarias y no beneficiarias de

---

<sup>5</sup> Se aclara que el sector servicios no forma parte del análisis, en tanto las solicitudes de personal que realizaron para este período son minoritarias. No obstante, se hace mención a modo ilustrativo algunos de los requisitos que se expresan en estos formularios, aunque se puntualiza la proveniencia de la información cuando la misma procede de tal sector.

programas ofrecidos por el MTEySS, que difieren en este aspecto. La segunda, debido a que permite visualizar una faceta de la relación entre los actores, que elude las calificaciones y competencias como determinantes para el acceso al mercado del trabajo.

Durante el período analizado, el servicio de búsqueda de personal recibió 39 solicitudes de empleo de empresas de la ciudad de Resistencia, que solicitaron 56 trabajadores para diversos puestos, 14 para masculinos, 20 para femeninos y 22 donde el sexo no resultaba un requisito excluyente. Cabe aclarar que tres formularios solicitaban personal preferentemente femenino y uno preferentemente masculino, los cuales se computaron dentro de la categoría sexo indistinto o no excluyente, debido a que, si bien el empleador especifica un género, de no encontrar postulantes dentro del mismo, igualmente contrataría personal del género que no es de su preferencia, con lo cual en este caso particular, la cuestión del género está más relacionada con las cualidades de la oferta de trabajo existente, que con un requisito excluyente de la demanda de fuerza de trabajo<sup>6</sup>.

Ahora bien, de la información extraída de los formularios puede observarse que, de los puestos en los que se solicitó personal, los que tuvieron mayor demanda fueron: vendedor (17 puestos); atención al público (11 puestos); administrativo contable (4 puestos); auxiliar administrativo contable (4 puestos); personal administrativo (4 puestos); maestranza (4 puestos); auxiliar de cocina (2 puestos) y ventas y elaboración de comidas (2 puestos). En los restantes puestos de trabajo, personal para control de stock; vendedor de calle y promotor; atención telefónica; personal administrativo para posventa; gerente; promoción y ventas; auxiliar en ventas y vendedor de espacios publicitarios para página web, solo se registró la solicitud de pedido de un personal durante todo el año 2016, por lo cual se los consideraron como datos aislados y no como indicadores de puestos de trabajo más solicitados.

---

<sup>6</sup> Como dato anexo puede decirse que la información extraída de los formularios permite entrever atisbos de discriminación laboral negativa, en tanto las empresas dedicadas a la venta de artículos dirigidos a captar el consumo de las mujeres, se vuelcan a la búsqueda de personal de sexo femenino, mientras que las empresas dedicadas a la venta de repuestos o a actividades donde el consumidor típico es masculino, prefieren contratar varones para cubrir los puestos de trabajo. Ahora bien, la información de los formularios es insuficiente para determinar si tales preferencias se basan en racionalidades del empleador, como sostienen las teorías del gusto por la discriminación (*taste-based*) (Rivera, 2013), o en prejuicios instalados en la población que consume estos productos en la ciudad de Resistencia, que los conduce a rechazar la atención de hombres en locales dirigidos a la venta de productos femeninos y viceversa. No obstante, resulta interesante destacar este hallazgo que devela cierta naturalización de la división sexual del trabajo, que emerge de la consideración de que los puestos de trabajo se relacionan con el sexo de las personas que los realizan.

Cuadro N° 4: principales puestos de trabajo por exigencia de género

Puesto \ Sexo	Vendedor	Atención al público	Administrativo contable	Auxiliar administrativo contable	Personal administrativo	Maestranza	Auxiliar de cocina	Venta y elaboración de comidas
Femenino	7	2	1	3	2	1	2	2
Masculino	5	--	1	1	1	2	--	--
Indistinto	5	9	2	--	--	--	--	--
Total	17	11	4	4	3	3	2	2

FUENTE: elaboración propia sobre la base de datos proporcionados por el Servicio de Búsqueda de Personal para el año 2016

De los mencionados puestos, los dos que tuvieron una mayor demanda, vendedor y atención al público, pueden clasificarse siguiendo a Barbetti y Pozzer (2014) como ocupaciones no calificadas. Para los autores, este tipo de ocupaciones se encuentran generalmente localizadas en el sector comercio y son aquellas donde las tareas que se realizan requieren de “escasa diversidad, utilizando objetos e instrumentos simples o, en muchos casos, el propio cuerpo del trabajador. En estos puestos no se requieren de habilidades o conocimientos previos, salvo algunas breves instrucciones de inicio” (Barbetti y Pozzer, 2014, p. 165; Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC], 2001, p. 4). En este contexto, se puede sostener que los puestos donde mayoritariamente demanda personal el sector que se analizó, no necesitan de muchas competencias laborales. No obstante, los empresarios requieren al trabajador determinadas competencias en estas áreas, que se ven reflejadas en la experiencia que solicitan del postulante y en las características personales que buscan en el candidato.

Esto queda plasmado en la entrevista realizada a un referente de la Cámara que nuclea a los empresarios del sector, quien sostuvo que:

“se pretende que el futuro empleado acredite algo de experiencia en puestos similares, como garantía de su desempeño y que cumpla con lo que se le pide en puntualidad, buena presencia y trato hacia el cliente” (Entrevista con referente de la Cámara de Comercio de Resistencia).

Si bien la valoración en torno a las características personales no incumbe a esta investigación, por la imposibilidad de generar el dato en la oferta de fuerza de trabajo que pueda contrastarse con las exigencias del empleador en este ítem, igualmente se nombran las más destacadas a los efectos de tener un panorama general de las exigencias respecto a este requerimiento, atendiendo a las que se detalla en los formularios de solicitud de personal del servicio de búsqueda de personal. Para esta

cuestión, 12 se presentan como las más nombradas. Buena presencia 20 veces; Responsabilidad 19; Proactividad 14; Cordialidad y buen trato con el cliente 12; Buena dicción y oratoria 10; Predisposición al trabajo 8; Trabajo en equipo 7; Puntualidad 6; Higiene personal 5; Creatividad 5; Dinamismo 4 y Compromiso 4. Con lo cual, puede decirse que estas son las competencias comportamentales, es decir, las “referidas a la capacidad de expresarse en forma verbal e interacción” (Novick et. al., 1998, p. 47) que el empleador tendrá en cuenta a la hora de seleccionar un candidato de entre los postulantes. Datos que coinciden con los hallazgos de Barbetti, Pozzer y Rindel (2012), quienes al analizar los tipos de saberes requeridos a los jóvenes que realizaban sus entrenamientos laborales, encontraron aspectos similares a los que aparecen en los formularios con los que aquí se trabajó.

Finalmente, en todos los casos identificamos un fuerte énfasis en las demandas de aspectos actitudinales y comportamentales de los jóvenes -puntualidad, responsabilidad, dinamismo, proactividad, predisposición para capacitarse, deseos de superarse-, vinculados, a su vez, con *competencias sociales* que actualmente requieren las empresas y que se visibilizan en las relaciones interpersonales (con los clientes, con los superiores, con los pares de un equipo de trabajo y/o con otras áreas). (Barbetti, Pozzer y Rindel, 2012, p. 171)

Respecto a los requerimientos en torno a la formación, que aquí se traducen en los estudios devenidos del sistema educativo formal, de los 39 formularios consultados, 24 exigen secundario completo como condición excluyente, de entre los cuales 4 piden, además, estudios Terciarios y/o Universitarios en curso como condición para postularse a la selección. Como el sector comercio dispone de una variedad de puestos de trabajo, para los administrativos contables y auxiliares administrativos contables, la mayoría de los empleadores solicitan egresados de la carrera de Contador Público o estudiantes en etapas avanzadas en la formación de grado, por lo que 7 de las solicitudes se dirigen a captar talentos junior. Dentro de este contexto de exigencias, son solo 4 los empleadores que no consideraron relevante el nivel de formación del personal que solicitaron, en tanto lo consignan como requisito no excluyente, aunque cabe aclarar que todos los puestos asociados a estos formularios con exigencias más bajas en este ítem, son de venta al público en tiendas de indumentaria mayoritariamente enfocadas a captar el consumo de jóvenes y adolescentes. Las 4 solicitudes restantes se dirigen a cubrir puestos muy específicos, por los que la titulación resulta un requisito excluyente y muy

preciso, en este caso, un Licenciado en Administración de Empresas para cubrir un puesto de gerente, un enfermero o estudiante de enfermería, para una empresa de ventas de artículos relacionados con la salud y dos Licenciados o Técnicos en Turismo para puestos de atención al cliente y ventas en una empresa de viajes. Debido a la especificidad y calificación profesional que requieren estos puestos, que por sí mismos permiten la movilidad del trabajador, y en tanto la relación de estas profesiones con los empleos que mayoritariamente se ofrecen desde el sector comercio no es esencial, se los considera como datos aislados a los efectos de establecer los requerimientos que los empresarios de la muestra imponen a la fuerza de trabajo en términos de preparación académica.

