

TITULACIÓN ACADÉMICA Y POSIBILIDADES DE ACCESO AL PRIMER EMPLEO

Academic Degrees and First Employment Possibilities

*Diplômes académiques et possibilités d'accès au premier
emploi*

M.^a Carmen RICOY LORENZO* y Reyes RIVERO FERNÁNDEZ**

* *Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad de Vigo. Correo-e: cricoy@uvigo.es*

** *Licenciada en Psicopedagogía y Diplomada en Profesorado de Educación General Básica. Trabajadora en una empresa textil que cuenta con un centro de I+D en el Parque Tecnológico de Galicia. Correo-e: reyesrivero@uvigo.es*

BIBLID [0212-5374 (2006) 24; 347-363]

Ref. Bibl. M.^a CARMEN RICOY LORENZO y REYES RIVERO FERNÁNDEZ. Titulación académica y posibilidades de acceso al primer empleo. *Enseñanza*, 24, 2006, 347-363.

RESUMEN: El presente artículo realiza una revisión sobre el estado de la cuestión de la temática focalizada y recoge una investigación de carácter cualitativo. La técnica de recogida de información utilizada ha sido la entrevista. La investigación abordada versa sobre un estudio de caso, acerca de la titulación académica de los empleados de una empresa del sector del comercio en España y sus posibilidades de acceso al primer empleo.

De la investigación se desprende que existe una estrecha relación entre la formación y el empleo llegando a convertirse en uno de los mayores condicionantes para la consecución y mantenimiento de éste. Los titulados medios y universitarios no encuentran dificultades para optar al primer empleo en el sector del comercio en

España, debido a que todos presentan un nivel de estudios superior al solicitado para el trabajo que realizan en los primeros años de su vida laboral. A pesar de que el nivel de estudios no asegura la obtención del primer empleo coloca a las personas en una situación privilegiada para lograrlo, así la formación ofrece una predisposición para conseguirlo. Con todo, es recomendable desarrollar procedimientos para ofrecer una educación inicial más adaptada al contexto laboral de cada titulación académica que propicien un grado de exigencia coherente con la capacitación profesional.

Palabras clave: educación inicial, titulación académica, mercado laboral, primer empleo.

SUMMARY: The present article is a review on the state of art of the topic starting from a qualitative approach. The technique used to collect data was the interview. This is a case study about the academic degrees of the employees of a company in the business sector in Spain and their possibilities of obtaining their first job.

One conclusion is the close relationship between training and employment and how the former is one of the greatest conditioners in attaining and maintaining the latter. Persons with secondary diplomas and university degrees have no difficulties in gaining their first job in the business sector in Spain, because all of them have training at a level above the one required for their first job. Although a high educational level does not ensure a first job, it gives those who have it a great advantage in obtaining one. In spite of this, it is advisable to develop procedures to offer an initial education adapted to the job context of each academic degree that would be demanding enough to provide professional capability.

Key words: Initial training, Academic qualification, Labour market, First job.

RÉSUMÉ: Dans l'article, une révision de l'état de la question de la thématique est réalisée et une recherche de caractère qualitatif est reprise. La technique utilisée pour la recueille d'information a été l'interview. La recherche abordée verse sur une étude de cas à propos du diplôme académique des employés d'une entreprise du secteur du commerce en Espagne et leurs possibilités d'accès au premier emploi.

De cette recherche, il en dérive qu'il existe une relation étroite entre la formation et l'emploi, la formation devenant l'un des plus grands conditionnements pour l'obtention et le maintien de l'emploi. Les personnes ayant des diplômes de baccalauréat et des diplômes universitaires ne trouvent pas de difficultés pour opter au premier emploi dans le secteur du commerce en Espagne, parce que tous possèdent un niveau d'études supérieur à celui demandé pour le travail qu'ils réalisent dans les premières années de leur vie de travail. Malgré le fait que le niveau d'études n'assure pas l'obtention du premier emploi, il place les personnes dans une situation privilégiée pour l'obtenir. C'est ainsi que la formation prédispose à l'obtention d'un emploi. Malgré tout, il est recommandable de développer des procédés pour offrir une éducation initiale plus adaptée au contexte de travail de chaque diplôme académique et que ces procédés favorisent un degré d'exigence cohérente avec la formation professionnelle.

Mots clés: éducation initiale, diplôme académique, marché de travail, premier emploi.

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la última década se ha puesto de manifiesto en numerosas investigaciones la dependencia que se establece entre la formación inicial (que desemboca en la obtención de la primera titulación) de las personas y su empleo. La conexión entre el nivel de educación académica adquirida y el empleo es un aspecto esencial para la obtención y mantenimiento del mismo.

Entre las conclusiones más notorias de una investigación llevada a cabo en dos empresas, una del sector textil y la otra del comercio, sobre la vinculación que existe entre la formación y el empleo se destaca la relevancia en auge de la formación inicial y la necesidad de adquirir una educación permanente a lo largo de la vida (Lozares, 2000). Esta última implica estar alerta ante las exigencias de competitividad, calidad y modernización de la sociedad.

La formación es un elemento clave en las estrategias diferenciales de competitividad basadas en la investigación, la tecnología y la calidad, así mismo se plantea como favorable en la igualdad de oportunidades. Sobre esto último, añadir que en un estudio acerca del desarrollo profesional femenino se señala la importancia que tiene la formación como requisito básico para el acceso, mantenimiento y promoción en el mercado de trabajo (Suárez Ortega, 2004a).

