

Educación, sociedad y mercado laboral

Alberto Nagle

Las funciones del sistema educativo en una sociedad integrada

LA RELACIÓN ENTRE el sistema educativo y el mundo laboral ha sido un frecuente objeto de estudio en el campo de la sociología de la educación. Los compendios más importantes en la materia (Halsey, Floud y Andersson,¹ Karabel y Halsey² y Quintana³) se encargan de tratar sistemáticamente el tema desde diferentes perspectivas.

En nuestras sociedades latinoamericanas se percibe una creciente preocupación por vincular más estrechamente el sistema educativo con la realidad productiva y social circundante. Dentro de este contexto se ha producido un reflujo de ideas planteadas a comienzos de la década del sesenta. Thomas W. Schultz, en su paradigmático discurso ante la Asociación de Economistas de Estados Unidos en 1961, acuñó lo que posteriormente se popularizó como la **teoría del capital humano**. Schultz realizó un estudio sistemático de la evolución de la economía norteamericana desde los inicios de este siglo hasta mediados de la década del cincuenta; manteniendo constantes factores tales como materias primas, tecnología, etc., concluyó que existía un porcentaje de entre 6 y 10 en el crecimiento del producto de la economía norteamericana que era atribuible a la calificación de su fuerza de trabajo.

Posteriormente, estudios de la recuperación de la economía alemana luego de la Segunda Guerra coincidieron en señalar que un porcentaje importante de los resultados obtenidos por el "milagro alemán" debían atribuirse nuevamente a la calificación de su fuerza laboral.

Esta es una forma de concebir la relación entre educación y sociedad. A esta altura del desarrollo teórico aparece como incuestionable el hecho de que la salud económica de un país está estrechamente vinculada a los aportes que realiza el sistema educativo.

E l a u t o r

*ALBERTO NAGLE. Ph.D.
en Educación, decano de la
Facultad de Educación de la
Universidad Católica del
Uruguay.*

Este artículo pretende problematizar la relación entre educación y aparato productivo. La sociología de la educación abunda en construcciones teóricas donde se plantea el polifacético aporte del sistema educativo a la sociedad en su conjunto.

Abrahamsson⁴ escribió un paradigmático trabajo a mediados de la década del setenta, en el marco de profundas reformas en el sistema educativo de Suecia, a pedido del Ministerio de Educación de aquel país. En ese entonces, en los países europeos dominados por corrientes socialdemocráticas se planteaba eufóricamente que el camino hacia una sociedad justa y solidaria debía dar prioridad a las inversiones y los cambios en el sistema educativo por sobre los que debían realizarse en la esfera económica. Esta concepción se puede resumir en la famosa frase del fallecido primer ministro sueco Olof Palme: *"la educación como la punta de lanza hacia la sociedad más igualitaria del futuro"*.

En ese mismo trabajo, Abrahamsson brinda una visión de las múltiples funciones del sistema educativo en una la sociedad.

El sistema educativo como reproductor de la fuerza laboral

En primer lugar, el sistema educativo en su conjunto --no solo su nivel terciario-- cumple la función de **reproducir la fuerza laboral** que se necesita en la sociedad. Año tras año abandonan el mercado de trabajo miles de personas, unas que se acogen a sus beneficios jubilatorios, otras debido a impedimentos físicos o psíquicos, fallecimiento, etc. El sistema educativo tiene la responsabilidad de proveer a las empresas y organizaciones el personal calificado para sustituir a los que desaparecen del mercado de trabajo. A ello se debe sumar el surgimiento de nuevas necesidades en diferentes áreas del aparato productivo y de servicios.

Si bien es cierto que en nuestro país no existen estudios acerca de los efectos cualitativos del aumento de la calificación del personal que ingresa al mercado laboral, se debería suponer que el ingreso de personal con mayor grado de calificación influye en el aumento de la productividad de las empresas.

Los recientes estudios cepalinos sobre el sistema educativo nacional⁵ coinciden en señalar que lenta e inexorablemente aumentan los años de educación formal en la fuerza laboral del país. Por otro lado, salvo alguna excepción, existe en Uruguay una alta correlación entre años de escolaridad e ingreso económico; esta correlación aumenta sensiblemente ante la existencia de ciclos terminados.

Diez de Medina plantea lo siguiente:

"Del análisis por perceptores, se aprecia que la educación es factor clave en la diferenciación de los ingresos, especialmente en ciertas categorías de perceptores (ocupados en cierto tipo de ocupación con especialización). A nivel de todos los perceptores, existe un porcentaje creciente de los mismos que tienen 10 o más años de instrucción formal, en todos los niveles de ingresos".⁶

Según datos presentados en la misma investigación el 77,8 % de los perceptores de ingresos ubicados en el primer decil de la escala --es decir, los que reciben menores ingresos-- tenía menos de 9 años aprobados de educación formal.

Por el contrario, el 73,2 % de los perceptores ubicados en el decil de máximo ingreso tenía más de 10 años de educación formal. En este grupo se encuentra solamente

un 3,5 % de individuos con un máximo de 5 años de estudios.

El estudio citado viene a confirmar otra investigación de CEPAL,⁷ donde se planteaba la elevada correlación entre años de estudio e ingresos altos en la sociedad uruguaya, hecho que da por tierra con uno de los grandes mitos fatalistas que ilustran el folclore nacional: "no vale la pena estudiar".

El sistema educativo como generador de empleos y consumidor de productos

Los niveles primario, secundario y terciario del sistema educativo constituyen un significativo mercado laboral y un muy importante mercado consumidor de diferentes tipos de producción.