Con lo cual se puede afirmar que, dentro de la categoría formación la instrucción formal, específicamente la finalización del nivel medio, constituye un requisito clave para los empresarios del sector comercio de Resistencia que solicitaron personal a través del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo. En este sentido, se observa un aumento de la exigencia en instrucción formal, en relación con los hallazgos de Barbetti y Pozzer (2014, p. 165), quienes encontraron solo en algunos empleadores esta exigencia.

Cuadro N° 5: Exigencias de formación

FORMACIÓN				
Secundario Completo	Estudiantes de Cs. Económicas	Titulación Específica	Estudios Secundarios más Terciarios o Universitarios	Formación no Excluyente
20	7	4	4	4

FUENTE: elaboración propia sobre la base de datos proporcionados por el Servicio de Búsqueda de Personal para el año 2016

En lo que hace a la experiencia solicitada para ocupar los puestos de trabajo, la cantidad de empleadores que prescinde de este requerimiento es bastante importante, en efecto, de 39 solicitudes de empleo 16 no indican que la experiencia laboral previa sea un requisito excluyente. Si bien este dato parece entrar en contradicción con los dichos del representante de la Cámara de Comercio quien, como se citó más arriba, cree que su sector considera importante cierto grado de experiencia previa, se estima que tal discrepancia no reside en una inadecuación entre las expresiones del funcionario y las exigencias del sector, sino que la misma responde a una intención velada de las empresas que se analizaron de contratar estudiantes, o por la participación de estas organizaciones en los programas de Entrenamiento y PIL, circunstancias que los

inducen a evitar consignar ‘experiencia’ como requisito excluyente en el formulario enviado al dispositivo estatal. Esta afirmación se basa en dos cuestiones, la primera devenida de la observación de los documentos, la segunda, de la literatura académica donde se describen los problemas que ocasionó a los funcionarios de dichos programas de empleo, la realización de los convenios con los empresarios del medio para la implementación de los mismos, sobre todo el programa de entrenamiento, básicamente por la apelación a las calificaciones laborales y a la experiencia previa que los empleadores demandaban de los participantes. La primera cuestión, surge a partir de la observación directa de los documentos analizados, donde se encuentra una coincidencia entre los formularios que no requieren de experiencia previa como requisito para el acceso al puesto y la demanda de postulantes que sean estudiantes. Una concurrencia similar se da en los formularios donde no se requiere experiencia y se elige como forma de intermediación las prestaciones del Ministerio de Trabajo (Entrenamiento y PIL), que para la vinculación que se realiza por el dispositivo del servicio de búsqueda de personal de Resistencia, los beneficiarios aptos para participar de la misma provienen de Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar, que por sus características no tienen mucha experiencia laboral acreditable. La segunda, se basa en las descripciones que se presentan en los estudios académicos donde se trabaja la problemática del empleo joven en relación con los programas de empleo en la ciudad de Resistencia (Barbetti, Pozzer y Rindel, 2012; Barbetti y Pozzer, 2014; Pozzer, 2016), donde salta a la vista que el empresariado de la ciudad, estima que las calificaciones laborales y la experiencia previa son relevantes en términos de exigencias a la fuerza de trabajo. En este sentido, a partir de las entrevistas que Barbetti, Pozzer y Rindel (2012, p. 172) realizan, dentro de su estudio sobre la intervención de las empresas en los dispositivos de inclusión laboral de los jóvenes, encuentran que muchos empresarios del sector, tenían la impresión de que el Estado los proveería con mano de obra calificada o con antecedentes laborales y no de jóvenes que no sabían nada y a quienes ellos tenían que enseñar. En otro estudio de Barbetti y Pozzer (2014) sobre programas de empleo juvenil y prácticas formativas en empresas, los autores advierten variaciones en los modos en que los empleadores jerarquizan los saberes previos, así “mientras que en aquellas empresas que buscaban principalmente la cobertura rápida de cargos vacantes aparecen mayores exigencias de experiencia y/o de capacitaciones previas vinculadas al puesto, en las otras se priorizaba fundamentalmente lo actitudinal” (Barbetti y Pozzer, 2014, p. 166). De las entrevistas que Pozzer (2016, pp. 168-169) realiza a los funcionarios encargados de vincular a las

empresas con los programas de empleo, surge la crítica de los empresarios del medio que accedían a participar, quienes objetaban la falta de calificación y experiencia laboral de los jóvenes del programa, por lo que debía convencerse de participar apelando a la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Esto induce a pensar que la experiencia resulta relevante para el sector que se analizó, y que si la misma no se consigna como exigencia ello se debe a otras cuestiones. Por lo cual, se puede interpretar que los formularios donde no se consigna experiencia como requisito excluyente, no implican necesariamente que el empleador no estime a la experiencia como pre-condición del acceso al puesto, sino que existen muchas probabilidades de que esto ocurra por otros motivos, como los antes mencionados.

De los 23 formularios restantes que solicitan experiencia como condición previa para postularse al puesto, las exigencias en torno a esta categoría son bastante variadas. La que muestra un mayor número de adherentes es la experiencia en ventas, que se registra en 7 de los formularios como requisito excluyente. Del cúmulo restante de solicitudes donde la experiencia aparece como requisito, en muchas de ellas el empleador no define un solo criterio sobre esta categoría, por lo cual, enumera varios tipos de actividades en las que pretende cierto grado de experiencia, como ser, atención al cliente o al público, facturación, control de stock, tareas administrativas, trato con clientes y proveedores. No obstante, como algunas de estas exigencias de experiencia luego se repiten en el ítem cursos de capacitación/habilidades/conocimientos requeridos, se estima que, si el postulante tuviera certificados que acrediten dichas competencias, podría tener mayores posibilidades de competir por alguno de los puestos de trabajo, sorteando el requisito de experiencia. Enfocado desde este ángulo, puede decirse que tal lógica concilia con la teoría del capital humano, en tanto la capacitación ocupa un lugar preponderante y se establece una relación lineal entre educación y empleo (Barbetti, Pozzer y Rindel, 2012, p. 157). La sustitución de la experiencia por la formación, no se aplicaría a los formularios analizados donde los requerimientos del puesto son muy específicos y en alguno de ellos van de la mano con el ejercicio en el campo, como la exigencia en torno a la experiencia en la venta de determinados artículos como los productos de salud, o las profesiones como la administración de empresas, donde la experiencia puede considerarse un requisito esencial. En este sentido, se puede afirmar que dentro del ítem experiencia, la experiencia en ventas se presenta como requisito clave para el sector que se está analizando.

Dentro de la categoría cursos de capacitación/habilidades/conocimientos requeridos, solo 5 empleadores no consignaron asunto alguno como importante a tener en cuenta. Cabe aclarar que parte de ellos son los mismos del área indumentaria que no estimaron formación como requisito excluyente. Si bien los formularios de solicitud de personal con los que se trabajó son 39, la lista de requisitos relativos a esta categoría supera ampliamente al número de formularios, ya que los empleadores prescriben más de una capacidad, habilidad o conocimiento, que exigen a los postulantes. Por esta razón, se optó por considerar solo aquellos que se registran en más de un formulario. Así, los que aparecen con mayor asiduidad son: manejo de PC y de programas básicos de computación, que aparecen mencionados en 13 ocasiones; conocimiento y manejo de programas específicos de computación (Excel, planillas, asientos contables) mencionado en 10 oportunidades; habilidades y conocimientos en ventas, expresado en 8 ocasiones; manejo de internet, correos y redes sociales, que aparece 7 veces; conocimientos sobre tareas administrativas, junto con conocimientos sobre matemáticas en 3 oportunidades; habilidades para la atención al público y nociones sobre moda que se consignan en 2 momentos. Si bien conocimientos sobre geografía también aparece en dos oportunidades, los formularios donde se consignan estos conocimientos específicos provienen de una empresa de viajes y turismo, que solicitó postulantes para cubrir dos puestos de trabajo, si bien los puestos vacantes eran de atención al cliente y ventas, el sector de actividad corresponde a servicios, con lo cual, no se considera a estos conocimientos como relevantes para el sector comercio.

Cuadro N° 6: Principales exigencias en capacitación/habilidades/conocimientos

Manejo de PC y de programas básicos de computación	Conocimiento y manejo de programas específicos de computación (Excel, planillas, asientos contables)	Habilidades y conocimientos en ventas	Manejo de internet, correos y redes sociales	Conocimientos sobre tareas administrativas	Conocimientos sobre matemáticas	Habilidades para la atención al público	Nociones sobre moda
13	10	8	7	3	3	2	2

FUENTE: elaboración propia sobre la base de datos proporcionados por el Servicio de Búsqueda de Personal para el año 2016

Por lo tanto, los datos sugieren que, en lo atinente a capacitación, habilidades y conocimientos, las empresas del sector comercio de Resistencia que solicitaron personal durante 2016 a través del servicio de búsqueda de personal, centraron principalmente su atención en el uso y manejo de PC y programas informáticos, habilidades y



conocimientos relacionados con ventas y en el uso de internet y redes sociales, que por la cantidad de veces que se reproducen en los formularios de solicitud de personal, pueden ser considerados como requisitos clave. Asimismo, de modo secundario, se orientaron a que los potenciales candidatos dispusieran de conocimientos y habilidades relacionadas con las tareas administrativas, el uso de las matemáticas como complemento y en última instancia, la atención al público y el criterio en torno a las nociones de moda para las casa de venta de ropa.

