

Calificaciones & Empleo

Dimensiones francesas y europeas de la formación y el empleo - convenio Piette/Céreq

SECTOR TERCIARIO ADMINISTRATIVO Las posibilidades de la formación profesional

Olivier Liaroutzos, Sylvie-Anne Mériot

Desde comienzos de los años 1980, el desarrollo de la microinformática no transformó el paisaje del sector "terciario administrativo": el empleo permaneció estable y las dos principales especialidades siguen siendo el secretariado y la contabilidad. Evidentemente, los oficios cambiaron, y la formación inicial supo adaptarse a estas evoluciones: no menos de 11 diplomas entre BEP y BTS preparan en Francia para los oficios administrativos. En este contexto de "competencia" la formación profesional debe afirmar sus ventajas, entre las que la alternancia es la principal.

ESTABILIDAD DE LOS EFECTIVOS ESTOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

En el mercado de trabajo, los empleos correspondientes al sector terciario administrativo han demostrado su solidez. Desde hace más de diez años, inclusive entre 1991 y 1993, período de degradación acelerada de la coyuntura, los efectivos resistieron tanto a las reestructuraciones debidas a la prolongación de la crisis como a los progresos técnicos de ritmo sostenido. Concretamente, se observa una estabilidad de los efectivos de las categorías "empleados" y un progreso en el nivel de las "profesiones intermedias" dentro de las que pueden encontrarse los empleos terciarios administrativos (fuente: censos 1982 y 1990, encuestas "empleo" de 1990 a 1994). Esto confirma las previsiones menos alarmistas de comienzos de la burótica (Verdier 1983). Sin embargo, la "capacidad de resistencia" es variable según los oficios: se observa una caída de la cantidad de dactilógrafas y un aumento espectacular de las "secretarias" y sobre todo de las "secretarias de dirección". Estos cambios no dejan de tener consecuencias sobre las exigencias de los empleadores.

OBTENER UN EMPLEO EN EL SECTOR

Interrogar a estos últimos acerca de la manera de proveer empleos del sector terciario administrativo no permite hablar de "políticas" de reclutamiento correspondientes a una tipología de empresas (estatuto, tamaño, sector de actividad) o a la naturaleza de los puestos a ocupar. Se mencionan como

máximo "prácticas" de selección, aunque existan procedimientos y criterios más o menos formalizados. En todos los casos, la tecnicidad de base constituye una primera exigencia insoslayable (dominio de la herramienta informática, ortografía, confiabilidad en la manipulación de los datos cifrados, etc.) y su evaluación por tests o pruebas escritas no plantea problemas. Las empresas tratan de detectar entre los candidatos aquellos que, una vez cumplida esta condición, estén más cómodos en el plano relacional. Esto lleva a la generalización de pruebas llenas de subjetividad, entrevistas o jurados, casos cada vez más frecuentes inclusive en los concursos de la Función pública en los primeros niveles de contratación. Los resultados de estas pruebas establecen la diferencia entre los candidatos; el diploma, garante del nivel, se toma en consideración pero está lejos de constituir un criterio exclusivo.

La evolución de estos modos de selección muestra la atenuación, cuando no la desaparición, de una separación entre empleos administrativos tradicionalmente reconocidos como relacionales, las secretarias por ejemplo, y empleos administrativos llamados cerrados, como los empleados de oficina. De hecho, el análisis del contenido de estos empleos coloca a la comunicabilidad en el núcleo del ejercicio de trabajo, inclusive en los servicios orientados exclusivamente hacia lo interno, como a menudo en el ámbito contable. A este respecto, parece oportuno abandonar la terminología "terciario de oficina", que estigmatiza una situación de inmovilidad y de separación, en beneficio de "terciario administrativo", y paralelamente, redescubrir los principales empleos tipo del sector.

Los oficios de base del sector terciario administrativo (función pública y empresas): retratos de los tres empleos-tipo

Los empleados administrativos

Su empleo se define por una intervención administrativa que corresponde a operaciones de preparación o actualización de expedientes. En los dos casos, hay un trabajo de centralización, de ingreso y control de datos: estos pueden ser esencialmente numéricos, esencialmente alfabéticos o mixtos, caso cada vez más frecuente. Estos ámbitos de actividad evocan las situaciones profesionales de lo que antes se llamaba "empleados de oficina". Hoy se espera de los mismos empleados una apertura al exterior y una mayor proximidad con el producto o el servicio proporcionado por la empresa. En efecto, al percibir en qué nivel de una cadena de procedimientos se inscribe su intervención, los titulares del empleo deben poder proporcionar explicaciones a interlocutores cada vez más diversos.