La educación como mercado de trabajo

En 1993, el número de maestros que desempeñaba funciones en la órbita del Consejo de Educación Primaria era de 11.572.⁸ Con relación a la enseñanza media, se cuenta con la información del último censo realizado por la División Planeamiento Educativo del CODICEN, donde se relevaron 10.598 profesores de Enseñanza Secundaria y 4.802 en el Consejo de Educación Técnico-Profesional. Estas cifras no incluyen al personal no docente.

A continuación se relacionarán las cifras del sistema educativo en sus niveles primario y secundario⁹ con el total de funcionarios públicos del país. Del estudio comparativo se puede apreciar que el total de funcionarios docentes en dichos niveles constituye alrededor de un 10 % del total del funcionariado público. Con ello se debe concluir que el sistema educativo nacional constituye uno de los empleadores más importantes del país.

La educación como mercado consumidor

El sistema educativo debe ser analizado también bajo la óptica de ser un consumidor masivo. En efecto, anualmente se construyen y reparan decenas de locales escolares y liceales, que al mismo tiempo requieren de alhajamiento con diferentes tipos de equipamiento y material didáctico.

En los últimos años (1990-1994) se ha asistido a un agresivo proceso de inversión a nivel de la enseñanza media, por el que se han construido 48 nuevos liceos. Esto ha repercutido indudablemente sobre determinados agentes económicos, quienes han encontrado en el sistema educativo un interesante mercado final para sus productos.

Como corolario de la importancia del sector educativo en los ítems analizados, se presenta información actualizada sobre el tema. Las cifras globales relacionadas con el PBI y el Presupuesto Nacional destinadas a ANEP han experimentado la siguiente

evolución porcentual en el período comprendido entre 1985 y 1991.

Cuadro 1

Porcentaje del PBI y del Presupuesto Nacional destinado a ANEP. Período 1985-1991

	% PBI	% Presupuesto Nacional
1985	1,82	8,2
1986	2,05	9,4
1987	2,04	9,9
1988	2,06	9,9
1989	2,10	9,7
1990	2,07	11,2
1991	2,02	11,6

FUENTE: Oficina de Planeamiento y Presupuesto-Banco Interamericano de Desarrollo: o. cit.

Los porcentajes muestran una tendencia creciente tanto en lo referido al PBI como al Presupuesto Nacional.

El sistema educativo como agente socializador

Las sociedades --desde las primitivas a las más avanzadas-- han creado mecanismos para transmitir a las generaciones futuras conocimientos, valores y comportamientos, con el objetivo de producir cierto tipo de conformidad con las pautas culturales dominantes en la sociedad. El término comúnmente utilizado en la literatura de la sociología de la educación es el de *socialización*. El padre ideológico de esta concepción del rol de la educación en la sociedad es Émile Durkheim.

Los valores relevantes para la sociedad, los conocimientos y las pautas de comportamiento se reflejan en la ideología curricular del sistema educativo.

Esta teoría del consenso ha sido atacada desde diferentes vertientes de las teorías del conflicto; estas perciben al sistema educativo como una forma de control social ejercida por los grupos dominantes de la sociedad, quienes luchan por lograr la hegemonía y se encargan de que los individuos se adhieran a valores "relevantes" dentro de una determinada cosmovisión.

La pregunta que salta a la vista es si una sociedad que dedica una considerable porción de sus riquezas --en el caso uruguayo alrededor del 2 % de su PBI-- puede razonablemente cumplir otra función que la de contribuir al progreso social dentro de una ideología de consenso.

En el Uruguay de la década del setenta, detrás de consignas tales como poner el sistema educativo al servicio del "pueblo" o de la "causa popular", se le hizo jugar un rol bastante distinto al que debe cumplir en una sociedad civilizada; se trasladaron a la esfera educativa escenarios propios de ser dilucidados en la arena política.

Socialización y anomia

¿Hasta qué punto el sistema educativo nacional cumple con su misión socializadora? Para responder a esta interesante pregunta se debería realizar una investigación específica sobre el tema. De cualquier manera se adelantarán algunas reflexiones y se esbozarán algunas hipótesis que deberán ser confirmadas en investigaciones futuras.

Los uruguayos han demostrado históricamente un alto grado de adhesión al sistema político. Como prueba de ello se debe mencionar su larga tradición democrática, con escasos momentos de cortes abruptos en su vida institucional. En los albores de la consolidación del país, la reforma vareliana fue concebida como un proyecto de largo plazo tendiente a socializar a la población dentro del ideal republicano democrático de gobierno. Estos ideales se fueron incorporando lenta pero inexorablemente en el carácter nacional del país, lo que hoy permite afirmar que el sistema republicano democrático de gobierno cuenta con un importante grado de adhesión en la población.

A pesar de lo planteado precedentemente, se esbozarán algunas ideas, probablemente controversiales, que deberán ser probadas en futuras investigaciones. La primera de ellas hace referencia a la sospecha calificada de que existen signos en la sociedad de que el sistema educativo no ha cumplido eficientemente con su rol socializador. **Importantes contingentes de ciudadanos muestran pautas de conducta y actúan guiados por determinados valores que coliden con el ideal de convivencia que la sociedad uruguaya se ha dado.** Estos sectores tienen una tendencia a dar prioridad a su interés individual o grupal lesionando los intereses de la comunidad toda.