En este contexto, las exigencias de los empleadores respecto a capacitación/habilidades/conocimientos, se orientan a solicitar competencias que son propias de las denominadas ocupaciones de calificación operativa, donde los requerimientos comprenden “conocimientos básicos de informática para luego operar con algunos software específicos (competencias técnicas generales) o competencias específicas del oficio (por ejemplo, conocimientos generales y/o experiencia en el trabajo en algunas actividades como carpintería, electricidad, etc.)” (Barbetti y Pozzer, 2014, p. 165; Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC], 2001, p. 4), que son propias de algunas de las áreas más calificadas de los servicios. Estas competencias halladas, son muy similares a las que encontraron los citados autores cuando indagaron los perfiles que los empresarios de Resistencia solicitaban de los jóvenes para el ingreso a las prácticas en las empresas.

Con lo cual, es posible advertir que existe un desajuste interno en la demanda de fuerza de trabajo que se analizó, pues solicitan personal para puestos en ocupaciones no calificadas, aunque para el acceso a los mismos, requieren competencias más elevadas que las estrictamente necesarias. Tal divergencia condice con una tendencia detectada por Novick et. al. (1998) en la década de 1990, donde se encontró que el aumento del nivel educativo de la población, conduce a que los empresarios aumenten sus exigencias sobre la fuerza de trabajo aunque las calificaciones de los puestos no hayan cambiado.

Este aumento en el nivel educativo de la población ocupada, sin embargo, no se corresponde con un aumento correlativo del nivel de las calificaciones demandadas en los puestos de trabajo, lo que equivale a afirmar que no cambiaron las calificaciones de los puestos. Lo que encontramos es una oferta mucho más cualificada en el mercado de trabajo, que lleva a que se estén tomando trabajadores de mayor nivel educativo para puestos del mismo nivel de calificaciones (que antes ocupaban personas con menor nivel educativo). (Novick et. al., 1998, p. 78)

Ahora bien, de los 39 formularios de solicitud de empleados, 26 de ellos prefieren que la vinculación se realice a través de alguna de las prestaciones del Ministerio de Trabajo, sea de entrenamiento para el trabajo o de inserción laboral, y solo 13 optan por contratar en base a las competencias laborales que poseen los candidatos. De los 26 formularios, 11 no especifican el programa, resultando indistinto para el empleador, no obstante, 10 solicitan expresamente acceder al candidato a través del PIL, mientras que 5 se vuelcan al programa de Entrenamiento. Se estima que esta preferencia de los empleadores por acceder al personal a través de las prestaciones del Ministerio de Trabajo, tiene su base en el beneficio, especialmente financiero, que las firmas obtienen de su participación en ellas. Sin embargo, el beneficio no solo se reduce a la contribución salarial que realiza el Estado:

Para los empleadores, la participación en estas experiencias, no solo constituye un espacio desde donde pueden ejercitar la responsabilidad social; supone también la posibilidad de obtener beneficios económicos mediante el acceso, en algunos casos, a recursos humanos calificados así como por la disminución de tiempos y costos en los procesos de selección, inducción y capacitación. (Barbetti, Pozzer y Rindel, 2012, p. 155)

No obstante, este tipo de experiencias reporta beneficios para todos los actores cuando las prácticas son de calidad, de otro modo se corre el riesgo de fomentar la participación de la población vulnerable, en acciones donde se busca la utilización del participante o entrenado como mano de obra de bajo costo para las empresas (Pozzer, 2016, p. 169), desvirtuando los programas de empleo. De ello se deduce, además, otro tipo de perjuicio, el que acaece a la población no beneficiaria de los programas ofrecidos por el MTEySS, pues, al desfigurar los objetivos de la política de empleo, las empresas se vuelcan a participar en las prestaciones del Ministerio de Trabajo, motivadas por obtener un trabajador a menor costo, sin observar a las competencias laborales como datos principales. Hecho que a su vez, reduce las plazas disponibles que podrían ser ocupadas por la oferta de fuerza de trabajo no beneficiaria de programas de empleo, que cuenta con las competencias laborales que se exigen.

## 2. Perfiles de la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres

Se enfoca el análisis de la fuerza de trabajo en las mujeres debido a la cuantiosa búsqueda laboral que realizaron a través del dispositivo con el que se trabaja. No obstante, cabe destacar que la incorporación de la mujer al mercado del trabajo tiene aristas problemáticas propias que no son consideradas en la presente investigación por exceder los límites de la misma. Sin embargo, la siguiente cita enuncia algunas de estas dificultades:

Los estudios del mercado de trabajo en la región desde la perspectiva del género muestran un aumento de la participación laboral de las mujeres. Cada vez más mujeres trabajan, y consecuentemente la proporción de ellas en la fuerza de trabajo aumenta. Sin embargo, se mantienen las diferencias de participación laboral según el momento del ciclo vital. A diferencia de los hombres que entran en el mercado de trabajo siendo jóvenes y se mantienen en él hasta la edad de retiro, las mujeres tienen pautas definidas de entrada y salida según edad: comienzan a trabajar siendo jóvenes, luego muchas de ellas dejan de trabajar en la etapa de crianza de los hijos, y algunas vuelven a la actividad en la edad madura. En la distribución por sectores económicos, hay una fuerte concentración de mujeres en servicios, en particular bancarios y servicios personales, y en comercio. En la industria manufacturera su participación es significativa en las industrias electrónica y de la alimentación. La proporción de mujeres en el sector informal es alta, y suelen desempeñarse en actividades microempresarias de bajo rendimiento. En períodos de ajuste y reestructuración productiva el trabajo femenino es altamente vulnerable, alcanzando niveles significativos de desocupación y de precarización. (Gallart, 1997, p. 74)

Si bien los inconvenientes de las mujeres no se agotan en los que aquí se mencionan, tales dichos sirven para ilustrar la punta del iceberg en relación a la problemática de las mujeres y el mercado del trabajo.

Ahora bien, los perfiles de la oferta de fuerza de trabajo que compone la muestra, se obtuvieron a partir de analizar los Currículum Vitae (CV) de las postulantes de la Ciudad de Resistencia que buscaron trabajo a través del servicio de Búsqueda de Personal de la Dirección de Empleo con los datos del año 2016. Dado que el cúmulo más cuantioso de CV se enviaron por correo electrónico, no se juzgó relevante considerar aquellos que se encuentran en formato impreso. Para clasificar la información sobre las competencias de la oferta se utilizaron tres ejes. Formación, que

hace referencia al nivel educativo formal; experiencia laboral; y educación informal, esta última se subdivide en cursos con certificación y conocimientos que el candidato afirma tener. Además, las postulantes se separaron por su participación como beneficiarias en los programas ofrecidos por el MTEySS -Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y Prog.r.es.ar-, cuyas edades van de 18 a 24 años y no beneficiarias, que tienen más de 25 años de edad. Debido a la gran cantidad de búsqueda laboral para el período analizado, se construyó una muestra intencional no probabilística, por ende, para reconstruir los perfiles, se trabajó con 44 CV en formato digital de postulantes con calificaciones similares, incluyendo a beneficiarias y no beneficiarias de programas ofrecidos por el MTEySS, que solicitaron empleo para 2016, completando la información con entrevistas a quienes aceptaron contestarlas. Se aclara que los resultados obtenidos del análisis de los CV, son válidos solo para la muestra seleccionada y no tienen capacidad de generalización a toda la población.

Respecto a la formación, se clasificaron los CV teniendo en cuenta la finalización de estudios en el nivel medio y la continuidad en el sistema educativo tendiente a lograr titulaciones de nivel superior (Terciaria o Universitaria). De las postulantes que componen la muestra, todas finalizaron sus estudios en el nivel medio, principalmente en Escuelas de Educación Secundaria (EES). No se hallaron casos en los que las mujeres egresaran de Escuelas de Educación Técnica (EET). De las postulantes que continúan su preparación en el nivel superior, las que principalmente se inclinan a proseguir estudios de este tipo son las beneficiarias del Prog.r.es.ar. De las beneficiarias de Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, no se encontraron CV donde se acredite otro estudio dentro del sistema educativo además del secundario. En lo concerniente a las no beneficiarias de programas de empleo, se encontraron casos aislados de mujeres que continúan estudios Universitarios o Terciarios, si bien estas son una minoría, en las entrevistas la mayoría consideró valiosa la formación de nivel superior y manifestó interés en estudios de carreras de grado. En efecto, cuando se entrevistó a estas mujeres sobre el interés de continuar estudiando, muchas respondieron que les gustaría hacerlo, aunque observan que el trabajo en el sector comercio se presenta como un obstáculo, principalmente por las exigencias en torno al horario de trabajo, puesto que comúnmente permanecen más tiempo del estipulado en su contrato de trabajo, esto sumado a que las ofertas de formación suelen ser presenciales, ocasionan un trastorno para la continuidad educativa en el nivel superior. Además, las carreras que se ofrecen

con modalidades de dictado virtual o semi-presencial requieren del pago de matrículas, que por sus montos escapan al salario del empleado de comercio.

