



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

80
des.

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

LA SELECCION DE PERSONAL SECRETARIAL EN LOS
GRUPOS FINANCIEROS. ESTUDIO DE CASO

T E S I S I N A

Q U E P R E S E N T A :

P A R A O B T E N E R E L G R A D O D E :

L I C E N C I A D O E N S O C I O L O G I A

B E R N A R D O P A B L O Z E P E D A M A R T I N E Z

ASESOR: SERGIO COLMENERO DIAZ . GONZALEZ .

FALLA DE ORIGEN



MEXICO D. F.

CIUDAD UNIVERSITARIA 1995

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INSTANTES

*Si pudiera vivir nuevamente mi vida
En la próxima trataría de cometer más errores.
No intentaría ser tan perfecto, me relajaría más.*

*Sería más tonto de lo que he sido, de hecho
Tomaría muy pocas cosas con seriedad.
Sería menos higiénico.*

*Correría más riesgos haría más viajes, contemplaría
más atardeceres, subiría más montañas, nadaría más ríos.
Iría a más lugares a donde nunca he ido, comería más
helados y menos habas, tendría más problemas
reales y menos imaginarios.*

*Yo fui una de esas personas que vivió sensata y prolíficamente
cada minuto de su vida; claro que tuve momentos de alegría.*

*Pero si pudiera volver atrás trataría de tener
solamente buenos momentos.
Por si no lo saben, de eso está hecha la vida, sólo de momentos;
no te pierdas el ahora.*

*Yo era uno de esos que nunca iban a ninguna parte sin un
termómetro,
una bolsa de agua caliente, un paraguas y un paracaídas;
si pudiera volver a vivir, viajaría más liviano.*

*Si pudiera volver a vivir comenzaría a andar descalzo a principios de
la primavera y seguiría así hasta concluir el otoño.*

*Daría más vueltas en calesita, contemplaría más amaneceres y
jugaría con más niños, si tuviera otra vez la vida por delante.*

Pero ya ven, tengo 85 años y sé que me estoy muriendo.

Jorge Luis Borges.

A MI ASESOR DE TESIS:

PROFR. SERGIO COLMENERO DIAZ-GONZALEZ

POR SUS CONSEJOS, SUGERENCIAS, PACIENCIA Y APOYO.

A LOS PROFESORES:

CRISTINA PUGA Y ELIAS MARGOLIS POR SUS OBSERVACIONES Y

COMENTARIOS QUE PERMITIERON ENRIQUECER ESTE TRABAJO.

A MI ESPOSA:

PATY

**POR LA ENORME FORTUNA QUE HE TENIDO, DE COINCIDIR EN SU CAMINO,
GRACIAS POR SU AMOR, CONFIANZA Y PALABRAS DE ALIENTO.**

A MIS PADRES

BERNARDO Y JERONIMA

POR HABERME DADO LA OPORTUNIDAD DE VIVIR.

**GRACIAS" DOÑA JERO": POR TU AMOR Y SACRIFICIOS PARA PROCURARNOS
DAR UNA VIDA MEJOR.**

GRACIAS "DON BERNARDO": POR TU APOYO Y CONSEJOS.

A MIS HERMANOS

ROSY, LUCY, GERARDO, FERNANDO Y MARY CARMEN

POR LA SUERTE DE COMPARTIR MI VIDA CON USTEDES.