Como se ha demostrado en diversas investigaciones una de las problemáticas acuciantes de la actualidad está ligada al grado de desfase y articulación existente entre el nivel de estudios que poseen los titulados universitarios y el requerido para el primer empleo. Con todo, en un trabajo abordado en el contexto empresarial gallego (España) entre graduados universitarios se constata que el primer empleo es adecuado con los estudios cursados por los mismos (Cajide, Porto, Abeal y Otros, 2002). Estos autores auguran alicientes a favor de las expectativas y reajuste profesional de los estudiantes. En la misma línea, se ha revelado que los conocimientos logrados en la carrera son adecuados a los que requiere el puesto de trabajo, en más de la mitad de los casos (Salas, 2004).

Otros estudios realizados también convienen que la inserción laboral de los universitarios está vinculada con su titulación académica. En ello, se señala la existencia de una relación significativa entre la formación continua, el dominio de nuevas tecnologías e idiomas con la obtención de un puesto de trabajo. Es de resaltar que sobre el nivel de inserción sociolaboral se reconocen diferencias significativas entre las distintas titulaciones, afirmando que la relación del empleo con los estudios realizados varía desde las Licenciaturas en Humanidades en las que el 15,39% de los egresados tienen un trabajo no afín, con los estudios de Ingeniería Técnica en Telemática donde la totalidad de los que trabajan lo hacen en un puesto de trabajo asociado a sus estudios (Ruiz Carrascosa y Molero, 2002a y 2002b).

Aunque se respalda la existencia de correspondencia entre el nivel de estudios universitarios y la participación en el mercado laboral encontrando adecuada la formación de los titulados universitarios a los requerimientos del puesto de trabajo, se exceptúan competencias específicas como las referidas a la informática y las de tipo participativo: capacidad de planificación, coordinación, organización, negociación y de razonar en términos económicos (Alberet, Juárez, Sánchez y otros, 2003). Los titulados en carreras técnicas y de Ciencias de la Salud son los que presentan más deficiencias formativas para el empleo (Mora, 2003). La formación práctica en las carreras debe de realizarse con una orientación profesionalizadora entendiéndola como uno de los pilares de la capacitación (Medina, Pérez, Sevillano y otros, 2005). Para ello, han de traspasarse las fronteras del conocimiento teórico con el objeto de abordar con mayor profundidad y plenitud la formación inicial.

Acerca de la inserción laboral de jóvenes que abandonan el sistema educativo tras la etapa de escolaridad obligatoria en Córdoba, se constata que estos chavales por un lado consideran útil la educación reglada porque aporta cultura general a la vez que les dota de conocimientos que les facilitan el acceso a determinados empleos, y, por otro, les confieren escasa utilidad a los mismos para el desempeño de un trabajo a su alcance. Esta última postura se ve condicionada por las mediocres oportunidades laborales que les propicia el entorno inmediato a los referidos jóvenes. Éste les ofrece una realidad laboral de bajos salarios y contratos inestables plagados de precariedad con escasas expectativas de promoción profesional (López Calvo, López Calvo y Taberner, 2004).

La puesta en marcha de un diagnóstico de necesidades formativas contribuirá a identificarlas y ayudará a mejorar esta situación (Ricoy y Feliz, 2006). Este proceso no sólo ha de responder al examen de las carencias de tipo específico que presente el colectivo sino que tendrá en cuenta la amplitud de ámbitos que abarquen las mismas (González Soto y González, 2000). En buena lógica el estudio de esta realidad ayuda a optimizar las posibilidades de desarrollo profesional de las personas.

En el orden anterior, en nuestro país se abordó una investigación sobre el perfil laboral y las necesidades de formación con personas adultas en paro, demostrándose que los individuos consideran que la escasez de oferta laboral y la falta de una formación adecuada son los motivos que explican su estado de desempleo (García del Dujo y Martín, 2004). Estos autores evidencian que a mayor nivel educativo aumentan las posibilidades de acceso al empleo.

Sobre las personas que buscan empleo se examinaron diversas variables y elementos personales y su relación con la inserción laboral proponiendo la orientación, con una serie de fases, para ayudar a la concreción de acuerdos en este campo. Además, se determinó que la revisión constante de las decisiones emprendidas y el análisis de los procesos permiten adquirir una identidad y madurez vocacional motivadora de futuros aprendizajes y una mayor capacidad adaptativa a los cambios profesionales venideros (García García y Corpas, 2002). Esto ha de ser posible desde una respuesta curricular contextualizada en la formación inicial de

los titulados, sin descuidar las peculiaridades personales y del entorno que envuelve a los estudiantes universitarios. El conocimiento supone uno de los grandes desafíos de la humanidad y su adecuación al desarrollo profesional de los trabajadores representa un fin en sí mismo.

2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Reflexionando acerca de la situación laboral actual, proyectamos una serie de incógnitas provocadas por nuestra experiencia e inquietud profesional. Así como cuestiones y asuntos señalados por miembros destacados de la comunidad científica y de la sociedad en general (Goetz y Lecompte, 1988).

En nuestro caso el problema de investigación surge del conocimiento y proximidad que tenemos con el contexto de estudio (Brown y Dowling, 2001). Éste emerge de la preocupación que nos suscita el indagar acerca de la titulación académica obtenida y las posibilidades de acceso que tienen al primer empleo en nuestro país un grupo de personas del sector del comercio, en concreto, los dependientes de tiendas.

Los objetivos que nos hemos planteado en este estudio nos ayudan a resolver el problema referido. Éstos sirvieron para desmenuzar la complejidad del núcleo de estudio en cuestión, posibilitándonos los reajustes oportunos a lo largo del proceso de investigación (Stake, 1998). Seguidamente presentamos en síntesis los objetivos trazados en la investigación recogida en el presente texto:

- Identificar la titulación académica que poseen los dependientes de las tiendas de comercio.
- Conocer la repercusión que tiene la formación inicial de los sujetos para acceder al primer empleo de dependientes de tiendas.
- Indagar acerca de las funciones que desempeñan en el puesto laboral estos trabajadores.
- Analizar las demandas de formación que presenta el personal objeto de la investigación.
- Sopesar las expectativas de mejora y progreso laboral que tienen los participantes.