Esta tendencia se traduce en exigencias en materia de expresión oral y escrita que se vuelven características del nivel de calificación necesario para ocupar ese empleo.

Las secretarias

Su empleo da cuenta de la estabilidad y solidez de las competencias propias al secretariado en entornos profesionales sometidos sin embargo a cambios incesantes. Más que nunca, el trabajo se articula en torno de la organización del tiempo y de las actividades, con una adaptación permanente a los imprevistos. El hilo conductor corresponde a la actividad transversal de puesta en relación de interlocutores de lo más diversos, lo que requiere desarrollar una verdadera logística de comunicación. Su intervención abarca de hecho una gran disparidad de tareas y representa el nivel mínimo por debajo del cual no se hablará de secretariado (las personas ocupadas principalmente con tareas de recepción, central telefónica o dactilografía, no entran en este empleo tipo).

La dimensión eminentemente relacional, así como la capacidad de coordinación que caracterizan este empleo se adquieren sobre todo por experiencia profesional.

Los asistentes de contabilidad

Su empleo abarca el campo de operaciones corrientes de contabilidad: registro, cálculos de verificación e intermedios, cierre de cuentas, declaraciones ... Cuando ejercen en estudios de consultoría o de gestión, realizan estas operaciones para una clientela. Cuando trabajan en empresa, su intervención puede referirse a un tipo de tratamiento contable general (registro de operaciones diversas, relación con el banco ...), o aplicado (pago de sueldos); algunos intervienen simultáneamente en operaciones de gestión (pedidos de presupuesto, seguimiento presupuestario). En todos los casos, informan sobre el estado de las cuentas y las disposiciones legislativas. Puede pedírsele que propongan indicadores de gestión. Estas actividades, así como las de recopilación de información, corresponden a momentos de diálogo con un público variado.

Conviene entonces tener en cuenta en la orientación y la formación que la contabilidad -interna y externa- se asimila cada vez más con una prestación de servicio.

REDEFINICIÓN DE LOS EMPLEOS

■ La banalización de la microinformática

Cualesquiera sea su sector de actividad y su tamaño, las empresas están hoy masivamente equipadas en microinformática, y dentro de los empleos administrativos, el dominio de la herramienta no es distintivo ni de un nivel ni de una especialidad. La generalización de la microinformática y el desarrollo de sus *performances* se expresan, en términos de organización del trabajo, en una disminución y difusión del ingreso de datos. En efecto, esta actividad, que debería continuar disminuyendo en los próximos años (el desarrollo de redes, de la lectura óptica o del láser se expresan en una economía sustancial de manipulaciones), ya está distribuida en el conjunto de empleos terciarios administrativos e inclusive más allá. Cada vez más técnicos, mandos medios, empleados comerciales ... integran la utilización de la herramienta informática (en particular para ciertas tareas de ingreso de datos o tipeo) en las competencias que corresponden a su oficio de base.

Estas constataciones sobre la evolución de los oficios se dan en paralelo con una modificación de las profesionalidades. Esta se explica por varios factores:

- ✓ una elevación del nivel de exigencia en materia de calidad y plazos, consecuencia de las nuevas posibilidades técnicas,
- ✓ un desarrollo de las funciones de servicios y de "comunicación interpersonal" (Chenu 1990).

■ El trabajo administrativo de naturaleza generalista más escaso

Los empleos agrupados bajo la denominación *empleados administrativos* corresponden al trabajo administrativo

elemental en el que las especialidades de secretariado y contabilidad aun no se afirman ni distinguen. En cambio, representa la base común de competencias a dominar en toda forma de intervención administrativa: confiabilidad en la centralización y el registro de datos y calidad de expresión para las actividades de información o restitución. En el sector terciario este empleo-tipo, *empleado administrativo* es el más amenazado: por ejemplo, entre los dos censos (1982, 1990) los efectivos de PCS (profesiones y categorías socioprofesionales) de las "operadoras de ingreso de datos", de los "empleados administrativos diversos de empresa" y de las "dactilógrafas" han sufrido una caída importante.