A ANGELES GONZALEZ:

**POR SU CONFIANZA EN MI Y POR HABERME BRINDADO LAS FACILIDADES
"TECNICAS" PARA LA REALIZACION DE ESTE TRABAJO.**

A MIS COMPAÑERAS DE GENERACION JAINIK Y MARY CARMEN:

**POR COMPARTIR SU TIEMPO Y ESFUERZOS EN UNA ETAPA MUY IMPORTANTE
DE NUESTRAS VIDAS .**

**A LOS PROFESORES: JOSE LUIS MARTINEZ GOMEZ Y AGUSTINA PEREZ
MENDOZA:**

**POR SUS ENSEÑANZAS Y HABER CREIDO EN MI, DURANTE DOS ETAPAS
DETERMINANTES DE MI TRAYECTORIA ESCOLAR.**

INDICE

	Pags.
INTRODUCCION	1
CAPITULO I LAS NECESIDADES DE PERSONAL SECRETARIAL EN LOS GRUPOS FINANCIEROS.	11
1.1. DEFINICION DE GRUPO FINANCIERO	11
1.2. CONTEXTO EN EL QUE SURGEN LOS GRUPOS FINANCIEROS	13
1.3. TIPO DE PERSONAL SECRETARIAL QUE DEMANDAN LOS PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS DE LA CIUDAD DE MEXICO	18
1.3.1. NECESIDADES ACTUALES DE PERSONAL SECRETARIAL EN LOS GRUPOS FINANCIEROS.	19
1.3.2. NECESIDADES DURANTE LA ETAPA DE LA BANCA NACIONALIZADA	28
1.4. IMPORTANCIA DE LA SELECCION EN LOS GRUPOS FINANCIEROS	33
1.5. LA MOVILIDAD SOCIAL DENTRO DE LOS GRUPOS FINANCIEROS	34
CAPITULO II LA CARRERA SECRETARIAL, UNA OPCION PARA OBTENER TRABAJO A CORTO PLAZO	40
2.1. DEFINICION DE SECRETARIA	41
2.2. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD SECRETARIAL	42
2.3. LA ACTIVIDAD SECRETARIAL EN LA ACTUALIDAD	44
2.4. LA CARRERA SECRETARIAL EN EL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL	47
2.5. LA CARRERA SECRETARIAL EN LAS ESCUELAS COMERCIALES PARTICULARES	52
2.5.1. LA ESTRATIFICACION SOCIAL EN LAS ESCUELAS COMERCIALES PARTICULARES	58
2.6. LAS SECRETARIAS Y EL MERCADO DE TRABAJO	60
2.7. EXPECTATIVAS DE LAS SECRETARIAS ANTE LA OPCION DE INGRESAR A UN GRUPO FINANCIERO	61
2.7.1. EXPECTATIVAS FORMALES	62
2.7.2. EXPECTATIVAS INFORMALES	64

CAPITULO III COMO SELECCIONAN PERSONAL SECRETARIAL LOS GRUPOS FINANCIEROS, ESTUDIO DE CASO.	68
3.1. ANTECEDENTES DE LA SELECCION	68
3.2. LA DESIGUALDAD SOCIAL Y LA SELECCION DE PERSONAL COMO FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATIFICACION SOCIAL.	69
3.3. ESTUDIO DE CASO	71
3.3.1. ANALISIS DE INFORMACION.	73
PROPUESTAS	79
CONCLUSIONES	83
BIBLIOGRAFIA Y HEMEROGRAFIA	87
ANEXOS	90

INTRODUCCION

Esta tesina la realicé tomando en consideración mi experiencia laboral como reclutador y seleccionador de personal en lo que actualmente se conoce como un grupo financiero, actividad que realizo desde hace casi 10 años, tiempo en el cual se han sucedido diversas experiencias y etapas dentro de mi formación profesional como sociólogo que me han permitido reflexionar y cuestionar una serie de factores sociales que intervienen en el fenómeno de la selección de personal, como un hecho social indispensable dentro de las organizaciones y empresas modernas.

La selección de un individuo o grupo de individuos sobre otro u otros, para realizar una serie de actividades determinadas, exige al seleccionador hacer uso de una serie de técnicas e instrumentos con bases metodológicas, que aporten información cualitativa y cuantitativa sobre la capacidad y potencial de desarrollo que la empresa pueda obtener de un individuo para realizar una tarea específica, estos datos los aporta un proceso de selección y fundamentan la toma de decisiones para otorgar o no el empleo a un individuo.