[... ] quiero seguir estudiando, lo malo del trabajo en el comercio es que no tenés vida propia ni familiar y mucho menos seguir estudiando, ni hablar de la remuneración percibida. (Entrevista N° 5, empleada en sector comercio)

Por estas dificultades, la mayoría de las no beneficiarias de programas de empleo que fueron entrevistadas, prefieren ingresar a instancias de capacitación fuera del sistema educativo formal, principalmente cursos cortos, orientados a generar competencias específicas en su ámbito de desempeño laboral o en áreas en las que aspiran insertarse.

Ahora bien, a partir de la información de los CV y de las entrevistas realizadas, se pudieron identificar cuatro posiciones de la fuerza de trabajo que compone la muestra, en relación con el trabajo y la continuación de los estudios en el nivel superior. Las que quieren trabajar independientemente de rescindir su formación de grado; las que quieren estudiar, porque consideran que los estudios superiores mejorarían sus posibilidades de inserción al mercado del trabajo; las que están estudiando carreras de nivel superior que se concilian con puestos de alta jerarquía en el sector comercio; y las que solo buscan trabajo para finalizar sus estudios.

Las que quieren trabajar independientemente de rescindir su formación de grado, basan su decisión, en algunos casos en la necesidad de ingresos y en otros, en la falta de interés por continuar una carrera; estas personas se ubican principalmente entre las beneficiarias del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, quienes pueden llegar a pensar del siguiente modo, debido a su corta edad y proveniencia de hogares de bajos recursos, con lo cual, la inserción en el mercado del trabajo ofrece respuestas inmediatas a sus dificultades financieras, como sostienen Salvia y Tuñón (2005) “las alternativas de movilidad ascendente de la educación formal pierden relevancia cuando un joven se convierte en un “trabajador adicional” que debe contribuir al sostenimiento del grupo familiar” (p. 28). Además, al no tener definido su perfil laboral, carecen de una visión más amplia de la cuestión.

Las que quieren estudiar, porque consideran que los estudios superiores mejorarían sus posibilidades de inserción al mercado del trabajo, como también las condiciones de trabajo y de ingresos, se encuentran básicamente entre las no

beneficiarias de programas ofrecidos por el MTEySS, que por su edad han estado dentro del mercado del trabajo y advirtieron que los estudios pueden abrir puertas hacia puestos de trabajo de mayor calidad. En este sentido, la titulación de nivel superior se observa como activo valioso para estas personas, aunque en muchas oportunidades se les dificulte acceder a estas instancias de formación.

Las que están estudiando carreras de nivel superior que se concilian con puestos de alta jerarquía en el sector comercio, como las vinculadas con las Ciencias Económicas y el Derecho; estas mujeres buscan trabajo en puestos de baja jerarquía dentro del sector con la intención de ser parte de la organización, preferentemente como personal registrado, cuando obtengan la titulación y así ascender de manera más fácil a otros puestos, con lo cual el trabajo se presenta como un aspecto estratégico de los estudios, estas mujeres pertenecen principalmente al Prog.r.es.ar.

Finalmente, las que solo buscan trabajo para finalizar sus estudios, con lo cual la incorporación laboral es solo una herramienta para otros fines; algunas de estas mujeres provienen del Prog.r.es.ar y estudian carreras que no tienen salida laboral en el sector comercio, como profesados en disciplinas humanísticas; trabajo social; enfermería y otras vinculadas con la salud. También se observa esta tendencia, aunque en menor medida, en las no beneficiarias de programas de empleo, que buscan trabajo en el sector comercio solo para finalizar sus estudios y luego pretenden dedicarse a otra actividad, ya sea en relación de dependencia generalmente en el Estado, o de modo particular.

En lo concerniente a experiencia laboral, mucha de la experiencia previa consignada en los CV de las beneficiarias de programas ofrecidos por el MTEySS, corresponde a trabajos informales, precarios y de baja calidad, como empleo doméstico, cuidado de niños o ancianos, vendedora de cartillas, promotora de calle, mozo, atención al público en heladerías, kioscos, mercerías y quinielas, venta de ropa en locales de barrio y en el caso de las que acreditan referencias de comercios reconocidos en la zona, los trabajos a los que accedieron fueron contratos por temporada en épocas específicas del año, asociadas con algún tipo de festividad donde se incrementa el consumo de las personas. Todas estas y algunas que no se mencionan aquí pueden clasificarse como formas precarias de empleo (Pozzer, 2016, p. 162), trabajos eventuales o de temporada. Respecto a las no beneficiarias, la situación resulta similar, un alto porcentaje no ha accedido a empleos de calidad y sus experiencias previas en el sector comercio las ubican en puestos de vendedora y atención al público o al cliente en comercios de barrio

y negocios familiares, salvo ciertas excepciones que han incursionado en empresas de mayor tamaño aunque sin poder incorporarse de modo permanente en ellas.

Esto permite interpretar que en la ciudad de Resistencia, la fuerza de trabajo no beneficiaria, tiene las mismas dificultades de acceso al mercado del trabajo en puestos de calidad, que las beneficiarias de programas de empleo dirigidos a los jóvenes, coincidiendo con la literatura académica donde se estima que el problema del empleo joven no difiere en este sentido de las peripecias que se presentan a los adultos que buscan trabajo.

Ahora bien, las investigaciones más recientes sobre la relación entre los jóvenes y el mercado de trabajo en la región brindan evidencias de que el desempleo no parece ser un problema que actúe de manera especial sobre la condición juvenil, y que, no es el “exceso” de expectativas ni la “insuficiencias” de credenciales la causa principal de la desocupación juvenil, tal como surge de una primera lectura de los datos más generales. Al respecto, se argumenta que si tomamos en cuenta la proporción de buscadores por primera vez de empleo, la duración de la búsqueda y la proporción entre ocupados y los cesantes recientes, se puede concluir que los jóvenes no presentan mayores problemas de empleo que los adultos. Las altas tasas de desempleo juvenil se explicarían por el mayor peso relativo de las nuevas corrientes de activos y la mayor rotación entre situaciones de empleo y de desempleo por parte de los jóvenes. (Salvia y Tuñón, 2005, p. 27)

Como la experiencia en trabajos de baja calidad, se repite en las mujeres que en algún momento fueron beneficiarias de los programas ofrecidos por el MTEySS y participaron en las prestaciones del Ministerio de Trabajo dirigidas a la inserción o entrenamiento laboral, se coincide con la crítica en la cual se cuestiona la contradicción interna de los dispositivos estatales de formación en el trabajo, que pretenden generar experiencias de calidad en condiciones precarias de empleo (Pozzer, 2016, pp. 167-168). Según la entrevista realizada al informante clave, el equipo de trabajo del servicio de búsqueda de personal, nota que las vinculaciones con las empresas a través de las prestaciones del Ministerio de Trabajo, sobre todo del programas de entrenamiento, en ocasiones no implican prácticas que generen competencias laborales significativas para los jóvenes que participan de estas instancias de formación en el trabajo. Sin embargo, consideran que desde el dispositivo estatal no se puede hacer nada para revertir la situación, en principio porque no se cuenta con las capacidades estatales para resolverla,

seguidamente, porque la misma está enraizada en el sector de actividad y el tipo de puesto de trabajo que ofrece.

El aspecto de la educación informal se subdivide en cursos con certificación y conocimientos que el candidato asegura tener. De los cursos con certificación sobresalen, operador de PC; operador de PC con herramientas de internet; Inglés básico; secretariado administrativo; auxiliar administrativo y auxiliar contable. Los conocimientos no acreditables mediante certificaciones oficiales que las mujeres manifiestan tener también siguen esta línea y giran en torno a, manejo de PC; competencias en inglés básico; manejo de PC con anexo de herramientas informáticas y de la web 2.0; dominio de portugués, internet y diseño. De la información extraída de las entrevistas, resulta interesante destacar que los cursos que mayoritariamente realizó la oferta de fuerza de trabajo de las beneficiarias de programas de empleo provienen de iniciativas del sistema público -Ministerio del Trabajo, Secretaría de Empleo, Ministerio de Educación, etc.-, no obstante, las no beneficiarias se inclinan a propuestas de instituciones privadas dedicadas a la enseñanza y formación, por ende, la mayoría de los cursos o capacitaciones de las que participaron tuvieron un arancel que fue abonado por el propio trabajador. Esto induce a pensar que la fuerza de trabajo se capacita dentro y fuera del sistema educativo formal, ya sea por el requisito de permanencia en algún programa de empleo, como las beneficiarias del Prog.r.es.ar o Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, o para incrementar sus competencias laborales en miras al mejoramiento de sus condiciones de empleabilidad, como en el caso de las no beneficiarias, quienes incluso están dispuestas a pagar por los cursos.