3. APROXIMACIÓN CONTEXTUAL

La investigación se lleva a cabo en una empresa del sector textil, dedicada al comercio y confección de prendas de vestir y del tocado en general. Inicialmente, esta empresa se ubica en la localidad de Verín (próxima a la ciudad de Ourense) y en la propia capital orensana, en cuyas proximidades (Polígono Industrial de San Cibrao das Viñas) se encuentra actualmente la infraestructura central de la misma. Concretamente, su base está situada a 15 kilómetros de Ourense en el Parque

Tecnológico de Galicia y dispone de un centro de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica (I+D+i).

La expansión de esta empresa de venta se hace a través de sus tiendas que se localizan primordialmente a lo largo de la geografía española, contando en la misma con 40 comercios propios y 14 franquicias. El volumen de sus empleados asciende a 300 y cuenta con numerosas tiendas distribuidas por toda España. Dicha agrupación está configurada como una firma de renombre en el mundo de la moda.

La mayoría de los trabajadores de esta importante marca llevan poco tiempo prestando sus servicios en ella. Los dependientes de las numerosas tiendas que posee la empresa, como adelantamos, se distribuyen por España y en su mayoría son jóvenes dinámicos (de entre 25 y 35 años), que cuentan con una imagen refinada acorde con el sello empresarial.

La plantilla de la empresa está formada mayoritariamente por mujeres con una formación académica medio-alta. Son muchos los empleados que tienen una educación universitaria de Grado o que disponen de la titulación de Formación Profesional de Grado Superior o del Bachillerato. Cerca de la totalidad del personal perteneciente a esta empresa dispone de una titulación en la enseñanza postobligatoria.

4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo se enmarca en la investigación cualitativa caracterizada por su faceta narrativa, planteado a través de un diseño abierto y emergente desde su propia contextualización (Ricoy y Rivero, 2005). El instrumento de recogida de datos utilizado ha sido la entrevista. Lo relatado a través de las conversaciones que hemos mantenido con los participantes versa sobre los hechos, situaciones e inquietudes en torno a la problemática que hemos definido. Así, el interés fundamental de las cuestiones que le hemos trazado se orienta a obtener información relevante para el estudio desarrollado (Bisquerra, 1989).

Esta investigación narrativa en su diseño se aborda desde un estudio de caso, tratando de buscar la comprensión de la singularidad de un grupo de trabajadores (Bolívar, Domingo y Fernández, 2001). El estudio de caso se acomete como es usual en las Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales y del Comportamiento desde una metodología cualitativa, aunque también podría tratarse desde la cuantitativa (Merriam, 1998).

Hemos analizado esta realidad en su contexto habitual con el objeto de encontrarle sentido a los hechos, de acuerdo con el significado que tienen para los participantes (Denzin y Lincoln, 2000). Ello, con el propósito de conocerla en su escenario natural prestando atención a lo particular sin pretender transformar las conclusiones en enunciados generales. La investigación cualitativa mediante el examen en profundidad de los datos se centra en el análisis de microprocesos, a través del estudio de sujetos o grupos concretos (De Sousa Martins, 2004).

Las entrevistas se han realizado a los dependientes de dos de las tiendas que la empresa posee en la ciudad de Ourense. El guión de las entrevistas realizadas es de tipo semiestructurado porque permite un mayor grado de flexibilidad y nos permitió modificar las preguntas cuando las circunstancias lo requerían, dado que nuestro propósito es conocer en profundidad la situación de un contexto que nos es familiar (McNiff, Lomax y Whitehead, 2001). Hemos utilizado un diseño «ad hoc» puesto que se hacía necesario un protocolo determinado que no existía comercializado. La estructura de la entrevista confeccionada consta de una primera parte para la toma de datos de identificación de los sujetos entrevistados y una segunda que se centra en las preguntas de contenido.

La selección de los participantes se hace de forma deliberada utilizando como criterio la proximidad y accesibilidad a los mismos, con todo se escoge a personas clave. El tiempo dedicado a la realización de cada entrevista ha sido de entre 15 y 20 minutos en la propia tienda donde trabajaban los participantes durante el curso académico 2004-2005.

Las conversaciones con los entrevistados se abordan en un momento puntual, de forma individual y en el mismo lugar de trabajo para evitar sacarles del ambiente habitual y contaminar los resultados con una mayor influencia externa. No olvidemos que un mismo emplazamiento facilita igualar los efectos del escenario (Goetz y Lecompte, 1988).

La toma de datos se realizó a mano en el momento en el que fueron desarrolladas las narraciones debido a que los participantes se negaron a que sus intervenciones se grabasen en soporte tecnológico. Posteriormente, se transcribieron individualmente la totalidad de los relatos en el ordenador. El programa informático de tipo cualitativo empleado para analizar los datos ha sido el de Analysis of Qualitative Data (AQUAD), versión 6.

Para la aplicación de la entrevista no se estableció con anterioridad el número de participantes, éste se dejó abierto considerando la suficiencia a lo largo del proceso, así como la saturación y adecuación de la información obtenida (Marcelo, 1992). Los datos de la investigación cualitativa son de difícil interpretación y en nuestro caso, además, se añade la problemática que engendra su naturaleza verbal. Para analizar esta información hemos emprendido la reducción de datos, despliegue de los mismos y elaboración de conclusiones provisionales a partir de la verificación de los primeros resultados (Hernández Pina, 2001).