Sin embargo detrás de ese proceso, sustentado en políticas y normas que rigen y determinan que tipo de individuo puede ser adecuado o inadecuado para la empresa, existe una selección social, que ha sido objeto de estudio por investigadores sociales, para tratar de explicar su papel en el funcionamiento de la sociedad.

La meta de elevar productividad y eficiencia, en los grupos financieros, la búsqueda de los cientos de solicitantes de empleo que acuden diariamente a este tipo de empresas para desempeñar roles, obtener estatus y lograr movilidad social, en una sociedad estratificada como la nuestra, actualmente inmersa en una profunda crisis económica, con graves repercusiones en todos los sectores

sociales, me han generado una serie de inquietudes que a su vez me han permitido plantear la siguiente hipótesis de trabajo:

Las nuevas necesidades de personal secretarial en los grupos financieros y los requerimientos de las aspirantes a este tipo de puestos, ponen en evidencia un ejemplo que cotidianamente se aprecia en las diversas áreas de selección de personal; la disfuncionalidad entre lo que espera obtener un grupo financiero de una secretaria, lo que ésta ofrece y las expectativas que espera satisfacer la aspirante al puesto, en su búsqueda por mejorar su nivel de vida.

Misma que me gustaría tratar de explicar y comprobar durante el desarrollo de este trabajo, tanto desde mi perspectiva como seleccionador de personal como desde un enfoque que me permita hacer uso de la teoría sociológica y en particular de la corriente estructural-funcionalista.

Desde la perspectiva sociológica, el estructural-funcionalismo, como corriente teórica parte, del estudio de una estructura social en pleno funcionamiento, "... en donde prevalece la armonía, el consenso, el equilibrio, la estabilidad y el orden sociales como condiciones normales o naturales del funcionamiento de todo sistema social." ¹

Esta idea de la sociedad establece la existencia de estructuras sociales, conformadas por instituciones, que a su vez se integran por individuos que dentro de ellas desempeñan roles y ocupan estatus, estos últimos conceptos son de gran importancia para esta corriente teórica, según Chinoy "... el estatus es una especie de marca, de identificación social, que coloca a una gente en relación con otra y que siempre implica alguna especie de rol.." ² en tanto que el rol es

¹ Chinoy, Ely... Introducción a la Sociología, cit por Jimenez Mier y Terán, Fernando en " Educación y Estructural-Funcionalismo. " Cuadernos de Sociología de la Educación., Fac. Filosofía y Letras, ..UNAM México. 1987. pp. 110.

² Chinoy, Ely... Introducción a la Sociología, ed. Paidós. México. 1987. p.52

definido por este mismo autor como "... la pauta de conducta que se espera de las personas que ocupan un estatus determinado."³ Esta interacción de sujetos y organizaciones en el seno de una sociedad industrial tercermundista como la nuestra que busca insertarse en la globalización económica de los países desarrollados, genera contradicciones y desigualdades.

El cómo seleccionan personal secretarial estas organizaciones elitistas con procesos selectivos tan rígidos, me han creado una serie de expectativas e inquietudes, sobre las que se sustenta esta tesina, ya que finalmente persiste una compleja problemática social, pero cuáles son los criterios que norman la selección del candidato más adecuado, hasta dónde las desigualdades sociales influyen en la selección del personal, hasta dónde son los prejuicios y estereotipos determinantes en el proceso selectivo.

En este sentido, las actividades que cotidianamente desempeñan los individuos en el trabajo, el hogar y la escuela, suponen el cumplimiento de diversos roles, dentro de un posición social determinada, sin embargo esa distribución de roles no es arbitraria ni natural, si no que para el estructural funcionalismo puede tener y tiene relevancia para el funcionamiento del sistema social, en los términos que fue definido líneas arriba, y está relacionado de manera estrecha con la división social del trabajo, donde es más factible apreciar los diferentes roles y estatus, así como sus implicaciones en la estratificación y movilidad social.