Desde el mismo momento en que nuestros antepasados decidieron organizarse para convivir civilizadamente, cada uno de los ciudadanos contrajo implícita o explícitamente la condición de contar con derechos y responsabilidades, siendo el Estado (como representante de la comunidad toda) el encargado de definir tanto los unos como los otros. En virtud de ello, la comunidad organizada (el Estado) debe cumplir determinadas tareas ligadas al bien común, a saber: mantenimiento de un cuerpo profesional de 130 representantes populares, de un cuerpo profesional de enseñantes, servicios de seguridad, sistemas de comunicación, servicios esenciales (salud, agua, luz) etcétera.

Para que el Estado pueda cumplir con sus obligaciones constitucionales necesita ingresos, que emanan de diferentes tipos de impuestos. El alto índice de evasión impositiva que presenta el país estaría indicando fallas en el proceso de socialización.

Lo interesante del caso es que quienes cuentan con mayores posibilidades de evadir impuestos son, paradójicamente, los que obtienen mayores ingresos --en general, empresas y grupos de profesionales-- y no los trabajadores asalariados. De esta manera se estaría dando una situación grave desde el punto de vista ético: **que los sectores que más han recibido de la sociedad, en forma de educación laica, gratuita y obligatoria, son los que demuestran pautas de conducta signadas por la anomia.**

Sería muy simplista atribuir al sistema educativo la única responsabilidad de que ocurra tal situación. Valores firmemente arraigados en una concepción individualista de la convivencia social, el peso de la tradición, son elementos que operan lejos del ámbito de influencia de las aulas del sistema educativo.

Se debe ser consciente de que no todos los problemas sociales se solucionan dentro del sistema educativo. No obstante, este debe darse políticas de largo plazo

tendientes a revertir situaciones no deseadas.

El ejemplo de la reforma vareliana debería iluminarnos, ya que los cimientos de la forma republicano-democrática de gobierno fueron construidos en un período muy oscuro de la vida institucional del país. Tener una utopía, un sueño hacia donde caminar, aparece como una cuestión fundamental tanto para la educación como para otras esferas del quehacer nacional.

Los ejemplos de "anomia" podrían trasladarse fácilmente hacia otros sectores de la vida del país, como la creciente siniestralidad en el ámbito del tránsito, la delincuencia, la falta de limpieza urbana, etc. En cada una de esas áreas se podría afirmar que existe un lugar común: la anteposición del interés individual al colectivo. Nuevamente aquí se estaría ante la necesidad de desarrollar políticas desde el sistema educativo, en forma coordinada, naturalmente, con otros sectores.

El sistema educativo como custodio de niños y jóvenes

Al observar el funcionamiento de la sociedad, que muestra un aparato productivo cada vez más diferenciado y complejo, aparece como evidente que ella no presenta una estructura organizativa benévola para los niños pequeños. El sistema de transporte urbano, con sus reglas y complejas señalizaciones, los lugares de trabajo, los avanzados sistemas informáticos que abarcan permanentemente nuevas esferas de nuestra vida cotidiana, indican que las ciudades no están planificadas para convivir diariamente con niños.

La escuela y los niveles secundarios constituyen un ámbito perfecto para la custodia de cientos de miles de niños y jóvenes que causarían graves distorsiones al funcionamiento normal de la sociedad si no tuvieran un espacio físico donde permanecer. Por tal motivo, las huelgas que afectan a los niveles básicos del sistema constituyen un grave perjuicio para la sociedad.

Relacionado con lo anterior debe plantearse que el sistema educativo muestra excelentes niveles de cobertura a nivel primario y muy buenos a nivel de enseñanza media. En el informe de CEPAL de 1990 se plantea lo siguiente:

"El número de no escolarizados no era muy elevado en 1963 para la población de 6 a 11 años, pero comprendía a alrededor de un décimo de la población; en 1975 se encontraba debajo del 5 % y en 1985 las cifras se acortan aún más: entre 7 y 11 años sólo 2,5 % de los niños se encuentran fuera de la escuela".¹⁰

El mencionado informe plantea más adelante, refiriéndose al Ciclo Básico de la enseñanza media:

"En 1989 la matrícula de este nuevo nivel de la educación general con 132.307 estudiantes comprendía el equivalente al 90 % de la población de los tres grupos de edad potencialmente asistentes a dicho ciclo. (La población nacional de 13, 14 y 15 años censada en 1985 sumaba 147.423 personas)".¹¹

Es un hecho que el sistema educativo a nivel oficial no cubre con sus servicios la totalidad de la población de 0 a 5 años. A pesar de que existen grandes deficiencias en la sistematización de la información cuantitativa sobre los servicios educativos ofrecidos al referido grupo etario, el estudio de OPP-BID ya citado concluye en que la cobertura pública a nivel nacional para el tramo de edad de 2 a 5 años es del 22,6 %.

Lo anterior ha dado la posibilidad de que surgiera un potente mercado de trabajo privado a nivel preescolar, el cual, aunque presenta variados niveles de calidad en la prestación de su servicio, es funcional en lo referido al rol descrito precedentemente.

El sistema educativo como proveedor de la oferta calificada que el país necesita

Tampoco sobre este tema existen estudios sistemáticos que abarquen la totalidad de los sectores productivos del país. En los últimos años el sector servicios ha experimentado un explosivo crecimiento, lo cual lo ha colocado como uno de los que presentan mayor dinamismo dentro de la economía nacional. Siendo conscientes de que el análisis no cubre la totalidad del mercado laboral, pero sí una parte importante de él, este artículo abordará aspectos específicos del mismo. Amén de ello, la oferta del sistema educativo público en el sector ha resultado escasa y poco calificada.