La reducción de los datos se conforma atendiendo a la concreción de unidades relevantes y significativas, así como a la identificación y sistematización de los distintos núcleos de estudio mediante el proceso de categorización. Las categorías definidas emergen de los objetivos del estudio y de los datos recogidos. Cada categoría general introduce los diferentes subapartados en el epígrafe de resultados. Tanto este desglose como la unificación final para realizar las conclusiones presentan grandes dificultades y suponen un trabajo laborioso a la hora de presentar e interpretar coherentemente los resultados (Kerlinger, 1975).

5. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los principales resultados que hemos extraído del estudio desarrollado atendiendo a la categorización realizada son los siguientes:

a) *Perfil de los dependientes de comercio*

En la investigación han participado 6 sujetos, de ellos cinco son mujeres y uno es varón. En el sector comercio la mayoría de los dependientes son mujeres, es frecuente encontrarlas en lugares donde los artículos que se venden son para hombres, y por el contrario, en éstos, resulta poco frecuente coincidir con varones. En tiendas con exclusividad de clientela femenina no es nada habitual tratar con hombres dependientes.

Nuestros entrevistados cuentan con una edad cronológica de 20, 30, 31, 40, 43 y 50 años respectivamente y su incorporación laboral a la empresa fue en todos los casos antes de los 25 años. Con respecto a la titulación académica una de las participantes cuenta con una Licenciatura y los 5 restantes disponen de una Diplomatura universitaria, Bachillerato o Formación Profesional de Grado Superior.

b) *Grado de accesibilidad al empleo*

Acceder al mundo del empleo inquieta a muchas personas porque encontrar trabajo resulta una tarea ardua. Con todo, la muestra seleccionada pone de manifiesto que la incorporación a la empresa les fue relativamente fácil, aunque expresan que alcanzar un empleo en la actualidad no es algo sencillo porque escasean los trabajos y el número de personal disponible es cada vez mayor. Además, les preocupa la enorme competitividad que existe a la hora de acudir a buscar un puesto de trabajo, lo que conlleva una complejidad para poder negociar unas condiciones interesantes. Algunos entrevistados relatan del siguiente modo su vivencia:

Podría decirse que encontré fácilmente trabajo, partiendo de la tesis de que en el momento que he querido trabajar lo he hecho (Varón, 30 años).

Éste fue el primer trabajo al que llamé, fui a una entrevista y me cogieron al momento (Mujer, 40 años).

En este sector, en casos puntuales y en determinadas ocasiones la condición de varón puede favorecer el acceso al empleo como dependiente en tiendas de vestir. En uno de los anteriores fragmentos de entrevista un hombre mantiene que le resultó fácil conseguir su primer trabajo, este hecho podría encontrar su justificación en que lo obtiene con una edad joven y hace una década. Con todo, puede sostenerse que:

Lo que cambia es la naturaleza y el nivel de las desigualdades tanto escolares como laborales; pero profundizar ambos rubros exige conceptualizaciones y metodologías

de análisis que superen plenamente el simplismo de la causalidad deseada (De Ibarrola, 2005: 303).

En los relatos ya expuestos, ambos entrevistados disponen de una titulación académica superior a la que necesitan para desarrollar el trabajo de dependientes que, lamentablemente, no les saca de someterse a la adquisición de un sueldo por debajo de su cualificación. Independientemente de los extractos anteriores, resulta extraño en la actualidad encontrarse ante la ausencia de dificultad para acceder a cualquier tipo de empleo, en especial cuando se corresponde con el grado de la titulación académica exigida por convenio o ley.

Existen datos nada halagüeños con respecto a la media de tiempo, en la demora para encontrar el primer empleo en España. Ésta se sitúa en torno a los 28 meses y medio después de terminar los estudios, cuota que se reduce a los 25 meses para los titulados universitarios y se eleva hasta los 40 meses para los que sólo poseen la titulación elemental obligatoria (De Pablos, 2003).

c) *Factores que condicionan el acceso al empleo*

Los participantes en el estudio interpretan como condicionante del acceso al primer empleo el factor suerte, estimando que éste se encuentra entre los que más influye a la hora de encontrar un trabajo. Si bien es cierto que el azar puede influir en todos los aspectos de nuestra vida, no por ello es del todo acertado indicarlo como razón sólida para la obtención de un puesto de trabajo.

Otro de los componentes que sostienen estos trabajadores como importante en su incorporación al empleo es la juventud. Esta característica del ser humano se demanda en gran medida para puestos de escasa cualificación y de exposición al público en determinados sectores, como en el que nos ocupa. Ello motivado en parte porque el empresario español puede acogerse a subvenciones o prestaciones que ofrece el Estado promoviendo la incorporación de jóvenes. Como ejemplo elocuente proporcionamos el que sigue:

Me presenté y creo que me dieron el trabajo porque era joven y es lo que necesitaban (Mujer, 20 años).

Por el contrario, en puestos más específicos se requiere experiencia y una elevada cualificación. Con todo, hoy en día no es tan frecuente encontrar la frase «se busca personal con experiencia», al lado de las ofertas de empleo porque la falta de práctica se entiende que se suple con un mayor grado en la titulación académica y la adquisición de formación continua (acreditada a través de certificaciones). Ambas constituyen en la actualidad, en la mayoría de los casos, requisitos imprescindibles para acceder al empleo. Cada día es más frecuente encontrar personal sobrecualificado para el tipo de tarea laboral que desempeña.

Los dependientes entrevistados también hacen referencia a otras circunstancias que facilitan su entrada en el mundo laboral: baja médica del personal de la

empresa y la realización de algún curso de especialización que ha mejorado su currículum vitae. En este sentido resulta ilustrativo el siguiente fragmento:

Por baja de un compañero tuve la oportunidad de incorporarme a la empresa y hasta hoy, aunque cualquier día me voy a la calle, tal como andan las cosas eso es lo más seguro. Ya no se puede estar tranquila nunca (Mujer, 43 años).