### **3. Relaciones entre demanda, oferta y programas de empleo**

De los puestos de trabajo que se solicitaron al Servicio durante el año 2016, se estima que vendedor y atención al público/al cliente, fueron los más demandados, mientras que en menor medida se solicitó personal para las áreas administrativo contable; auxiliar administrativo contable y personal administrativo. Cabe aclarar que, si bien personal de maestranza reportó un índice aceptable como para incluirlo en este análisis, como los formularios de solicitud de personal pertenecen al mismo empleador, no se consignaron como demanda. Ahora bien, si se relacionan los datos que emergen de los formularios de los empleadores (demanda), con los CV de las personas que buscan empleo (oferta), utilizando los mismos tres ejes con los que se viene trabajando:



formación, experiencia y cursos/conocimientos, se puede observar que en lo concerniente a la formación, los empleadores consideran que la finalización de los estudios secundarios resulta una exigencia básica, por lo que solicitan este nivel formalmente acreditado. Incluso algunos van más allá y prefieren que el postulante se encuentre cursando estudios de nivel superior, exigencia que se presenta más remarcada en los puestos relacionados con el área contable. Ahora bien, la información consignada en los CV, muestra que la oferta de fuerza de trabajo cumple con el requisito en relación con los estudios formales, es decir, las mujeres de la muestra finalizaron sus estudios en el nivel medio y otro tanto se halla cursando carreras de nivel superior, sean en el nivel Terciario y/o Universitario. Con lo cual se estima que la oferta de fuerza de trabajo se inclina hacia la finalización de los estudios dentro del sistema educativo formal y por ende, cumple con los requerimientos del empleador en términos de competencias en el ítem formación.

Respecto a la experiencia, se observa una coincidencia entre los perfiles de la fuerza de trabajo en relación con el puesto más solicitado -vendedor- y la exigencia del empleador de contar con antecedentes previos en el desempeño de las tareas asociadas al puesto, exigencia que se presenta en menor medida para los puestos de atención al público/al cliente y para las áreas administrativas y contables. Por ello, como la fuerza de trabajo acredita antecedentes laborales en el puesto más solicitado, puede decirse que en este aspecto ocurre lo mismo que con la formación, es decir, el perfil de la oferta se ajusta a los requerimientos de la demanda. Cabe recordar el dato curioso que se desprende de los formularios donde se solicita personal para los puestos de la parte administrativa y contable, pues, en términos generales, las empresas que los elevaron al Servicio, no estiman que la experiencia en puestos similares sea un requisito excluyente. Por lo que se cree que esta situación proviene de la decisión de los empleadores de contratar estudiantes avanzados en lugar de profesionales egresados para esas áreas.

Cuadro N° 7: Relación entre exigencias y perfiles en base a la experiencia laboral

EXPERIENCIA			
Exigencias		Perfiles	
Ventas	At. al cliente/público	Ventas	At. al cliente/público
7	3	10	13

FUENTE: elaboración propia sobre la base de datos proporcionados por el Servicio de Búsqueda de Personal para el año 2016

Igualmente, mucha de la experiencia laboral previa consignada en los CV analizados, corresponde a trabajos informales y precarios, sobre todo en las más jóvenes, sean beneficiarias o no beneficiarias de programas de empleo. Asimismo, cuando hacen alusión a la experiencia en ventas o en atención al público/al cliente, solo algunos CV consignan referencias de empresas reconocidas del medio en las que pudieron incorporarse, aunque no de modo permanente, mientras que otros postulantes ocuparon estos puestos en comercios de barrio y negocios familiares. Esto lleva a pensar que en la ciudad de Resistencia, la fuerza de trabajo no beneficiaria que compone la muestra, tiene las mismas dificultades de acceso al mercado del trabajo en puestos de calidad, que la beneficiaria de programas de empleo. A su vez, la experiencia en trabajos de baja calidad, se repite en las mujeres que en algún momento participaron en las prestaciones del Ministerio de Trabajo dirigidas a la inserción o entrenamiento laboral, con lo cual salta a la vista la contradicción interna de los dispositivos estatales que buscan la formación en el trabajo, insertando al beneficiario en formas precarias de empleo (Pozzer, 2016, pp. 167-168).

El ítem capacitación/habilidades/conocimientos requeridos con el que se obtuvo la información de los formularios de los empleadores, se relaciona con los cursos certificados y conocimientos manifestados que se extrajeron de los CV de las ofertantes de fuerza de trabajo. Según los datos, el uso y manejo de PC, los conocimientos en ventas y el manejo de internet y redes sociales, se presentan como requisitos clave para la demanda de fuerza de trabajo. De éstos, el único que no encuentra coincidencia con los cursos y conocimientos de la oferta es el segundo, nociones o capacitaciones en ventas, que había recibido 8 menciones por parte de la demanda como conocimiento necesario. Sin embargo, según el análisis que se realizó sobre la 'experiencia', la falta de certificaciones en este segmento no implica necesariamente la ausencia de trabajo en el rubro. Por ello, llama la atención que las postulantes que trabajaron con anterioridad en ventas, no hayan consignado en sus CV la experiencia en el mismo como un conocimiento. No obstante, en este trabajo no se está en condiciones de resolver la mencionada cuestión. De los requisitos clave restantes, manejo de PC y programas específicos de computación, que forman parte de las exigencias de la demanda, en relación con los cursos con certificación y los conocimientos que los postulantes aseguran tener, la situación sigue la misma línea que en los casos anteriores. Salvo en la exigencia de programas específicos de computación, que se relacionan con el área contable, donde no se encontraron demasiados postulantes con cursos específicos sobre

el tema, por lo cual se contabilizaron estos datos junto con los de cursos de internet, que también son escasos. Ahora bien, 13 formularios de la demanda consignan manejo de PC y programas básicos de computación, 10 que además de ellos piden programas específicos y 7 que incluyen el manejo de internet y redes sociales, como cursos/conocimientos/habilidades requeridos, a su vez, del lado de la oferta, 17 CV consignan cursos acreditados de computación y 5 de PC e internet. No obstante, como desde la demanda no se diferencia entre cursos acreditados o conocimientos, se incorporan en el procesamiento de estos datos los conocimientos que los postulantes aseveran tener, con lo cual el resultado general de la suma de ambos permite afirmar que, de los casos analizados, 30 empleadores estiman relevante que los postulantes a un puesto posean conocimientos de computación, de programas informáticos y de internet, como exigencia y al mismo tiempo, 37 ofertantes de fuerza de trabajo cumplen con los requerimientos mencionados. Con lo cual los datos sugieren que en este aspecto, los perfiles de la oferta también se ajustan a las exigencias de la demanda, mostrando una inclinación de la fuerza de trabajo a la capacitación.

Cuadro N° 8: Relaciones entre exigencias y perfiles en base a cursos y conocimientos

CURSOS-CONOCIMIENTOS								
Exigencias			Perfiles					
			Con certificación			Sin certificación		
Manejo de PC y programas básicos	Manejo de PC y programas específicos	Manejo de PC e internet	Operador de PC	PC, internet y programas específicos	Manejo de PC	Manejo de PC e internet	Manejo de PC, internet y programas de diseño	
13	10	7	17	5	9	4	2	

FUENTE: elaboración propia sobre la base de datos proporcionados por el Servicio de Búsqueda de Personal para el año 2016

Otro aspecto que llamó la atención del análisis de esta información, es que en este ítem ocurre lo mismo que pasó con la experiencia en ventas. Al estudiar los CV de la oferta de fuerza de trabajo se observa que algunas de las mujeres que cursan estudios en carreras de la Facultad de Ciencias Económicas, no consignan entre sus conocimientos el uso de programas o herramientas que efectivamente utilizan en su carrera. Por esta razón, se estima que, de consignar dichos datos en sus CV, la cifra en torno al eje cursos y conocimientos en informática e internet, daría un resultado mucho más alto. De la información de las entrevistas, resulta interesante destacar que los cursos que mayoritariamente realizó la fuerza de trabajo beneficiaria de programas ofrecidos por el MTEySS provinieron de iniciativas del sistema público, mientras que las no beneficiarias se inclinaron a propuestas de instituciones privadas.