■ Confirmación de dos especialidades: secretariado y contabilidad

La encuesta en empresas confirma el mantenimiento de los dos oficios de base del secretariado y la contabilidad. La permanencia de esta estructura de empleos no quiere decir que las competencias no hayan cambiado. La elevación del nivel de tecnicidad de las *secretarias* se acompaña con una implicación más fuerte en los oficios de la empresa, que se manifiesta en un acercamiento a los profesionales con los que cumplen una función de relevo. Los *asistentes de contabilidad*, por su parte, deben abrirse a su entorno y asociar al rigor contable una flexibilidad de comportamiento que les permita recoger informaciones en situaciones menos estandarizadas y aportar frecuentes explicaciones sobre sus intervenciones. Se observa también un tronco común de competencias cada vez más significativo entre ambas especialidades: enfoque relacional, trabajos preparatorios contables, gestión de expedientes o contratos (ver esquema de oficios).

Según las cifras de los censos, estas dos especialidades corresponden a dos profesiones de importancia desigual.

Las "secretarias" son hoy dos veces más numerosas que los "empleados de los servicios contables y financieros" (724.800 contra 320.400 en 1990); esta diferencia se debe a un progreso mucho más importante de la cantidad de las primeras en el momento en que los segundos se estabilizan. Finalmente, si es notorio que el oficio de "secretaria" siga siendo exclusivamente femenino, el de "empleado de servicios contables y financieros" tiende a serlo: los hombres son cada vez menos numerosos (16% en 1990).

LA RESPUESTA DEL SISTEMA EDUCATIVO

■ **Orientación escolar: atracción de la contabilidad en detrimento del secretariado**

La distribución de los alumnos en los cursos que preparan para los oficios terciarios administrativos indica una preponderancia de jóvenes que siguen una formación contable. Esto es válido tanto para la formación profesional (Brevet de Estudios Profesionales- BEP y bachillerato profesional) contabilidad: 60.700 inscriptos, secretariado: 46.400, como para el conjunto de las formaciones técnicas (bachilleratos tecnológicos y Brevets de Técnicos Superiores-BTS), donde se encuentra la misma proporción: 60% en contabilidad y 40% en secretariado (fuente: DEP, Alumnos inscriptos en último año de estas formaciones en 1993/94, establecimientos públicos y privados con contrato).

Este desfase respecto del mercado de empleo, donde, como vimos, la proporción entre especialidades es inversa, muestra las dificultades encontradas por el sistema educativo para regular los flujos de alumnos que se preparan para un oficio en función de la salida. Esto corresponde a la diferencia de prestigio vinculada con cada especialidad; la contabilidad se beneficia con una imagen más favorable que el secretariado, lo que influencia los deseos de orientación de las familias y los estudiantes. Las inquietudes generadas por la informatización llevan a creer que el oficio de secretaria estaba destinado a la desaparición pudieron reforzar el peso de estas representaciones sociales.

Sin embargo, un dato objetivo justifica además este modo de orientación: los titulares de un bachillerato profesional de la opción contable también encuentran trabajo en empleos de secretariado. Inversamente, sus homólogos de la opción secretariado rara vez encuentran empleos en funciones de contabilidad (14% contra cerca de 5%). Además, se observa que el sistema de formación en contabilidad, claramente graduado y que propone diplomas más allá del nivel de bachillerato más dos años de estudios (accesibles mediante formación continua), representa también un factor de atracción, argumento de peso en una especialidad en la que la proporción de hombres crece con los niveles de clasificación.

■ **BEP: prioridad a los saberes básicos**

Si el oficio de *empleados administrativos* corresponde a una intervención administrativa de primer nivel, un acceso directo sería lógicamente posible para los titulares de un BEP. La especialización, hacia el secretariado o la contabilidad, puede llegar después gracias a un progreso en la situación profesional, como lo indica el esquema de los tres oficios.



Sin embargo, las restricciones del mercado de trabajo llevan a aventajar a los jóvenes con formaciones especializadas de un nivel superior, inclusive para acceder al empleo de base, el de *empleado administrativo*. De hecho, y las estadísticas sobre inserción lo confirman, el BEP se vuelve cada vez más una formulación preparatoria para la continuación de estudios en el bachillerato profesional.