La formación no siempre es la principal razón que apuntan los participantes en el estudio para acceder al primer empleo aunque juega un papel relevante, de hecho: «Los trabajadores están cada vez más sobreeducados en relación a los empleos que ejercen, este “exceso” de educación dispensado a la población activa no tiene apenas efecto sobre el desempleo; no hace más que elevar el nivel medio de instrucción de los trabajadores» (Barrigüete Garrido, 2003: 447-448).

Un estudio realizado con los titulados en Educación Social de la Universidad Complutense de Madrid revela como factores decisivos para la obtención del empleo y buena inserción profesional, en este orden: la titulación académica, las cualidades personales, la formación extrauniversitaria y la experiencia laboral (De la Fuente, 2002).

d) *Funciones realizadas en el trabajo*

Los trabajadores entrevistados se dedican principalmente a la venta de ropa y complementos. Con todo, resaltan entre las funciones que efectúan también las derivadas de la venta: realización de escaparates, reposición de mercancías, responsable de tienda y administración. En algunos casos combinan el desarrollo de varias de estas tareas. A modo de ejemplo de lo referido reproducimos los siguientes fragmentos de entrevistas:

Mi tarea principal es la de responsable de tienda (Mujer, 43 años).

Las funciones que realizo son las de venta directa, atención al cliente, trabajo de oficina (archivo de albaranes, traspasos y tramitación de devoluciones de mercancía a la central). Funciones de escaparatismo (ligadas a arreglo o reposición del escaparate), reposición de mercancías, etc. (Varón, 30 años).

Yo me encargo de la reposición y colocación de mercancía y atención al cliente (Mujer, 31 años).

La tarea que supone mayor aceptación en estos trabajadores es la de reposición de mercancía, seguida de la de venta (no olvidemos que la referida se encuadra en la actividad principal del comercio). Las funciones que desarrollan en menor medida son las de carácter administrativo y confección de escaparates. La gestión está acaparada por la oficina central de la empresa en la que se focalizan las labores de contabilidad, relaciones económicas, organización y gerencia. De ahí que estos dependientes únicamente mantengan un pequeño control de la tienda que regentan. El montaje de escaparates es llevado a cabo fundamentalmente por

escaparatistas profesionales de la firma, por ello los entrevistados manifiestan que las abordan en un segundo plano.

No encontramos diferencias relevantes entre las funciones que realizan los sujetos entrevistados y el nivel de estudios adquiridos, tanto entre los que cuentan con la titulación de Formación Profesional o Bachillerato, como los que tienen estudios universitarios de Grado (Licenciatura). El trabajo que supone mayor responsabilidad para estos empleados es el de encargado de tienda y administración, y aún en éstos se encomienda sin distinción tanto a personas que cuentan con estudios universitarios como a las que no los poseen. Cuestión por tanto que se encuentra más condicionada por la experiencia y confianza que se tiene sobre el trabajador que por su formación académica. Las dependientas más antiguas tienen asignadas funciones con un mayor grado de responsabilidad. De hecho una trabajadora con la titulación universitaria se ocupa de las tareas más bajas.

En la línea de lo ya referido, hemos de incidir en que los trabajadores suelen obtener una ocupación laboral relacionada con los estudios cursados aunque es frecuente que la ocupen en una categoría inferior a la que les posibilita su titulación académica. Con todo, sobre el nivel de estudios adquirido y el tipo de trabajo realizado en los casos en que las personas tienen un itinerario laboral coherente o una formación de alta cualificación, el trabajo sumergido puede ser beneficioso porque ayuda a reducir tensiones psicosociales, a estructurar el tiempo, a adquirir experiencia laboral y contactos profesionales y además proporciona unos ciertos recursos económicos (Espluga, Baltiérrez y Lemkow, 2004). Es decir, fuerza o impulsa al sujeto a superarse a sí mismo o resistir en el intento. Sin embargo, estos autores también mantienen que cuando los jóvenes no tienen demasiada formación, y no cuentan con un itinerario laboral coherente, el trabajo sumergido se puede convertir en un factor que aumenta su riesgo de exclusión y trastornos de salud.

e) *Demandas, estrategias y expectativas de mejora*

La modalidad formativa que más demandan los entrevistados son los cursos de formación ocupacional en temáticas sobre atención al cliente y el mundo de la moda (el conocimiento de las tendencias y preferencias de otros lugares que juegan un papel importante para ofrecer productos novedosos en el mercado). Los cursos referidos suponen bajo el punto de vista de los entrevistados una formación específica útil para el sector en el que están trabajando. También un estudio realizado asegura que la formación continua más adecuada para el trabajador es la de tipo especializado (De la Fuente, 2002).

Los trabajadores entrevistados entienden que su formación es deficitaria en el conocimiento de idioma moderno (inglés y francés), atención al cliente y corrientes sobre moda, que les resultarían útiles para desempeñar con éxito sus tareas laborales. En los relatos siguientes los entrevistados dan muestra de lo dicho:

Creo que en mi trabajo es fundamental tratar bien al cliente (Mujer, 50 años).

A mí me vendría muy bien tener formación continuada mediante cursillos sobre temáticas de atención al cliente, *merchandising*, escaparatismo, conocimiento de nuevos mercados e idiomas, ofertas de la competencia, etc. (Varón, 30 años).

Para este trabajo creo que no es imprescindible saber idiomas, pero sí que me parece necesario y me gustaría hablar inglés (Mujer, 20 años).

De las entrevistas realizadas se desprende que el trato al cliente se convierte en una de sus principales preocupaciones y demandas de formación de los trabajadores. Los dependientes entienden que tratar al cliente de un modo óptimo es la mejor estrategia de confianza y lealtad con la firma. La formación en idiomas supone también un punto esencial en sus peticiones.