Se observa que los puestos en los que mayoritariamente se demanda personal -vendedor y atención al público o al cliente- pertenecen a las denominadas ‘ocupaciones no calificadas’; no obstante, la demanda de fuerza de trabajo impone requisitos de ingreso donde las exigencias giran en torno a competencias propias de las llamadas ‘ocupaciones de calificación operativa’ -manejo de PC; uso de programas informáticos; como de internet y redes sociales-. En este sentido, se cree que existe un desfase interno en la demanda de fuerza de trabajo entre el puesto que se busca cubrir y las calificaciones que se piden al postulante. Dentro de este contexto, las beneficiarias de Prog.r.es.ar y las no beneficiarias de programas de empleo, tendrían mejores posibilidades de incorporación en el sector, por contar con los conocimientos que se solicitan, no así las beneficiarias de Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, que son las menos calificadas. Este desajuste no se observa cuando se trata de los puestos del área administrativa y contable, aunque la decisión de las empresas de iniciar la vinculación a través de las prestaciones del Ministerio de Trabajo, permite advertir una preferencia hacia las beneficiarias del Prog.r.es.ar que estudian carreras que permiten la incorporación laboral en el sector, para ocupar estos puestos, con lo cual, no queda claro si las empresas buscan un trabajador competente en el área, o se inclinan a participar de estas instancias de formación para reducir costos laborales. De todos modos, las beneficiarias de Prog.r.es.ar que estudian carreras afines al comercio y que son seleccionadas por las empresas para incorporarse en los puestos administrativos y contables, son las únicas con posibilidades de recibir un entrenamiento adecuado dentro de las empresas del sector, en tanto su práctica laboral estaría relacionada con su formación de grado y con los puestos a los que se inclina la misma. No obstante, estas acciones de capacitación no tendrían el mismo efecto si la incorporación se realiza en los puestos de vendedor y atención al público o al cliente. Respecto a las beneficiarias de Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, si bien son las que tienen menos competencias laborales y podrían incorporarse sin mayores inconvenientes en los puestos de trabajo donde se produjeron las mayores demandas de fuerza de trabajo para el período estudiado, el objetivo de dicho programa, al igual que los propósitos a los que se orientan el programa de entrenamiento y el programa de inserción laboral, buscan generar experiencias formativas valiosas que ocurran en los ámbitos laborales, que puedan capitalizarse como competencias laborales genuinas, que faciliten al buscador de empleo contar con posibilidades de competir en el mercado del trabajo por empleos de calidad. Sin embargo, como los puestos donde se produjeron las demandas no

requieren de mucha calificación laboral, tampoco generan aprendizajes significativos, que vayan más allá de un breve acercamiento con el trabajo, que podría ser relevante para las personas que buscan su primer empleo, pero no para quienes ya tuvieron contacto con el mercado del trabajo. Con lo cual, más que generar aprendizajes en la fuerza de trabajo, las empresas parecen participar de las instancias de formación en el trabajo para evitar cargas laborales.

Se cree que estas dificultades provienen del diseño de la política de empleo dirigida a generar competencias laborales en la fuerza de trabajo, como son las prestaciones del Ministerio de Trabajo, sobre todo el programa de entrenamiento, que requieren de un anclaje en el territorio, es decir, necesitan vincularse con los sectores generadores de empleo para su implementación. Esto conduce a que, en los casos como la ciudad de Resistencia donde el sector con mayor participación en la economía local, no proviene de la producción sino del comercio, el entrenamiento no produzca una mejora en los participantes.

A través de esta Red de Servicios de Empleo se conforma un Esquema Local de Prestaciones, que ejecuta el conjunto de servicios a brindar a los jóvenes con el objetivo de mejorar sus habilidades, competencias y calificaciones laborales, al mismo tiempo que se busca promover su inserción en empleos de calidad. La implementación de las políticas por parte de las OE genera una nueva forma de intervención que habilita a que los programas estén sujetos a las características que asume cada distrito. Este enfoque territorial permite comprender los procesos de heterogeneidad espacial y las particularidades que presentan los nuevos modos de configuración de la gestión pública. (Roberti, 2016, p. 127)

No se estima que esto se deba a un error en la planificación de dichos programas, sino a que los mismos, al ser nacionales, no logran contener en su diseño todos los inconvenientes que tendrán en su instancia de implementación, sobre todo porque la diversidad y heterogeneidad al interior del país es muy variada en torno a sectores generadores de empleo y perfiles de la fuerza de trabajo. Sin embargo, la impronta descentralizadora de este tipo de política pública, permite que las oficinas a nivel local, puedan detectar dichos inconvenientes y proponer formas alternas o complementarias de intervención, que coadyuven al cumplimiento de los objetivos propuestos en la planificación general.

En este sentido, cabe mencionar dentro de las tramas que fortalecieron los procesos de entrenamiento e inserción laboral, al apoyar a los programas nacionales en iniciativas provinciales, a la política de radicación de industrias textiles en la provincia del Chaco, que llevó adelante el gobierno durante 2010-2014, donde los jóvenes fueron capacitados como operarios textiles.

La actividad de capacitación consistía en un curso de 3 meses de duración, donde se impartían determinados conocimientos básicos demandados sobre procesos, materias primas y maquinarias, además de trabajar sobre comportamientos y habilidades esperadas. Las actividades estaban a cargo de un tutor especializado enviado por las empresas, quien en el transcurso del proceso iba detectando y seleccionando perfiles de los participantes que luego realizarían las acciones de entrenamiento durante los 6 meses siguientes. (Pozzer, 2016, p. 176)

Dichos jóvenes, luego de aprobar su capacitación, se incorporaban a las empresas por los mecanismos del PIL. Con lo cual, “gran parte del personal operativo de las plantas industriales, 80 personas aproximadamente, fue cubierto siguiendo dicho proceso” (Pozzer, 2016, p. 176). Si bien, tales acciones son señal de que el gobierno provincial puede fortalecer los mecanismos de entrenamiento e inserción laboral, las mismas también tienen sus limitaciones. En el caso mencionado, los procesos de incorporación de participantes a las capacitaciones requirieron de una pre-selección, con lo cual no todos los beneficiarios de programas ofrecidos por el MTEySS pudieron participar, en tanto se requería de cierto nivel de formación alcanzado (secundario completo) y ciertas habilidades en el manejo de cálculos, medidas y entendimiento de los manuales de procedimientos. No obstante, el emprendimiento significó aprendizajes significativos para los jóvenes que tuvieron acceso e implicó un incentivo para la radicación de empresas en la provincia. Pues, según comenta Pozzer (2016) la falta de mano de obra calificada en el territorio se presentaba como un obstáculo a las empresas del sector textil para radicarse en la zona. Oportunidades como esta muestran que las fallas en la implementación de las políticas públicas, pueden ser corregidas por iniciativas locales que involucren nuevas instancias de planificación y articulación con otros sectores, de otro modo, se corre el riesgo de que las acciones de formación en el trabajo pierdan su impronta inicial, incorporando al entrenado en formas precarias de empleo. A la vez, propuestas de este talante aportan beneficios extra al colaborar con la transformación de la estructura productiva de la provincia.

Respecto a la fuerza de trabajo no beneficiaria de programas de empleo, se observa que en algunos casos tienen el mismo nivel de calificación que las beneficiarias. Este hecho se debe al parecer, a que las personas no tienen las mismas posibilidades de acceso a la educación superior, ni a instancias de formación, las cuales suelen ser privadas y requieren del pago de cuotas. A pesar de ello, cumplen en términos generales con las exigencias que se impone para acceder a los puestos. Ahora bien, como de los 39 formularios de solicitud de empleados, 26 de ellos prefieren que la vinculación se realice a través de alguna de las prestaciones del Ministerio de Trabajo, sea por el Programa de Entrenamiento o por el PIL, se reduce la cantidad de puestos disponibles donde la fuerza de trabajo no beneficiaria podría incorporarse. Lo cual, a su vez, disminuye las posibilidades de inserción al mercado del trabajo de este estrato. Si bien puede decirse que existe ajuste entre las competencias laborales que se exigen a la fuerza de trabajo y los perfiles de las no beneficiarias, la opción de los empresarios por las prestaciones del Ministerio de Trabajo, conlleva a suponer que las competencias laborales no son el único dato que el empleador considera al momento de buscar personal.

## **Conclusión**

Con esta investigación se buscó conocer cómo se relacionan, las exigencias de la demanda proveniente del sector comercio, con los perfiles de la oferta de fuerza de trabajo de las mujeres, en torno a las competencias laborales, dentro del dispositivo estatal del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de la ciudad de Resistencia. Con el fin de observar si existe ajuste o desajuste y las causas a las que obedece. Para ello, se trabajó con los datos del servicio de búsqueda de personal de la Dirección de Empleo de Resistencia para el período 2016, básicamente con la totalidad de formularios de solicitud de empleados que las empresas remitieron al Servicio, y con los CV de la oferta de fuerza de trabajo, compuesta por una muestra intencional no probabilística de 44 CV de mujeres, entre beneficiarias y no beneficiarias de programas ofrecidos por el MTEySS. Además, se realizaron entrevistas no estructuradas a miembros del equipo de trabajo del Servicio, a un representante de la Cámara de Comercio de Resistencia y a los buscadores de empleo que componen la muestra y estuvieron dispuestos a participar. Se procedió analizando los formularios de los empleadores de los que se extrajeron los requisitos clave atendiendo a los siguientes aspectos de interés: formación; experiencia y capacitación/habilidades/conocimientos requeridos; aunque se anexan edad y vinculación con las prestaciones del Ministerio de Trabajo. La primera, porque la muestra está compuesta por beneficiarias de programas de empleo cuyas edades oscilan entre 18 y 24 años y por no beneficiarias que tienen más de 25. La segunda, porque contribuye a clarificar la manera en que este sector se relaciona con la oferta de fuerza de trabajo. Luego, tales hallazgos se contrastaron con los perfiles de la fuerza de trabajo y con los programas de empleo, para observar el modo en que se produce la relación en torno a las competencias y las causas a las que obedecen.