De acuerdo con Jiménez, para el estructural-funcionalismo, el desempeño de roles y la ocupación de estatus dentro de la división social del trabajo, implicó utilizar nuevos conceptos para apoyar sus postulados, entre los que surgieron; la selección de los individuos con diversos criterios y a través de distintos mecanismos.⁴

³ Loc. cit

⁴ Jiménez Mier y Terán, Fernando. Op. cit., p.113

Este enfoque plantea que la prueba y selección de los individuos, para su distribución dentro de la división social del trabajo, obedecen a "... criterios objetivos localizados (en los sujetos), como; los méritos, capacidad intelectual, talento, productividad, rendimiento y eficiencia, con que cumplen las tareas que por corresponderles les fueron asignadas".⁵ También algunos teóricos del estructural- funcionalismo adjudican a la prueba y selección un carácter justo y equitativo dentro de una estructura social equilibrada, donde "...todos los individuos que la integran tienen la oportunidad de llegar a desempeñar los roles y a ocupar los estatus que objetivamente por sus capacidades les corresponden"⁶

Esta distribución de roles y ocupación de estatus está relacionada con la posición social que tiene o llega a ocupar un individuo en la sociedad, en la cual se llegan a formar capas, niveles o estratos de acuerdo a un orden determinado, según Mayer, "...la estratificación social es un tipo de especial diferenciación social que incluye la existencia de una jerarquización sistemática de las posiciones sociales, cuyos ocupantes se consideran entre ellos superiores, iguales o inferiores, en los asuntos que incumben a la sociedad."⁷

Sin embargo la ubicación de un individuo en un determinado estrato social, superior o inferior, es el resultado de la dinámica de los grupos sociales, de su búsqueda ya sea por continuar en el nivel o estrato, donde pertenece o por colocarse en otro distinto, la movilidad social es definida por el mismo Mayer, como "... el paso de los individuos de una posición social a otra, de un estrato a otro y se clasifica en movilidad social horizontal (la cual no tiene gran alcance en el funcionamiento social) y movilidad social vertical, ésta última implica el paso de individuos de una capa o plano o nivel a otro distinta, ya bien sea superior o

⁵ Loc. cit.

⁶ Loc. cit.

⁷ Mayer B. Kurt., Clase y Sociedad, cit. por Jiménez Mier y Terán., Op. cit., p.114

inferior." ⁸ La búsqueda del individuo por mantener o elevar su posición social, es un factor determinante en el desarrollo de las sociedades modernas industriales.

Mejorar el nivel de vida a través de la obtención de una variedad de satisfactores relacionados con el prestigio, poder (económico y político) reconocimiento social, es una característica del ser humano de finales del siglo XX.

La selección de personal en los grupos financieros, podría ubicarse como un ejemplo de la compleja interacción entre, instituciones sociales e individuos, en la cual, los intereses y expectativas de ambos, ponen en evidencia las desigualdades sociales y cuestionan el equilibrio y la armonía del sistema social, por lo que hay que identificar y analizar cuales son las partes o estructuras que no están funcionando adecuadamente.

El estructural-funcionalismo utiliza los términos función y disfunción para explicar este fenómeno, según Chinoy, la función "...se refiere a la contribución de cualquier punto social o cultural para la supervivencia, persistencia, integración o estabilidad de la sociedad como un todo." ⁹ el mismo autor justifica la ampliación de éste término, debido a que todas las sociedades centran su organización social e institucional, en alguna medida, en la satisfacción de ese tipo de necesidades.