Cabe indicar que el trato y la política de clientes se han convertido en uno de los temas fundamentales de la sociedad actual. La atención al cliente ha cobrado importancia en la actualidad puesto que la competitividad en el mercado ha llevado a las firmas a interesarse activamente por las inquietudes y opiniones de los clientes, llegando a convertirse en el distintivo de determinadas marcas.

La demanda sobre el conocimiento de idiomas ha crecido notablemente en los últimos tiempos, ello se encuentra condicionado por las relaciones con proveedores y clientes extranjeros, así como el aumento de la inmigración y el turismo. Independientemente de lo dicho, las facilidades y la disponibilidad para viajar alientan un nuevo mercado fuera de nuestras fronteras, para ello no sólo es necesario tener conocimientos acerca de los productos sino que el idioma es una de las claves fundamentales del éxito en el trabajo, puesto que puede brindar una salida laboral.

Los entrevistados señalan como estrategia de formación las reuniones y coloquios entre distintos eslabones de la empresa, entendiendo que es un modo sencillo y ágil para poner en conocimiento de todos las novedades del mercado y dinámicas de actuación. Apuntan, además, los viajes porque piensan que en el mundo de la moda resulta de una gran utilidad conocer otros países con sus tendencias, productos y modalidades de venta.

Además de las inquietudes de mejora que los participantes muestran hacia la formación continua los aspectos que consideran más deficitarios y que por tanto requieren de mejoras relevantes se centran en el horario, elección del periodo vacacional, buenas relaciones entre compañeros, trato agradable por parte de los superiores, posibilidad de estabilidad y promoción laboral. En los fragmentos que siguen se ponen de manifiesto algunos de los anhelos de los entrevistados:

Me gustaría no tener que venir el sábado por la tarde a trabajar pero no me queda más remedio si quiero conservar el empleo. Al fin no puedo disfrutar nada de los demás y no descanso. Igual cuando lleve más años me dan a escoger (Mujer, 43 años).

Me encantaría poder cerrar el sábado por la tarde el comercio para disfrutar de mi familia. El único día que podíamos estar juntos tengo que venir a trabajar (Mujer, 50 años).

Los participantes inciden en que el horario de comercio en la actualidad cuenta con una franja horaria ininterrumpida y de fin de semana (en la empresa estudiada, de momento sólo en ocasiones). Este hecho supone una constante queja y aspiración que proyectan los entrevistados con el objeto de disfrutar de su familia, amigos y actividades en el tiempo libre.

6. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El marco microcontextual estudiado genera aportaciones de índole específica que también son de utilidad para otras comunidades o grupos atendiendo al significado y contexto en el que se encuadren. Con todo, sugerimos a los expertos que las tomen desde la mirada crítica de su propia realidad, contrastando sus conjeturas y respuestas con lo aquí presentado para transferirlo en lo posible (Stenhouse, 1987; Yin, 1987; Brown y Yule, 1998). Desde la complejidad de lo analizado y sostenido invitamos a los investigadores para que continúen indagando acerca de nuevos hallazgos.

Como principales conclusiones derivadas de los resultados expuestos y discusión presentamos lo siguiente:

Los titulados medios y universitarios no tienen grandes dificultades para acceder al primer empleo en el sector comercio. Cabe destacar que todos disponen de un nivel de estudios superior al requerido para el tipo de trabajo que desarrollan, lo que facilita su incorporación inicial, junto a la corta edad. Además, otro estudio puso de manifiesto que la educación inicial, la formación complementaria y los primeros años de vida laboral activa condicionan las posibilidades de inserción estable y de éxito en la carrera profesional (Sobrado, 2002). Con todo, las necesidades del mercado laboral son las que determinan en gran medida el acceso de los asalariados al mundo del trabajo (Gutiérrez Gómez, 1999).

La formación es el mayor condicionante para obtener y mantener el empleo. Una educación inicial elevada garantiza, en mayor medida, la adquisición de un puesto de trabajo, permanencia en éste y promoción. A mayor nivel formativo aumentan las referidas posibilidades. El nivel de estudios obtenido por una persona se convierte en un elemento clave para el acceso al mundo laboral y es uno de los principales criterios que tienen en cuenta los seleccionadores en las personas que pretenden incorporarse a un puesto de trabajo (Villa, 2003). Eckert (2006) constató que las personas que se incorporan prematuramente al mundo laboral sin terminar su formación inicial corren, en mayor medida, el riesgo de encontrarse en situación de desempleo en los años siguientes.

Los ciudadanos con una titulación más elevada son los que tienen más oportunidades de concurrir a algún tipo de convocatoria de trabajo (García del Dujo y Martín, 2004). Estos autores mantienen que la formación o la ausencia de ésta es un factor de los más determinantes en la consecución o mantenimiento del empleo. Aunque existen excepciones, en general, cuanto mayor es el nivel de estudios más elevado es

el porcentaje de los que están trabajando. La ausencia de formación se torna como una de las principales dificultades para obtener y mantenerse en el empleo.

El empleo es una variable que se encuentra directamente relacionada con el nivel de estudios de la población y con el sexo de la misma (Consejo Escolar del Estado, 2004). Con todo, el grado académico no asegura ineludiblemente las condiciones más favorables en el trabajo (Da Silva, 2004). Lógicamente, pone en posición preferente para obtenerlo y los que se han formado convenientemente se encuentran en mejor disposición de optar al mismo (Zabalza, 2002). Lo que convierte a la formación en el foco de interés y finalidad primordial de la vida de muchos adultos.

Otros factores que detectamos que condicionan el acceso al empleo son la suerte, la juventud y la experiencia. En esta línea Delval, Díaz, Hinojosa y otros (2006) apuntan como requisitos para conseguir trabajo: buscarlo, documentarse, responder al perfil psicológico demandado y tener suerte.