Los docentes de BEP que encontramos en la encuesta en establecimientos escolares integraron esta tendencia. Muestran cuán apegados están a reconciliar a los jóvenes, a menudo en ruptura con la enseñanza tradicional, con el gusto (o por lo menos la necesidad) de aprender. Así, se esfuerzan por volver prioritarias las disciplinas generales (francés, matemáticas) para favorecer la adquisición de los saberes básicos, como la calidad de expresión, el dominio de la ortografía, la aprensión sémica, la lógica de razonamiento, el reflejo de verificación en las operaciones de cálculo ... Conviene destacar la importancia de esta inversión: estos ejes de formación corresponden en efecto a los prerrequisitos del trabajo administrativo elemental que las empresas sabrán apreciar en el momento de la contratación.

■ **La receta del bachillerato profesional: informática + alternancia**

El bachillerato profesional "Burótica", cuyos primeros titulares llegaron en 1987 al mercado de trabajo, comienza a ser identificado claramente por las empresas. Es a dos elementos que este diploma debe su fama relativa, que le permite distinguirse del bachillerato tecnológico.

Esta formación se caracteriza por una enseñanza muy *performante* de la herramienta informática. Las empresas aprecian particularmente esta competencia, que no corresponde simplemente al dominio de programas precisos, sino a una curiosidad general en este ámbito, que puede colocar a estos debutantes en buena posición para asistir a colegas, explotar mejor los programas, inclusive informar a un interlocutor cliente de la empresa. En un contexto de banalización de la microinformática, este avance merece cultivarse, tanto más en la medida en que se trata de un ámbito atrayente en el plano pedagógico, y sobre todo, de un medio para desarrollar capacidades de adaptación y receptividad a las innovaciones técnicas por venir.

Las pasantías en empresas, de una duración global de dieciséis semanas distribuidas en dos años, representan el segundo elemento que juega indiscutiblemente en favor del bachillerato profesional. En efecto, algunos empleadores entrevistados explicaron que estaban dispuestos a considerar estas pasantías como primera experiencia profesional. Esta colocación en situación profesional constituye un momento privilegiado para los estudiantes que aprenden a "arreglárselas", especialmente en el plano relacional, y a situarse en un entorno real dentro de una organización, competencias determinantes para el papel de interfase, que adquiere cada vez más amplitud en el trabajo administrativo, inclusive en contabilidad. En este caso, el principio de la alternancia se convierte en un verdadero punto fuerte que los jóvenes podrán esgrimir en su *curriculum vitae*.

EL BACHILLERATO SE IMPONE EN EL MERCADO DE TRABAJO

Las informaciones más recientes sobre la inserción (encuesta IVA, DEP, 1994) señalan una discriminación según los niveles de estudios. Esto se siente más en términos de naturaleza de los contratos de trabajo que de tasa de desempleo (cerca de 45% en ocho meses): cualquiera sea la especialidad del diploma, sólo un 20% los egresados de un BEP son asalariados con contrato "ordinario" (contratos de duración indeterminada y en duración determinada, temporarios), contra un promedio de 33% para los egresados del bachillerato profesional.

Los egresados de un BEP son más numerosos que los bachilleratos en las medidas de subvención a la inserción, pero sobre todo, mayoritarios en los empleos subvencionados más precarios y menos remunerados, como los contratos empleo-solidaridad en la función pública (por ejemplo, en secretariado, la proporción es de 6,8% de los egresados del BEP contra 2,2% de los del bachillerato profesional). Inversamente, los contratos de trabajo en alternancia como los contratos de calificación benefician más a los egresados del bachillerato profesional.

Los egresados del bachillerato profesional que mejor se insertan en los empleos relacionados con su formación de origen. Por una parte, acceden en gran medida a los empleos terciarios administrativos (en torno a 85% de los que encontraron un trabajo en 1992). Por otra, dentro de estos empleos, la especialidad de la formación está más reconocida, permitiendo una mejor inserción en los empleos cuya función principal corresponde al secretariado o la contabilidad.