Asimismo afecta a la estructura social el incumplimiento o ineficiencia de alguna de sus partes, mismas que son consideradas como disfuncionales y que pueden influir en el aumento de los conflictos y tensiones sociales. En este sentido, la disfunción la define el mismo Chinoy como "...aquellas consecuencias que tienden a disminuir la integración y estabilidad de la sociedad o de cualquiera de sus partes y a acortar las posibilidades de su supervivencia y persistencia" ¹⁰ uno de

⁸ Ibid. p.115

⁹ Chinoy, Ely. Op. cit., p.74

¹⁰ Ibid. p.79

los factores que incide en esta disfuncionalidad se da cuando los individuos no están bien colocados y realizan mal su función afectando a la estructura social.

Con ello la prueba y selección, se ubican como un elemento de gran importancia para ubicar a los individuos, en el rol más adecuado para el entorno social, según Sorokin en la sociedad existe "... una especie de tamisa (sic) que selecciona a los individuos y los coloca en el sitio que les corresponde dentro de la sociedad, el propósito esencial de este control, consiste en distribuir a los individuos en forma tal que cada uno quede acomodado de acuerdo con su talento y pueda cumplir debidamente su función social."¹¹

La selección social, como mencionamos en un principio, es un factor determinante en el funcionamiento de las estructuras sociales y en la integración de los individuos a las instituciones, la división social del trabajo, posibilita la asignación de los roles a desempeñar y del estatus que ocupará un individuo en un determinado estrato social, en el cual podrá mantenerse, descender o alcanzar posiciones superiores de acuerdo con sus expectativas de movilidad social

En este contexto he ubicado como un problema social de gran importancia a la selección de personal que llevan a cabo los grupos financieros, proceso en el cual interactúan diversos factores como la búsqueda de satisfacción de las expectativas, tanto de las propias agrupaciones financieras, como de los individuos que pretenden aborar en éstas, ambos reflejan las necesidades y diferencias, producto de su posición y del papel que desempeñan en la sociedad.

El funcionamiento de todo sistema social implica que las estructuras sociales que la integran funcionen adecuadamente, a través de la interacción entre instituciones sociales e individuos, en este sentido la relación que existe entre los

¹¹ Sorokin, Pitirim. Estratificación y Movilidad Social, cit por Jiménez Mier y Terán. Op. cit., pp.113-114

grupos financieros, como parte representativa del sector productivo y las escuelas de comercio particulares, como parte del sector educativo, refleja una desvinculación que restringe las oportunidades de trabajo a cientos de solicitantes de empleo, situación que repercute en el desempleo y subempleo, indicadores importantes de una problemática social y las consecuencias de esa disfuncionalidad, afectan al mercado de trabajo, al sector educativo y a grandes sectores de la población.

La selección de personal en los grupos financieros, adquiere una característica muy particular, debido a que utiliza en su proceso selectivo una serie de elementos, que hacen más difícil el ingreso de personal, el estudio de caso, se orientó a las secretarías que egresan de escuelas de comercio particulares y que pretenden laborar en este tipo de organizaciones, a fin de obtener mayor estatus y movilidad social, sin embargo éstas deben de cubrir en su gran mayoría el estereotipo de secretarías que éstas organizaciones se han creado.

Nuevamente las necesidades de este tipo de instituciones y sus estereotipos sociales, no corresponden a la satisfacción de las expectativas de amplios sectores de la población, los cuales por sus características de raza, difícilmente podrían cubrir los requerimientos estereotipados establecidos.

El término estereotipo, del griego *stereos* (sólido) y *typos* (molde), fue introducido en las ciencias sociales por W. Lippman en 1922, este autor consideró que el estereotipo "...se forma ya sea por la pertenencia de los individuos a un grupo, por la repetición constante de frases, slogans, dichos, leyendas, etc., por los medios masivos de comunicación y la opinión pública, estando esto involucrado en un proceso de socialización."¹²

¹² Lippman, W. *The world outside and picture in our heads images of man.*, cit. por Flores Galaz, Mirta, Rivera Aragón, Sofía. en " El Estereotipo del Politico Mexicano." Tesis. UNAM. México 1983 p. 34