Las problemáticas que rodean el acceso al empleo son de lo más diversas. La transición al mundo del trabajo continúa siendo compleja, prolongada, incierta y en ocasiones se vuelve imposible (Olivares, 2002). En este sentido, se identifican como obstáculos principales para encontrar trabajo, por el siguiente orden: falta de experiencia, ofertas de trabajo escasas, insuficiente formación, enfrentarse a una entrevista de trabajo, no hablar inglés, no tener conocimientos de informática, no contar con habilidades necesarias para buscar trabajo y problemas de personalidad (Alonso García, 2003). La empresa, institución, etc., representan un lugar importante para la formación continuada o reciclaje profesional de los trabajadores y, en buena lógica, debe interceptar y poner medios para reparar las deficiencias que presenten sus trabajadores.

Con respecto al tipo de funciones desempeñadas por los dependientes de tiendas las más destacadas son las de reposición de mercancía y venta. De hecho, es la labor principal del sector que estudiamos. No se aprecia que el tipo de actividad y responsabilidad queden supeditadas a un mayor nivel académico, por el contrario, es la experiencia en el sector y antigüedad en el trabajo el factor que más incide para el desempeño de unas u otras tareas. Para Olivares (2002) el desempeñar diferentes ocupaciones (de forma temporal, inestable e incluso precaria) podría favorecer su promoción en el futuro a trabajos más cualificados y estables.

La modalidad de formación continua más solicitada por los dependientes es la de los cursos de formación ocupacional focalizados en materias especializadas de la actividad principal de la tienda y el dominio del idioma inglés. La formación más demandada por las entidades va dirigida casi exclusivamente a mejorar competencias técnicas (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000). Con carácter general, los cursos de formación continuada aumentan la probabilidad de obtener empleo. Sin embargo, Olave y Salvador (2006) constatan que este impacto no es uniforme en las diferentes profesiones obteniéndose las mejoras más significativas en la inserción laboral de los licenciados de las áreas Económico-Financiera y Científico-Técnica y las de los diplomados del área Científico-Técnica.

En este estudio los participantes plasman la necesidad de un mayor grado de afinidad entre la educación inicial que poseen y el puesto de trabajo que están desempeñando. Al igual que en otras investigaciones afines se pone de manifiesto la existencia de una situación deficitaria en relación al desarrollo de habilidades y competencias demandadas por el mercado laboral, principalmente, la capacidad de comunicación, de trabajo en equipo y conocimiento de idiomas e informática (Marzo, Pedraja y Riviera, 2006).

Es necesario desarrollar mecanismos para cosechar una educación inicial más adaptada al contexto laboral de cada persona que propicie un aprovechamiento coherente de la misma. La complejidad educativa y laboral demandada se presentan como una gran preocupación en la actualidad (Suárez Ortega, 2004b). Por ello, la formación inicial plantea la necesidad acuciante de establecer vías paralelas de sintonía con el mercado que faciliten la apropiada acomodación.

Hemos constatado que las expectativas de mejora profesional de los trabajadores se centran, entre otros aspectos, en optimizar la armonía de la vida laboral con la familiar y personal. Estos elementos llegan a dificultarles el desarrollo personal, familiar y social de su existencia. Los tan solicitados ajustes y transformaciones mundiales demandan una renovación de las configuraciones profesionales (Echevarría, 2002). En definitiva, se necesitan cambios sustanciales que concilien, en mayor medida, la vida laboral con la socio-familiar, el grado y tipo de titulación adquirida con las demandas profesionales del mercado y con las oportunidades de acceso al primer empleo.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBERET, C.; JUÁREZ, J. P.; SÁNCHEZ, R. y otros (2003): Del sistema educativo al mercado de trabajo: un análisis de flujos, *Revista de Educación*, 330, 137-155.
- ALONSO GARCÍA, M. A. (2003): Dificultades percibidas en la búsqueda y consecución de empleo, *Revista de Psicología General y Aplicada*, 56 (3), 339-358.
- BARRIGÜETE GARRIDO, L. M. (2003): De la educación para el trabajo a la formación para el empleo en el tercer sector, *Revista Complutense de Educación*, 14 (2), 425-452.
- BISQUERRA, R. (1989): *Métodos de investigación cualitativa: guía práctica*. Barcelona, Paidós.
- BOLÍVAR, A.; DOMINGO, J. y FERNÁNDEZ, M. (2001): *La investigación biográfico-narrativa en educación. Enfoque y metodología*. Madrid, La Muralla.
- BROWN, A. y DOWLING, P. (2001): *Doing research/Reading Research: A mode of interrogation for education*. London, Falmer press.
- BROWN, G. y YULE, G. (1998): *Discourse analysis*. Cambridge, University Press.
- CAJIDE, J.; PORTO, A.; ABEAL, C. y otros (2002): Competencias adquiridas en la universidad y habilidades requeridas por los empresarios, *Revista de Investigación Educativa*, 20 (2), 449-467.
- CONSEJO ESCOLAR DEL ESTADO (2004): *Informe sobre el Estado y la situación del sistema educativo. Curso 2002/03*. Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia.