Lo que se plantea a continuación es el procesamiento de una colecta de datos realizada por el autor en el marco de una investigación para el PNUD,¹² donde se relevó sistemáticamente la oferta y demanda de capacitación de personal en el sector **"servicios dinámicos en proceso de modernización"** de la economía uruguaya.

Del análisis de la evolución de los indicadores productivos del país, este sector aparece como uno de los de mayor crecimiento en los últimos años.

Aspectos metodológicos

En orden a identificar, cuantificar y cualificar los rubros "dinámicos en proceso de modernización" en el sector servicios, se ha utilizado una serie de estrategias metodológicas, tanto cuantitativas como cualitativas.

-- En total se realizaron dieciséis entrevistas en profundidad a empresarios y gerentes que operan en la categoría que se ha denominado sector "servicios dinámicos en proceso de modernización".

-- También se realizó un procesamiento de datos no publicados de los archivos de la Dirección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social sobre los Consejos de Salarios. Esta información ha resultado sumamente valiosa para sistematizar la realidad actual del sector en orden a realizar un relevamiento de puestos de trabajo y descripciones de tareas.

En los archivos del Ministerio se recogió información, aún inédita, relativa a:

-- Volumen de empleados, desagregado a nivel de grupos y subgrupos de negociación salarial (datos de 1989).

-- Encuesta a empresas, realizada en 1989, en la que se relevó información referida a volumen de empleados por empresa, desagregado a nivel categorías laborales.

-- A los efectos de dimensionar cuantitativamente el segmento de empresas que constituyen lo que en este estudio se considera "servicios dinámicos en proceso de modernización", se procedió en primer lugar a consultar la principal fuente de información existente en nuestro país sobre número de empresas y de personal ocupado en ellas: el III Censo Económico Nacional, relevado en 1988.

Por **servicios dinámicos** se entiende aquí el conjunto de actividades del sector que están experimentando un crecimiento derivado de la ampliación y aumento del

tamaño de sus mercados, sean estos internos o externos.

Las razones que explican este crecimiento son muchas y variadas. Entre las más trascendentes se pueden señalar las siguientes:

a) Determinadas políticas de desarrollo y promoción estatal. Aquí encontramos todas las actividades que se vinculan al turismo, hotelería, restaurantes, agencias de viaje, transporte, etcétera.

b) Dinamización e incorporación tecnológica en otros sectores que utilizan estos servicios. El caso más notorio son los servicios informáticos.

c) Cambios en los hábitos de los consumidores, por ejemplo, la masificación en el uso de las tarjetas, el incremento de las compras en *shoppings centers*.

d) Modificaciones en los mercados internacionales que influyen a nivel nacional, como por ejemplo el sector bancario.

e) Variaciones a nivel nacional y universal en las formas de comercialización de los productos de consumo masivo, como la aparición de *shoppings* y supermercados.

f) Eliminación de monopolios privados o privatización de algunas empresas; tal es el caso de las compañías de transporte interdepartamental e internacional, así como de los sectores que han surgido en el puerto capitalino a partir de la privatización.

g) Transformaciones en el entorno social. Aquí se puede encontrar como ejemplo típico a las empresas de seguridad.

Se plantea en **proceso de modernización**, ya que los servicios dinámicos que aquí se incluyen tienen tres características específicas.

-- Están modificando su filosofía empresarial en función de los cambios operados en los mercados.

-- Están redefiniendo su organización sobre la base de las nuevas orientaciones de la gestión.

-- Están incorporando diferentes tipos de tecnologías: *soft* (*marketing*, atención al cliente, círculos de calidad, etc.) y *hard* (cajeros automáticos, telemática, telefonía celular, etcétera).

La investigación realizada revela que un conjunto de subsectores dentro del sector servicios está introduciendo cambios como los referidos, con el objetivo de incrementar su eficiencia y calidad.

Asimismo, la información recogida muestra que existe correlación (aunque no correspondencia exacta) entre dinamismo y modernización. No obstante, a los efectos de ser precisos, se utilizó el concepto "servicios dinámicos en proceso de modernización".

El estudio realizado a partir del procesamiento sistemático de diferentes fuentes de información y de entrevistas a empresarios líderes en el sector revela que la oferta, tanto pública como privada, de formación para el sector "servicios dinámicos en proceso de modernización" es escasa, no sistemática y poco calificada.

Un pantallazo cuantitativo

Los servicios considerados "dinámicos en proceso de modernización" se incluyen dentro de las categorías 6, 7 y 8 de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de Naciones Unidas para las actividades económicas. La categoría 6 incluye **comercio, restaurantes y hoteles**; la 7, **transporte, almacenamiento y comunicaciones**; y finalmente la 8 abarca **establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios a empresas**.

En estas tres categorías operaban en 1987 en el Uruguay: 88.647 empresas pequeñas (de 0 a 9 empleados), 3.398 empresas medianas (de 10 a 49 empleados) y 353 empresas grandes (de 50 y más empleados). En los establecimientos pequeños trabajaban 179.046 empleados, en los medianos lo hacían 59.602 y en los grandes 56.103. Se totalizaba un número de 294.751 trabajadores. Esta cifra constituía un 33 % del personal ocupado fuera del sector agropecuario.

Si excluimos las empresas muy pequeñas (hasta cuatro empleados) y las que están ubicadas en localidades pequeñas y zonas rurales, el total de personal ocupado en estos sectores ascendía en 1987 a 156.510 personas, de las que 108.451 trabajaban en establecimientos empresariales del departamento de Montevideo y 48.059 en los del interior.