Ahora bien, la hipótesis que se demuestra afirma que, mientras la oferta de fuerza de trabajo se inclina a la instrucción, capacitación y perfeccionamiento, para elevar sus competencias laborales, lo que conduce a que exista cierto grado de ajuste entre los requerimientos de la demanda y los perfiles de la oferta de fuerza de trabajo, la tendencia en las empresas del sector comercio que se analizaron, muestra que éstas se vuelcan a las prestaciones del Ministerio de Trabajo -especialmente los programas Entrenamiento y PIL-, aparentemente por el beneficio financiero que obtienen, relegando a un segundo plano las exigencias en términos de competencias laborales que



ellos mismos prescriben a los candidatos. Lo que conduce a dos situaciones, los programas de empleo que se articulan por el dispositivo estatal del servicio de búsqueda de personal, cuyo fin es elevar las competencias laborales de las beneficiarias de programas de empleo mediante prácticas calificantes, no cumplen su finalidad porque los puestos que se ofrecen tienen bajas exigencias de competencias laborales. A su vez, como las empresas analizadas se inclinan mayoritariamente a este estilo de vinculación laboral, las posibilidades de empleabilidad de la fuerza de trabajo no beneficiaria, se ve afectada por factores que no se relacionan con las competencias laborales que poseen, ni con los saberes requeridos por parte del empleador. Esto provoca un desajuste entre oferta y demanda que no tiene base en las competencias laborales, con lo cual, se observa que las competencias no son el único elemento a considerar por los empresarios a la hora de buscar personal. Otro de los desajustes observados, se produce al interior de las exigencias de la demanda, pues, los requerimientos impuestos a la fuerza de trabajo en términos de competencias, exceden las calificaciones necesarias para ocupar los puestos que se pretenden cubrir.

A partir del análisis de los formularios de los empleadores, entre los puestos de trabajo en los que se produjeron el mayor número de vacantes, se encuentran ventas y atención al público o al cliente, y en menor medida el sector analizado demandó personal para las áreas administrativas y contables, para las cuales preferían contratar alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas en etapas avanzadas de su carrera de grado. Con lo cual, la demanda más fuerte de fuerza de trabajo se orienta a cubrir puestos de trabajo que requieren pocas competencias laborales, mientras que para los restantes puestos mencionados se opta por alumnos.

De los requisitos clave en torno a la instrucción/formación básica, tener finalizado el Nivel Secundario de estudios es uno de los más importantes al momento de hablar de requerimientos sobre formación dentro del Sistema Educativo. Con lo cual se observa un aumento de esta exigencia, en relación con otros estudios realizados en Resistencia para 2014. En lo concerniente a la experiencia en el puesto para el cual se solicita personal o puestos afines, se logró detectar que la experiencia en ventas y en atención al cliente o al público, se presenta como requisito clave, aunque en algunos casos es posible entrever que la falta de experiencia pueda suplirse con conocimientos que el postulante manifiesta tener y/o acreditando certificados de capacitación. Respecto al ítem, capacitación, habilidades y conocimientos, se detectó que, uso y manejo de PC y programas informáticos, habilidades y conocimientos relacionados con ventas y en el

uso de internet y redes sociales, son los más importantes a tener en cuenta por la demanda. No obstante, el requerimiento de competencias propias de ocupaciones de calificación operativa, aparece en casi todos los formularios de los empleadores, con lo cual, las exigencias tienen un desajuste interno entre los puestos que mayoritariamente se pretenden cubrir y las competencias que se requieren en torno a capacitación, habilidades y conocimientos.

De los CV de la oferta de fuerza de trabajo que componen la muestra, utilizando como ejes los mismos aspectos de interés, formación; experiencia y capacitación, habilidades y conocimientos, se obtuvo que, la finalización de los estudios de Nivel Secundario, se presenta como una de las calificaciones más reiteradas entre las ofertantes de fuerza de trabajo. Respecto a la experiencia, la misma remite a ámbitos de trabajo muy disímiles entre sí, generalmente en formas precarias de empleo, no obstante, se destaca una alta cantidad que ya estuvo inserta en el mercado del trabajo en puestos de venta y atención al cliente o al público. En lo concerniente a educación informal, es decir, la que ocurre por fuera del sistema educativo, los cursos acreditados muestran certificaciones en operador de PC; operador de PC con herramientas de internet; Inglés básico; secretariado administrativo; auxiliar administrativo y auxiliar contable. Lo que muestra que el sector de la fuerza de trabajo se capacita en diferentes actividades. Asimismo, los conocimientos que manifiestan tener también siguen esta lógica, donde los principales giran en torno a manejo de PC, herramientas informáticas e internet y en menor medida al uso de lenguas extranjeras como inglés básico y portugués.

Ahora bien, de la relación entre exigencias de la oferta y perfiles de la demanda atendiendo a la formación, experiencia y conocimientos. Se logró establecer que, la demanda de fuerza de trabajo impone una serie de requerimientos a la fuerza de trabajo como condición para el acceso a los puestos, exigencias a las que se ajustan los perfiles de la fuerza de trabajo. No obstante, como los empresarios del sector se inclinan mayoritariamente a participar de las prestaciones del Ministerio de Trabajo - Entrenamiento y PIL-, las competencias laborales pasan a jugar un papel secundario en este escenario.

Si bien se está de acuerdo con los análisis teóricos que sostienen que las principales fortalezas de los programas o políticas públicas dirigidas a la problemática del empleo, residen en elevar las competencias laborales de las poblaciones vulnerables, también se concuerda con que tales acciones conllevan debilidades como la

subutilización de la fuerza de trabajo beneficiaria y las falencias formativas de las prácticas que pretenden ser calificantes en ocupaciones poco calificadas, como ocurre con los puestos que mayoritariamente se busca cubrir en el sector comercio. Ahora bien, si a dichas deficiencias se agrega que la estrategia del sector comercio de participar en tales acciones de capacitación/formación, se inclina más a una reducción de costos salariales para la empresa, que al ejercicio de la RSE que se espera de ellos en las instancias de participación, el desenlace conduce no solo a un perjuicio para las participantes de tales programas, sino también para las no beneficiarias de los mismos. Por esta razón, se entiende que, aunque el sector comercio de la ciudad de Resistencia que se analizó, exige competencias a la fuerza de trabajo, como luego se vuelca a las prestaciones del Ministerio de Trabajo, tales exigencias quedan sin efecto, generando un escenario donde la fuerza de trabajo no beneficiaria, dispone de poco margen para relacionarse con la demanda de fuerza de trabajo, porque tal relación no obedece a las competencias, sino a la participación en alguno de los programas ofrecidos por el MTEySS, que intermedia el servicio de búsqueda de personal de Resistencia. A su vez, la población objetivo de estas iniciativas públicas se ve perjudicada, en tanto no acceden a instancias de formación en el trabajo que representes aprendizajes significativos, que puedan capitalizarse como competencias laborales.

En tanto las conclusiones que arroja el presente trabajo son válidas solo para la muestra seleccionada, cabría cuestionarse si las mismas se reproducen a niveles de análisis más amplios, y si existen en la actualidad medidas locales de política pública, sean municipales o provinciales, destinadas a corregir tales desajustes.

## Referencias

Bantar, Humberto; Brown, Brenda y Neffa, Julio C. (2015). Políticas nacionales de empleo cuya ejecución está a cargo del MTEySS. *Empleo, desempleo y políticas de empleo*, N° 21. CEIL CONICET. Recuperado de: [http://www.ceil-conicet.gov.ar/?attachment\\_id=6676](http://www.ceil-conicet.gov.ar/?attachment_id=6676)

Barbetti, Pablo, Pozzer, José A. y Rindel, Catalina (2012). La intervención de las empresas en los dispositivos de inclusión sociolaboral de jóvenes en la Ciudad de Resistencia. *Revista de estudios regionales y mercado de trabajo*, N° 8, pp. 151-190. Recuperado de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.5591/pr.5591.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5591/pr.5591.pdf)

Barbetti, Pablo y Pozzer, José A. (2014). Programas de empleo juvenil y prácticas formativas en empresas. Supuestos teórico-conceptuales y límites empíricos. *Revista THEOMAI Estudios críticos sobre Sociedad y Desarrollo*, N° 30, pp. 160-171. Recuperado de: [http://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/435/Barbetti-Pozzer\\_paPDF\\_.pdf?sequence=2](http://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/435/Barbetti-Pozzer_paPDF_.pdf?sequence=2)

Barbetti, Pablo, Pozzer, José A., Sobol, Blanca (2014). Situación laboral de los jóvenes en el Gran Resistencia y Corrientes, Argentina, en el período 2010-2013. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas – UNNE*, N° 13, pp. 148-173.

Bucheli, Marisa (2005). Las políticas activas de mercado de trabajo: un panorama internacional de experiencias y evaluaciones. *Estudios y perspectivas*, N° 2, Montevideo: CEPAL. Recuperado de: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5027/S054220.pdf?sequence=1>

Carrillo, Jorge e Iranzo, Consuelo (2000). Calificación y competencias laborales en América Latina. En: Enrique De La Garza Tolero (Coord.) *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: FCE.

Castillo Mendoza, Carlos A. y Terrén Lalana, Eduardo (1994). De la cualificación a la competencia: elementos para una reconstrucción epistemológica. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, N° 4, pp. 75-91.