- DA SILVA, M. M. (2004): O trabalho para jovens diplomados no novo modelo de acumulação capitalista, *Perspectiva*, 22 (2), 406-423.
- DE IBARROLA, M. (2005): Educación y trabajo, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10 (25), 303-313.
- DE LA FUENTE, G. (2002): El acceso al empleo y la formación de los profesionales de la Educación Social en Madrid. Un estudio sobre titulados de la Complutense, *Revista Complutense de Educación*, 13 (2), 541-562.
- DE PABLOS, J. (2003): La educación como motivo de reflexión. En J. de PABLOS (coord.): *La tarea de educar*. Madrid, Biblioteca Nueva, pp. 15-48.
- DE SOUSA MARTINS, H. H. T. (2004): Metodología cualitativa de pesquisa, *Educação e Pesquisa*, 30 (2), 289-300.
- DEZIN, N. K. y LINCOLN, Y. S. (2000): *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, Sage.
- ECHEVARRÍA, B. (2002): Gestión de la competencia de acción profesional, *Revista de Investigación Educativa*, 20 (1), 7-43.
- ECKERT, H. (2006): Entre el fracaso escolar y las dificultades de inserción profesional: la vulnerabilidad de los jóvenes sin formación en el inicio de la sociedad del conocimiento, *Revista de Educación*, 341, 35-56.
- ESPLUGA, J.; BALTIÉRREZ, J. y LEMKOW, L. (2004): Relaciones entre la salud, el desempleo de larga duración y la exclusión social de los jóvenes en España, *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 45-62.
- GARCÍA DEL DUJO, A. y MARTÍN, A. V. (2004): Perfil laboral y necesidades de formación en personas adultas en paro (30-45 años). Un estudio empírico, *Revista de Educación*, 333, 297-318.
- GARCÍA GARCÍA, J. D. y CORPAS, M. C. (2002): Los indicadores personales en el proceso de orientación e inserción profesional, *Educación XXI*, 5, 123-138.
- GOETZ, J. P. y LECOMPTE, M. D. (1988): *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid, Morata.
- GONZÁLEZ SOTO, A. P. y GONZÁLEZ, J. M. (2000): Formación y Empresa. Las organizaciones como marco de la formación, *Educación XXI*, 3, 163-217.
- GUTIÉRREZ GÓMEZ, R. (1999): La oferta y la demanda de los egresados de la UAEM: hacia otra perspectiva de la elección vocacional, *Tiempo de Educar*, 1 (2), 31-70.
- HERNÁNDEZ PINA, F. (2001): *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Murcia, Diego Marín.
- KERLINGER, F. N. (1975): *Investigación del comportamiento*. México, Trillas.
- LÓPEZ CALVO, A.; LÓPEZ CALVO, L. y TABERNER, J. (2004): Reestructuración del mercado de trabajo y Formación Profesional Ocupacional. Aproximación al caso de Córdoba, *Revista Española de Pedagogía*, LXII (229), 505-520.
- LOZARES, C. (coord.) (2000): *¿Sirve la formación para el empleo?* Madrid, Ed. CES.
- MARCELO, C. (1992): Dar sentido a los datos: la combinación de perspectivas cualitativas y cuantitativas en el análisis de entrevistas. En C. MARCELO (coord.): *La investigación sobre la formación del profesorado. Métodos de investigación y análisis de datos*. Argentina, Cincel, pp. 13-48.
- MARZO, M.; PEDRAJA, M. y RIVIERA, P. (2006): Las competencias profesionales demandadas por las empresas: el caso de los ingenieros, *Revista de Educación*, 341, 643-661.
- MCNIFF, J.; LOMAX, P. y WHITEHEAD, J. (2001): *You and your action research project*. London, Hyde Publications.
- MEDINA, A.; PÉREZ, R.; SEVILLANO, M. L. y otros (2005): *La formación práctica del educador social, del pedagogo y del psicopedagogo*. Madrid, UNED.

- MERRIAM, S. (1998): *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2000): *Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social*. Madrid, Fundación Tomillo.
- MORA, J. (2003): Competencias y empleo de los jóvenes graduados universitarios, *Revista de Educación*, 330, 157-170.
- OLAVE, P. y SALVADOR, M. (2006): La Formación Ocupacional en el primer período de desempleo de egresados universitarios en Aragón. Una aproximación semiparamétrica bayesiana, *Estadística Española*, 48 (161), 101-163.
- OLIVARES, M. A. (2002): El proyecto profesional: un instrumento relevante en la transición a la vida activa del universitario, *Pedagogía Social*, 9, 277-285.
- RICOY, M. C. y FELIZ, T. (2006): Análisis de la práctica educativa del ámbito de intervención de la formación básica de jóvenes y adultos: Más allá de lo meramente académico, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 17 (2), 225-238.
- RICOY, M. C. y RIVERO, R. (2005): La educación de adultos en los cursos de formación ocupacional: beneficios y controversias, *Revista de Pedagogía*, 26 (76), 207-242.
- RUIZ CARRASCOSA, J. y MOLERO, D. (2002a): La inserción sociolaboral de los titulados universitarios y su relación con la formación continua, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 13 (2), 237-254.
- (2002b): La inserción sociolaboral de los titulados universitarios dentro de un plan global para la mejora de la calidad de la Universidad, *Bordón*, 54 (1), 151-184.
- SALAS, M. (2004): La relación Educación-economía: Un estudio del desajuste educativo de los titulados universitarios, *Revista de Educación*, 334, 259-278.
- SOBRADO, L. (2002): La formación en orientación profesional de los jóvenes europeos, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 13 (1), 51-67.
- STAKE, R. E. (1998): *Investigación con estudio de caso*. Madrid, Morata.
- STENHOUSE, L. (1987): *La investigación como base de la enseñanza*. Madrid, Morata.
- SUÁREZ ORTEGA, M. (2004a): El desarrollo profesional femenino en la adultez: Resultados obtenidos de un estudio piloto mediante grupos de discusión, *Revista de Ciencias de la Educación*, 197, 113-138.
- (2004b): Los talleres de empleo como recursos para la formación y la inserción laboral femenina: estudio de caso, *Enseñanza*, 22, 301-316.
- VILLA, N. (2003): Situación laboral de las personas con discapacidad en España, *Revista Complutense de Educación*, 14 (2), 393-424.
- YIN, R. K. (1987): *Case study research: clesing and metodos*. Beverly Hills, Sage.
- ZABALZA, M. A. (2002): Repensando la formación para el trabajo, *Educación*, n.º extra, 149-161.