Al analizar las cifras desde otra perspectiva, considerando exclusivamente las empresas del sector privado medianas o grandes (de 10 o más empleados), y teniendo en cuenta la clasificación a dos dígitos de la CIU (en algunos casos a tres y cuatro), se arriba a una interesante conclusión: es aquí donde se concentran las empresas de servicios "dinámicas en proceso de modernización".

El cuadro siguiente presenta el volumen de empleados registrado en cada uno de esos subsectores. La cifra es elocuente: 94.736 trabajadores en 1987. Aun si se excluye el comercio al por mayor, se obtienen 77.362 trabajadores en empresas privadas de servicios medianas o grandes. Casi todas pertenecen a la categoría "dinámicas en proceso de modernización".

Cuadro 2

Código	Categoría	Empleados
61	Comercio al por mayor	17.374
62	Comercio al por menor	21.409
621	Comestibles y bebidas	1.538
622	Farmacias, perfumerías, etc.	1.029
623	Tiendas vestir y calzado	3.084
624	Arts. hogar y oficina	1.677
625	Arts. reparación viviendas	2.137
626	Automóviles, motor, repuestos	2.046
627	Est. gasolina y venta, otros comb.	1.524
628	Supermercados	5.873
629	Otros	2.201
63	Restaurantes y hoteles	7.917
631	Bares y restaurantes	5.390
632	Hoteles, casas huéspedes	2.527
71	Transporte y almacenamiento	19.464
711	Transporte terrestre	14.636
712	Transporte por agua	838
713	Transporte aéreo	450
7191	Agentes transp. aéreo y marítimo	1.603
7192	Serv. indep. depósito y almacenam.	1.584
72	Comunicaciones	353
81	Establecimientos financieros	18.646
82	Seguros	474
83	Bienes inmuebles / Serv. a empresas	9.099
Total		94.736

Breve descripción de los servicios y sistematización de las necesidades de capacitación

El sector turismo ha experimentado un crecimiento cuantitativo importante, al punto de ubicar al país, según cifras de la Organización Mundial de Turismo, como uno de los más expansivos del continente.

Esto ha ameritado que se estén desarrollando **inversiones de significación en el sector hotelero**. El crecimiento cuantitativo ha sido acompañado por una evolución cualitativa en la concepción de la hotelería nacional. Montevideo contaba hasta hace algunos años con una hotelería muy rudimentaria, poco adaptada a las exigencias internacionales. Hoy, los establecimientos de Montevideo están mejorando notoriamente su estándar general y han diversificado su oferta de servicios.

Al mismo tiempo, las diferentes funciones se modernizan y se profesionalizan operaciones, servicios al cliente, *marketing*, etc. Empiezan a ser administrados por *managers* profesionales, que invierten en formación y capacitación no solamente de sus cuadros gerenciales y mandos medios, sino también del personal de mantenimiento y contacto.

Las mayores limitaciones actuales de la industria hotelera nacional son las siguientes: 1) falta de formación del personal ya empleado, y 2) falta de personal capacitado para ser empleado en los nuevos establecimientos que se están construyendo. Las necesidades de capacitación se dan en los tres niveles de la hotelería, a saber: básico, mandos medios y gerencial. No obstante, lo más urgente es la formación profesional de mandos medios.

El problema de la inexistencia de *chefs* en el mercado laboral nacional es tan serio que los grandes hoteles prevén reclutarlos en el exterior. A nivel de *maitre* y mozos se debe tener en cuenta, al igual que en el caso de mucamas y gobernantas, que la informática invade tareas que hasta hace poco requerían baja calificación. El nuevo personal tendrá que alimentar computadoras donde se registre lo consumido por los clientes.

Al igual que la hotelería, el subsector de **restaurantes** ha tenido un fuerte crecimiento en el último período. En el año 1992, el comercio, los hoteles y los restaurantes alcanzaron un crecimiento del 15 %, muy por encima, además, del promedio de los últimos nueve años.

El auge del "supermercadismo"

Las cadenas de **supermercados** han dado inequívocas muestras de crecimiento, abarcando cada vez más una amplia gama de productos de consumo masivo.

El "supermercadismo" introduce cambios significativos en la forma de comercializar los productos de consumo masivo: 1) mayor participación del cliente; 2) fuertes acciones promocionales y de *merchandising* en el local (se crean empresas especializadas en realizar estas actividades dentro de los supermercados); 3) informatización de los puntos de venta (informantes calificados aseguran que a más tardar en dos años se introducirán en Uruguay los *scanners* -lectura óptica de precios por código de barras-, sustituyendo al cajero tradicional; 4) desarrollo de la función de operaciones orientada a la optimización de los inventarios (la informatización proporciona a la gerencia información

en tiempo real que le permite conocer la rotación de inventarios por marca y producto); 5) implantación de sistemas de seguridad; 6) diversificación de servicios dentro del local (cajeros automáticos, videoclubes, venta de ropa, confiterías, etcétera).

Esta situación genera un nuevo escenario donde los requerimientos de formación y capacitación adquieren un perfil diferente del tradicional.

El crecimiento del transporte

El **transporte interdepartamental** aparece como otro de los sectores que lideran la expansión de los servicios dinámicos en proceso de modernización. Actualmente el sector presenta un buen nivel de desarrollo, si se tienen en cuenta frecuencias, estándar de la flota, puntualidad, rapidez, servicio de abordaje y eficiencia con la que trabajan las empresas.

La cantidad de pasajeros transportados mensualmente por las diez empresas líderes es de 1.024.413.

Renovadas las flotas, mejorado el servicio en puntualidad, rapidez y eficiencia, las empresas buscan ahora brindar un mejor servicio de abordaje al pasajero.