La compleja relación entre los grupos financieros y sus requerimientos de personal secretarial estereotipado, el sector educativo y los recursos humanos que éste aporta al mercado de trabajo, me generó una serie de cuestionamientos hacia cada una de las partes de esta problemática;

1.- El proceso de selección que utilizan las organizaciones financieras busca satisfacer una serie de necesidades específicas, mismas que se ubican en un contexto de mayor competencia el cual demanda más eficiencia y productividad en sus recursos humanos. Estos factores inciden en las políticas y normas que se utilizan en el proceso selectivo con criterios muy rígidos para obtener a la secretaria más acorde a los requerimientos de la organización .

En el capítulo I plantaremos las necesidades de personal secretarial que tienen los grupos financieros, así como el contexto en el que surgen y las expectativas que esperan poder cumplir con los recursos humanos que aporta el sector educativo y el mercado de trabajo en su conjunto.

2.- La carrera secretarial es una de las diversas alternativas educativas que ofrece el estado a amplios sectores de la población, para tratar de incorporarlos al sector productivo en el corto plazo, para lo cual ha permitido la participación de los particulares, con el surgimiento desordenado de escuelas que imparten la carrera secretarial, mismas que han rebasado los controles y sistemas de supervisión de la propia SEP, debido a su crecimiento y proliferación, orientadas más por sus intereses económicos, situación que ha repercutido en la calidad de la educación, con graves repercusiones tanto en el mercado de trabajo, como en las frustradas expectativas de las secretarías que egresan anualmente por obtener un empleo.

En el capítulo II abordaremos lo relacionado a la carrera secretarial para aportar datos e información que nos permitan responder estas preguntas, ya que sin duda, la masificación y gran demanda de ese servicio educativo fue influenciado

por una oferta constante de empleo, lo que motivó una excesiva y desordenada proliferación de escuelas de comercio particulares, auspiciadas por la incapacidad del Estado para satisfacer las necesidades de educación de varios sectores de la población que al no poder continuar sus estudios formales en el sistema educativo nacional, optaron por una de las alternativas que ofrece el estado, para obtener una capacitación en corto plazo para tratar de ingresar al sector laboral.

3.- Las expectativas de las secretarías que anualmente egresan de las escuelas de comercio particulares, reflejan una búsqueda por obtener no sólo un empleo que permita la obtención de un ingreso, sino que también buscan incorporarse a organizaciones como los grupos financieros que permitan la consolidación u obtención de un estatus de mayor reconocimiento social, situación que adquiere una magnitud importante, cuando por una parte, la capacitación que recibieron durante su estancia en la escuela, no satisface los requerimientos de este tipo de empresas y por otra, cuando los estereotipos y valores sociales que rigen su proceso de selección no corresponden a las características físicas de las solicitantes de empleo.

Finalmente en el capítulo III desarrollaremos el tema sobre la forma en que los grupos financieros seleccionan al personal secretarial, cuales son sus características y necesidades más comunes, a fin de establecer algunos aspectos que ponen en evidencia las desigualdades sociales, la utilización de estereotipos, valores y prejuicios sociales, en un proceso selectivo, que determina una desigual distribución de las oportunidades de empleo entre las aspirantes al puesto secretarial para lo cual se tomarán en cuenta los resultados obtenidos a través de la investigación de campo, durante la cual se aplicó un cuestionario de entrevista estructurada a cinco de los principales grupos financieros de la ciudad de México y a seis de las escuelas particulares de comercio que imparten la carrera

secretarial a las cuales acuden esas organizaciones financieras para reclutar secretarias.

El filtro social que realizan estas agrupaciones financieras tiene repercusiones en la sociedad y en el mercado de trabajo, en el cual se incrementa de manera considerable el número de desempleados y de subempleados que se incorporan o bien, a la economía informal o, buscan un empleo en otro tipo de empresas, en las que quizás no están dadas o no existen las condiciones para lograr obtener un estatus de mayor prestigio social.