Chacaltana, Juan y Sulmont, Denis (2003). Políticas activas en el mercado laboral peruano: el potencial de la capacitación y los servicios de empleo. En N. García (Ed.), *Políticas de empleo en el Perú*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social, Centro de Estudios para la Participación, Instituto de Estudios Peruanos y Universidad Nacional de Ingeniería.

Cohen, Ernesto y Franco, Rolando (1992). *Evaluación de Proyectos Sociales*. México: Siglo XXI editores.

Deluiz, Neise (2000). Modelo de competencias profesionales en el mundo del trabajo y en la educación implicaciones para currículo. Recuperado de: [www.sercivil.go.cr/dgsc\\_revista/articulos/R\\_15\\_PDF/ART5\\_15.PDF](http://www.sercivil.go.cr/dgsc_revista/articulos/R_15_PDF/ART5_15.PDF)

Drolas, Ana (2010a). Del saber colectivo a las cualidades individuales. El debate sobre las competencias laborales. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, N° 53, pp. 35-51.

Drolas, Ana (2010b). Los sindicatos frente a la política de competencias. Aportes para un debate necesario. *Revista Theomai: Estudios sobre Sociedad y Desarrollo*, N° 21. Recuperado de: <http://revista-theomai.unq.edu.ar/NUMERO%2021/ArtDrolas.pdf>

Estadísticas Chaco (2017). Censos. Poblaciones. Recuperado de: <http://estadisticas.chaco.gov.ar/censos/poblaciones/>

Foucault, Michel (2006). *Seguridad, territorio, población. Curso en el College de France (1977-1978)*. Bs. As.: FCE.

Fuchs, Mariana (1994). Calificación de los recursos humanos e industrialización: el desafío argentino de los años noventa. *CEPAL Documento de Trabajo*, N° 57. Recuperado de: [www.http://repositorio.cepal.org](http://repositorio.cepal.org)

Gallart, María A. (1997). Educación y trabajo de la mujer: género y estrategias de vida. En: Gallart, M. A.; Bertoncillo, R. (Edt.) *Cuestiones actuales de la formación*. Montevideo: Cinterfor.

Gallart, María A. (2001). La formación para el trabajo en la argentina: situación actual y perspectivas para el futuro. CEPAL. Recuperado de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31730/S2001205\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31730/S2001205_es.pdf)

Gallart, María A. y Jacinto, Claudia (1997). Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo. En: Gallart, M. A.; Bertoncillo, R. (Edt.) *Cuestiones actuales de la formación*. Montevideo: Cinterfor.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC], EPH, Tercer trimestre 2016. Recuperado de: [https://www.indec.gov.ar/bases\\_EPH\\_tabulado\\_continua\\_2.asp?periodo=t&dominio=8&trimestre=3&cuadro=99&anio=16](https://www.indec.gov.ar/bases_EPH_tabulado_continua_2.asp?periodo=t&dominio=8&trimestre=3&cuadro=99&anio=16)

Kiss, Miguel Ángel (2005). Corrientes y Neuquén: recursos humanos, competencias y nuevos requerimientos laborales. Demandas de formación técnica y

profesional en las provincias de menor desarrollo relativo. Bs. As.: CEPAL. Recuperado de: <http://200.9.3.103/publicaciones/xml/9/20869/dockiss.pdf>

Ley Nacional de Empleo N° 24.013. Buenos Aires, 13 de noviembre de 1991. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/412/texact.htm>

Levy-Leboyer, Claude (2000). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Lichtenberger, Ives (2000). Competencia y calificación: cambios de enfoques sobre el trabajo y nuevos contenidos de negociación. En: Documentos para seminarios N° 7. PIETTE CEIL-CONICET. Recuperado de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2013/06/ds7Lichtenberger.pdf>

Lipsky, Michael (1987). La Burocracia en el Nivel Callejero. En: Shafritz, Jay y Hyde, Albert (Eds.) *Clásicos de la Administración Pública*. México: FCE.

Mertens, Leonard (1997). Sistemas de competencia laboral: seguimiento y modelos, pp. 27-39. En: Seminario Internacional sobre Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas, Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados. Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Monteiro Leite, Elenice (1996). *El rescate de la calificación*. Montevideo: Cinterfor/OIT.

Muller, Pierre (2006). *Las políticas públicas*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Neffa, Julio César (1990). *El proceso de trabajo y la economía del tiempo. Contribución al análisis crítico de K. Marx, F. W. Taylor y H. Ford*. Bs. As.: CREDAL/CNRS-HVMANITAS.

Neffa, Julio César y Korinfeld, Silvia (2006). Los intermediarios del mercado de trabajo. Situación en un momento de crisis. *Revista de Trabajo*, año 2, N°2. Recuperado de: [http://www.trabajo.gob.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2006n02\\_revistaDeTrabajo.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2006n02_revistaDeTrabajo.pdf)

Neffa, Julio César (2012). De las políticas pasivas a las políticas activas: análisis comparativo de las políticas públicas de empleo (1989-2011). *Empleo, desempleo y políticas de empleo*, N° 10. CEIL CONICET. Recuperado de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2013/03/10polpasapolact.pdf>

Neffa, Julio César (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Bs. As.: CEIL-CONICET.

Notaro, Jorge (2005). Las políticas de empleo en los países del Mercosur (1990-2003). *Revista de trabajo*, año 1, N° 1, pp. 61-76. Recuperado de: [http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2005n01\\_revistaDeTrabajo.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2005n01_revistaDeTrabajo.pdf)

Novick, Marta; Bartolomé, Mara; Buceta, Mariana; Miravalles, Martina y Senén González, Cecilia (1998). Nuevos puestos de trabajo y competencias laborales. Un análisis cualitativo en el sector metalmecánico argentino. Montevideo: CINTERFOR-OIT.

Organización Internacional del Trabajo (1997). Seminario Internacional sobre Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas, Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados. Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Organización Internacional del Trabajo (2013). Empleo y desarrollo de competencias. Compendio de convenios y recomendaciones de la OIT. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_204851.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_204851.pdf)

Panaia, Marta (2011). Educación y trabajo: calificaciones y formación profesional. *Voces en el Fénix*, año 2, N° 6, pp. 38-42.

Pozzer, José A. (2016). Alcances y limitaciones de los entrenamientos para el trabajo como dispositivo de formación e inserción en el empleo. Un estudio de caso en Resistencia, Chaco. En: Claudia Jacinto (Comp.) *Protección social y formación para el trabajo de jóvenes en la Argentina reciente. Entramados, alcances y tensiones*. Bs. As.: IDES.

Resolución 497/08, Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/140611/texact.htm>

Rivera, Jairo (2013). Teoría y práctica de la discriminación en el mercado laboral ecuatoriano (2007-2012). *Analitika Revista de análisis estadístico*, vol. 5, N° 3, pp. 7-22.

Roberti, Eugenia (2016). El revés de la trama en los dispositivos de apoyo a la inserción laboral juvenil. Un análisis del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo. En: Claudia Jacinto (Comp.) *Protección social y formación para el trabajo de jóvenes en la Argentina reciente: entramados, alcances y tensiones*. Bs. As.: IDES.

Rozenblatt, Patrick (1999). El cuestionamiento del trabajo. Clasificaciones, jerarquía, poder. En: Serie seminarios intensivos de investigación, documento de trabajo N° 11. Bs. As.: PIETTE CEIL-CONICET. Recuperado de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2013/06/s11rozenblatt.pdf>

Salvia, Agustín y Tuñón, Lanina (2005). Los jóvenes y el mundo del trabajo en la Argentina Actual. *Revista Encrucijadas*, vol. 36, pp. 25-50.

Smith, A. (1958). *Investigación sobre la Naturaleza y causas de La Riqueza de las Naciones*. Trad. Gabriel Franco. 2da. ed. México: FCE.

Sobol, Blanca (2007). Características de la estructura ocupacional en la Región NEA en el período 2003-2006. *Revista de estudios regionales y mercado de trabajo* N° 3, pp. 135-156. Recuperado de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.4340/pr.4340.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.4340/pr.4340.pdf)

Tamayo Sáez, Manuel (1997). El análisis de las políticas públicas. En: Bañón, R. y Carrillo, E. (Comp.). *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Universidad. Recuperado de: [http://uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f98099\\_tamayosaezelanalisidelaspoliticaspUBLICAS.pdf](http://uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f98099_tamayosaezelanalisidelaspoliticaspUBLICAS.pdf)

Tanguy, Lucie (2001). De la evaluación de los puestos de trabajo a la de las cualidades de los trabajadores. Definiciones y usos de la noción de competencias. En: *El Futuro del Trabajo. El Trabajo del futuro*. Bs., As.: CLACSO. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20101102090916/5tanguy.pdf>

Vidal, Daniela (2015). *La gestión de recursos humanos basada en las competencias* (Tesis de Magister). Universidad de Buenos Aires, Bs. As., Argentina.

Villatoro, Pablo (2005). Programas de transferencias monetarias condicionadas: experiencias en América Latina. *Revista de la CEPAL*, N° 86, pp. 87-101.