Como se ha visto, el transporte carretero específicamente nacional es un sector muy dinámico. A esto hay que sumar las previsiones de que el transporte internacional también está en plena expansión, en la medida en que aumenta la afluencia de turistas al país.

Las necesidades de formación y capacitación aparecen como indispensables para un sector altamente competitivo y dinámico, ya que tal situación trae consigo la necesidad de ir incorporando nueva tecnología y mejorar permanentemente el servicio al usuario.

Teniendo en cuenta esta situación, **se hace necesario, tanto para el personal de abordaje como para el de venta y administración, formación en relaciones públicas y atención al cliente. Además estos funcionarios requerirán dominio de idiomas (al igual que para los otros sectores, el inglés y el portugués son los apropiados) y conocimientos de instrumentos informáticos.**

Seguridad y vigilancia y control

La sociedad contemporánea demanda cada vez más **seguridad, vigilancia y control**. El sector privado supo adaptarse rápidamente a estas necesidades del mercado, constituyéndose en un servicio que se ha incrementado notoriamente en los últimos años.

Según informantes calificados del subsector, el servicio de seguridad ha crecido en un 20 % anual desde 1985. El número de empresas registradas oficialmente por el Ministerio del Interior es de 136, que emplean a más de 5.000 personas. Estas cifras aumentan considerablemente cuando se tiene en cuenta un importante número de pequeñas empresas que funcionan en el mercado sin la autorización ni la regulación ministerial debida.

La **renovación tecnológica** también se manifiesta en este sector. En las empresas comerciales, privadas o financieras se han incorporado sistemas de alarmas centralizados. Los serenos o cuidadores han sido sustituidos por circuitos cerrados de televisión, con alarmas de rayos láser detectoras de personas.

La renovación en el área tecnológica y de la diversificación de las tareas que el

vigilante debe realizar han llevado a que las empresas tuvieran necesidad de instrumentar cursos internos de capacitación.

El auge de la actividad del comercio importador y exportador

El movimiento de **exportaciones e importaciones** ha crecido en el último periodo. Las exportaciones de bienes y servicios en términos de volumen físico crecieron en un 5 % en el año 1992 y aumentaron en un 40 % respecto al año 1983.

Las importaciones crecieron también significativamente en los últimos años, tanto en valor como en términos físicos --26 % y 23 % respectivamente en 1992--. A esto contribuyó la rebaja arancelaria que incentivó nuevas demandas.

Uno de los sectores empresariales que alcanzaron una clara expansión en los últimos años fueron las **zonas francas**; se intensificó la actividad de las que ya estaban funcionando al tiempo que se crearon nuevas.

En este momento están operando en el territorio nacional cuatro zonas francas. Dos son estatales: Colonia y Nueva Palmira; las otras dos son privadas: Montevideo y Florida. También están autorizadas pero no operan aún Colonia Suiza, San José, Rivera y Río Negro.

Todas las zonas francas, tanto estatales como privadas, están ubicadas en lugares estratégicos del país y de la región, cerca de puertos y de grandes centros consumidores.

Como se puede apreciar, este sector se encuentra en plena expansión, tanto en Montevideo como en el interior del país. **El crecimiento y la diversificación de los servicios ofrecidos requerirá de más personal con mayor capacitación.**

En el área de administración, el personal a emplear necesitará formación en administración e informática y específicamente en legislación comercial y de negocios en exportación e importación.

En tareas de mantenimiento se requiere fundamentalmente personal del sector de la construcción, tanto de nivel básico como semitécnico y técnico.

El plantel de seguridad y vigilancia constituye ya un número importante de empleados y seguirá creciendo. Este personal es responsable de la seguridad y el control en toda la zona franca. Se prevé un mayor apoyo de controles electrónicos, por lo que es necesaria una mejor formación en el área de la informática.

Consolidación y crecimiento de servicios financieros

Los bancos (a nivel mundial y posteriormente, aunque en forma más lenta, en el Uruguay) han vivido un profundo proceso de redefinición de sus actividades principales. Este ha estado pautado por modificaciones operadas en el entorno, tecnología y relación con los consumidores.

Hasta los años sesenta, la función que definía el negocio de los bancos era la de ser agentes tomadores y prestadores de dinero --una especie de vaso comunicante que permitía vincular a los oferentes y demandantes de dinero--. Actualmente, esa es solamente una de las múltiples dimensiones que definen su actividad.

Asesoramiento a empresas y clientes individuales, agentes operadores de innumerables tipos de transacciones comerciales y financieras, transferencias de capitales a través de todo el mundo, compra y venta de moneda, aparecen en la cotidianidad de las actividades bancarias. Los bancos han diversificado su cartera de

servicios, lo que refiere también a los mecanismos mediante los cuales siguen ejerciendo su función tradicional.

Este cambio en el rubro central de actividad implica necesariamente cambios en la filosofía organizacional, la estrategia de operaciones, la función de marketing y el perfil de los recursos humanos.

Las estrategias de recursos humanos relevadas a nivel de los bancos ha permitido detectar dos tipos de instituciones con perfiles operacionales diferentes:

-- El primer tipo de bancos orienta la búsqueda y selección del nuevo personal exclusivamente entre jóvenes egresados universitarios o que están cursando la universidad, en las carreras de Ciencias Económicas o Administración de Empresas. Estudios de nivel terciario, dominio fluido de idiomas (principalmente el inglés) y de instrumentos informáticos, **un perfil actitudinal dinámico, vocación de servicio** y ajenedad respecto a la cultura sindical, son los nuevos patrones que orientan la selección de personal para este grupo.