Evidentemente, este avance del bachillerato profesional debe relativizarse sabiendo que el agravamiento de la crisis hizo crecer la tasa de desempleo de los jóvenes titulares de estos diplomas en los últimos años y profundizó la brecha con los BTS (secretariado y contabilidad), que siguen siendo, en el sector terciario administrativo, la vía real para acceder al empleo.

Presentación de la encuesta

Los datos aquí presentados son el resultado de una encuesta del Cereq que respondió a una demanda del Ministerio de Educación de Francia sobre los modos de utilización, por parte de las empresas, de los diplomas de formación profesional "burótica", que comprende: los brevets de estudios profesionales Comunicación administrativa y secretariado (BEP CAS) y Administración comercial y contable (BEP ACC) y el bachillerato profesional Burótica, Gestión administrativa y secretariado (opción A) y Contabilidad y gestión administrativa (opción B). Unos diez años después de la creación de estos diplomas, este estudio previo a su renovación hace el balance sobre la evolución de los oficios para los cuales preparan.

Movilizó encargados de estudios de tres departamentos del Cereq: D. Fournié y C. Fournier (datos sobre el empleo); H. Eckert, P. Hallier y J.F. Vergniès (inserción); E. Kirsch (genealogía de los diplomas); O. Liaroutzos, S.A. Mériot y cinco centros asociados al Cereq (análisis del trabajo y de las prácticas de reclutamiento); J. L. Kirsch (relación con el Repertorio operacional de los oficios y los empleos).

La encuesta cualitativa se realizó en 1994 en 50 empresas, constituidas como muestra que representaba la mayor diversidad posible en términos de tamaño, estatuto y sectores de actividad, ya que estos empleos se caracterizan por su dispersión. Se eligieron estas empresas porque contrataron recientemente titulares de uno de los diplomas estudiados en una función administrativa. Así, 62 entrevistas individuales de titulares de empleo y la entrevista a su superior jerárquico con responsabilidad en el reclutamiento, permitieron identificar tres empleos-tipo, según el método del Empleo-tipo estudiado en su dinámica- ETED (Mandon 1990, 1994). Esta encuesta se completó con entrevistas en 6 establecimientos escolares, públicos y privados, a estudiantes y docentes.

Este procedimiento permitió interrogar tanto la estructura de los diplomas existentes como su contenido. Este tránsito entre descriptivos de empleos y formación fue posible gracias a una colaboración permanente entre el Cereq, los miembros de la DLC y de la Inspección general encargados de esta renovación.

BIBLIOGRAFÍA

- Chenu Alain (1990), *L'archipel des employés*, Collection des Etudes, INSEE.
- Mandon N. (1990), *La gestion prévisionnelle des compétences : la méthode ETED*, Cereq, Collection des Études, N°57, diciembre.
- Mandon N., Liaroutzos O. (colab.) (1994), *La gestion des compétences : la méthode ETED en application*, Céreq, Collection Documents, N°97, agosto (Existe traducción al castellano de parte de estos textos en Mandon N., Liaroutzos O. (1998), *Análisis del empleo y las competencias: el método ETED*, PIETTE-CONICET, Trabajo y Sociedad, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Buenos Aires).
- Verdier E. (1983), *La bureautique*, París, La Découverte.

Dimensiones francesas y europeas de la formación y el empleo

Calificaciones & Empleo

Documento de trabajo resultado del Convenio entre el Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) de Francia y el Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (Piette) del Conicet, Argentina. Traducción: Irene Brousse. Supervisión técnica: Julio C. Neffa. Corrección: Graciela Torrecillas, Coordinación y realización: Dominique Bally. Título original: *Tertiaire administratif : les chances de la filière professionnelle de formation*, publicado en *Bref*, n° 109 del Céreq, mayo 1995. Céreq: 10, place de la Joliette - BP 21321 - 13567 Marseille Cedex 02, Francia. Tel. 04 91 13 28 28; Fax 04 91 13 28 80; e-mail: bally@cereq.fr; <http://www.cereq.fr> Ceil-Piette (Conicet): Saavedra 15 P.B. - CP 1083 - Buenos Aires, Argentina. Tel. (5411) 4953 7651; Fax (5411) 4953 9853; e-mail: postmast@piette.edu.ar; <http://www.ceil-piette.setcip.gov.ar>