-- El segundo tipo de bancos orienta la selección hacia técnicos en Administración, con dominio del idioma inglés, conocimientos en informática y financieros.

Las tarjetas de crédito constituyen, en el Uruguay, un subsector sumamente dinámico dentro de los servicios financieros. De acuerdo a cifras publicadas, los diferentes emisores de tarjetas de crédito han colocado en el mercado uruguayo unas 850.000 tarjetas que alcanzan a los más variados segmentos sociales. Aunque detrás de esta cifra se esconden las duplicaciones (personas que tienen más de una tarjeta), ella es un indicador de la difusión y masificación que las tarjetas de crédito tienen en la población uruguaya.

Es posible diferenciar tres tipos de tarjetas: las internacionales, las nacionales o regionales y las tarjetas orientadas a usos específicos o clientes propios.

La masificación de las tarjetas está llevando a la desaparición de las casas de créditos, algunas de las cuales ya se están reconvirtiendo al nuevo mercado del dinero-plástico y lideran en este mercado. Este cambio modifica el *modus operandi* en este negocio y redefine el perfil de los recursos humanos que en él trabajan.

Las casas de crédito eran intensivas en "promotoras", quienes ubicadas en puntos estratégicos eran el vehículo para acceder al crédito en el momento de la compra. La tarjeta elimina la función tradicional de la promotora. La interacción con la empresa emisora de la tarjeta es directa en el momento de solicitar el servicio y pagar (en algunos casos esto se realiza directamente a través de los cajeros automáticos).

Si bien el "contacto" con la empresa emisora es menos frecuente, ha variado en calidad. **El "personal de contacto" deberá estar calificado para atender problemas más complejos y tener capacitación para satisfacer las necesidades específicas del cliente.**

El volumen de las operaciones hace que estas empresas requieran una estructura administrativa importante, fuertemente informatizada y con capacidad para resolver problemas no previstos. El organigrama de estas empresas se hace más complejo, se incrementan los mandos medios y los cargos gerenciales. En ambos casos es cada vez mayor el nivel de profesionalización. **La función de ventas se ha transformado, requiriendo vendedores más calificados, con formación específica en técnicas de venta, atención al cliente y rudimentos de marketing.**

Dada la diversidad de tipos de emisores (muchos son bancos o centros comerciales), la información relevada sugiere que en este servicio --incluidas las casas de crédito que no poseen tarjeta-- están trabajando directamente entre 1.000 y 1.200 personas.

El perfil de capacitación para el sector "servicios dinámicos en proceso de modernización"

A modo de introducción debe plantearse que el sector que nos ocupa presenta un alto grado de dinamismo. No obstante ello, los empresarios y gerentes entrevistados argumentan notorias dificultades en lo referente al reclutamiento de personal debidamente calificado para el desempeño de sus tareas específicas, y demuestran preocupación al no vislumbrar perspectivas a corto plazo en el mejoramiento de la situación. En algunas áreas --especialmente en el sector restaurantes y más específicamente ante emprendimientos económicos de singular envergadura para el país en el área hotelera-- se han planteado la estrategia de reclutar ciertas categorías laborales en el exterior.

Es importante señalar que la inmensa mayoría de las personas que trabajan en las empresas clasificadas en las categorías 6, 7 y 8 de la CIU desempeñan tareas que requieren, en mayor o menor medida, una formación con un perfil que actualmente no se brinda en el sistema educativo.

El área estudiada requiere del desarrollo de un perfil actitudinal y de habilidades común a todo el sector de "servicios dinámicos en proceso de modernización". Dicho perfil debería desarrollar en los alumnos actitudes que sean funcionales a la maximización de las posibilidades de crecimiento del individuo, a las necesidades del área laboral y concordantes con las necesidades sociales.

El perfil de formación debería desarrollar en los individuos un profundo sentido de **puntualidad**. El sector que nos ocupa, con sus características de dinamismo, crecimiento, competencia y modernidad necesita que su personal tenga internalizado este sentido.

El desarrollo de una mentalidad que apunte hacia la **excelencia** aparece como otra de las actitudes básicas del perfil que se viene delineando. Se debe internalizar la actitud de que la tarea que se está desarrollando debe ser cumplida con la mayor dedicación en aras de lograr el mejor resultado.

Otra característica básica funcional al perfil es la **responsabilidad**. El alumno debe ser consciente de que las tareas que le han sido encomendadas deben ser cumplidas tal como han sido planificadas, ya que ellas forman parte de una cadena de acontecimientos, donde la rotura de uno de sus eslabones influye negativamente en la calidad del producto final.

Finalmente, el perfil actitudinal debería desarrollar en los alumnos un sano deseo de **autosuperación**. Este aspecto es fundamental para que luego se lleve a cabo en el mercado laboral el efecto ampliamente beneficioso de la transferencia.

Este perfil de actitudes debería de estar acompañado de determinadas habilidades básicas. Merece plantearse que la cuestión no pasa por el "embutido acrílico de conocimientos" sino por el desarrollo de determinadas habilidades que generen en el individuo una forma de pensar lógica, racional, flexible y receptiva a los cambios.

Todas las áreas del sector "servicios dinámicos en proceso de modernización" necesitan de las siguientes calificaciones".



Informática

El personal que actúe en el sector "servicios dinámicos en proceso de modernización" necesita tener conocimientos básicos de informática. El área que nos ocupa ha experimentado un acelerado proceso de informatización que ha cambiado el carácter de las clásicas tareas del sector. Esta situación hace necesario que el personal sea formado en el manejo inteligente de: sistemas, procesador de textos, planilla electrónica y base de datos.

A lo anterior se debe agregar un fuerte componente de informática aplicada específicamente al área de especialización. Lo central es que el curso de informática sea práctico, útil a las necesidades concretas y que desarrolle en los estudiantes **una forma de pensar lógica, flexible y receptiva a los cambios**.

El objetivo central del perfil informático debe ser formar al futuro trabajador en el manejo de las herramientas básicas planteadas precedentemente y a su vez educar un usuario inteligente. Con esto se hace referencia a que el estudiante **pueda subsanar pequeñas dificultades en la utilización del software, que lo pueda usar en forma creativa y que tenga conciencia de las posibilidades y limitaciones del empleo informático**.

Idiomas

El proceso de integración e inserción económica en que se encuentra inmerso el país hace que la comunicación con personas que hablen otros idiomas se intensifique y profundice. Aparece como altamente necesaria **la enseñanza del idioma portugués**, ya que los contactos del sector "servicios dinámicos en proceso de modernización" aumentarán en cantidad y complejidad.

La enseñanza del inglés aparece como sumamente necesaria, especialmente para el sector turismo, ya que la expansión de este tiene uno de sus focos en tal área idiomática. El inglés aparece asimismo como indispensable para el manejo de los *software* del área informática.

También en este caso es importante que los diseños curriculares tengan en cuenta las necesidades específicas de los diferentes sectores. En este sentido se deberían incluir componentes particulares, como por ejemplo: inglés hotelero, turístico, de comercio exterior, etcétera.

No aparece necesaria ni recomendable la enseñanza de otros idiomas aparte del portugués y del inglés.

Atención al público

Algunas de las áreas detectadas requieren del desarrollo de singulares habilidades para poder cumplir eficientemente con las tareas del sector. Una de ellas es la capacidad de atender correcta y eficientemente al público. De las entrevistas con empresarios y gerentes del sector aparece como un déficit de las diferentes formaciones el referido a las actitudes que apuntan hacia una correcta atención de los usuarios en los diferentes subsectores.

En este caso la cuestión es, antes que transmitir conocimientos y destrezas, el

perfeccionamiento de un perfil actitudinal que genere una genuina mentalidad de servicio y de satisfacción de las necesidades que presentan los usuarios de estas empresas.

Relaciones públicas

Ligado a lo anterior surge la formación de relacionistas públicos. El país se va transformando en un centro internacional de conferencias, donde el turismo adquiere características más sofisticadas y en definitiva se diversifican los servicios que requieren de gente preparada en las tareas que emanan de la regionalización de los servicios que brinda el país. Esta situación justifica y fundamenta la existencia de cursos sobre relaciones públicas.

Finalmente debe plantearse que este tipo de formación debería ubicarse en los tramos finales del ciclo secundario, seguramente en el marco de profundos cambios organizacionales. ■

Resumen

La primera parte de este artículo enfoca algunos aspectos de la relación entre sistema educativo y sociedad, para lo cual repasa algunas teorías recientes. El modelo de análisis que propone el autor analiza el problema desde la perspectiva de las funciones que cumple el sistema educativo en una sociedad organizada: como reproductor de la fuerza laboral de la sociedad, como generador de empleos y consumidor de bienes y servicios del sector privado, como agente socializador —una de sus funciones centrales— y como custodio de niños y jóvenes. La segunda parte del trabajo procesa una colecta de datos realizada por el autor, donde se describe uno de los sectores más dinámicos de la economía uruguaya, al cual el sistema educativo oficial ha brindado una escasa atención. El sector "servicios dinámicos en proceso de modernización" abarca, en líneas generales: comercio, hoteles, restaurantes, transporte, almacenamiento, comunicaciones, establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios a empresas. La investigación centra su análisis en la función del sistema educativo en tanto proveedor de recursos humanos calificados para el mercado laboral, para lo cual realiza una cuantificación del sector, describe sus perfiles ocupacionales y sus necesidades de capacitación.

Notas

- ¹ A. H. Halsey, J. Floud, C. A. Andersson: *Education, Economy and Society*, Nueva York, The Free Press, 1963.
- ² J. Karabel, A. H. Halsey: *Power and Ideology in Education*, Nueva York, Oxford University Press, 1977.
- ³ J. M. Quintana Cabanas: *Sociología de la Educación*, Madrid, Dykinson, 1989.
- ⁴ Bengt Abrahamsson: *Utbildningsfunktioner*, Estocolmo, Sociologisk Forskning, 1973.
- ⁵ CEPAL: *¿Qué aprenden y quiénes aprenden en las escuelas de Uruguay*, Montevideo, CEPAL, 1991.
- ⁶ R. Díez de Medina: *La estructura ocupacional y los jóvenes en Uruguay*, Montevideo, CEPAL, 1993, p. 69.

- ⁷ ANEP-CEPAL: *Enseñanza primaria y ciclo básico de educación media en Uruguay*, Montevideo, Instituto Nacional del Libro, 1990.
- ⁸ Oficina de Planeamiento y Presupuesto-Banco Interamericano de Desarrollo: *Educación*, t. 1-4 (versión preliminar no revisada), Montevideo, 1993.
- ⁹ No se incluyen otras categorías además de las docentes, ya que la información obtenida carece de confiabilidad.
- ¹⁰ ANEP-CEPAL: o. cit., p. 67.
- ¹¹ *Ibidem*, p. 83.
- ¹² Alberto Nagle: "Sector servicios dinámicos en proceso de modernización. Cuantificación y necesidades de capacitación" (mimeo), 1993.