Situación que trae como consecuencia el deterioro del nivel de vida de muchos de los solicitantes de empleo que son rechazados por no cubrir los requisitos de ingreso, ya sea por falta de escolaridad, nivel socioeconómico limitado, experiencia laboral no acorde al giro de la empresa o aspecto físico. Elementos que influyen de manera radical en sus posibilidades de obtener ascenso social en este tipo de organizaciones.

CAPITULO I

LAS NECESIDADES DE PERSONAL SECRETARIAL EN LOS GRUPOS FINANCIEROS

Antes de establecer cuales son las necesidades de personal secretarial en los principales grupos financieros de la Ciudad de México es importante tratar de exponer qué es un grupo financiero, cuáles son las condiciones económicas, políticas y sociales que justificaron su aparición y papel preponderante durante el sexenio del presidente Carlos Salinas de Gortari y cuáles son sus necesidades actuales de personal secretarial.

1.1. DEFINICIÓN DE GRUPO FINANCIERO

Aunque la aparición de los grupos financieros se reglamentó a principios de la década de los 70's, en los cuales ya se ofrecían algunos de los servicios bancarios, bursátiles de arrendamiento e inmobiliarios a través de las denominadas instituciones de banca múltiple autorizadas para iniciar operaciones en 1974, el concepto de grupo financiero adquiere mayor relevancia en el sector financiero mexicano desde finales de la década pasada y principios de los 90's. En 1989 la Secretaria de Hacienda y Crédito Público autorizó la creación de grupos financieros para respaldar el paquete de modificaciones que se plantearon en el proyecto de política económica del régimen salinista.

En este sentido y de acuerdo a la definición de Briseño un grupo financiero se constituye con "... una sociedad controladora y cuando menos por tres de las siguientes entidades; almacenes generales de deposito, arrendadoras financieras, casa de bolsa, casas de cambio, empresas de factoraje financiero, instituciones de banca múltiple, instituciones de finanzas, instituciones de seguros y sociedades operadoras de sociedades de inversión."¹³ sólo algunos de los

¹³ Briseño Maldonado, Teodoro. " Las funciones de la Comisión Nacional Bancaria frente a los Sistemas Bancario y Financiero Mexicano. ", periódico *La Jornada* 29 / 05 / 92 p. 39 A

bancos reprivatizados se constituyeron para poder como grupo financiero en el corto y mediano plazo, debido a su capital, estructura y estrategia financiera.

Actualmente estas son las instituciones que conforman la parte medular del sistema financiero mexicano, en el cual sólo las primeras diez operan como grupo financiero y el resto como banca múltiple sin llegar a considerarse como entornos financieros¹⁴:

**GRUPOS FINANCIEROS NACIONALES
(ACTUALES)**

1. ACCIVAL-BANAMEX
2. BANCOMER
3. SERFIN
4. INVERLAT
5. INVERMEXICO
6. BANCRECER
7. BANORTE
8. BITAL
9. ABACO-CONFIA
10. MERCANTIL PROBURSA
11. ASEMEX-BANPAIS

BANCOS NACIONALES (ACTUALES)

12. ATLANTICO GBM
13. CREMI *
14. BANORIENT
15. UNION*
16. PROMEX
17. BANORO
18. BANCEN

*.- Ambas instituciones comenzaron a operar nuevamente de manera independiente a partir de marzo de 1995

¹⁴ Peñaloza Webb, Miguel. La conformación de una Nueva Banca, retos y oportunidades para la banca en México, ed. McGrawhill. México. 1994. p.44

Esta integración de organizaciones financieras también las ubica Mansell, en el concepto de grupo financiero al cual define en los siguientes términos "... un <grupo financiero> puede consistir en bancos comerciales, casas de bolsa, casas de cambio, y otras instituciones financieras. Por lo tanto, el <grupo> se acerca al concepto de un banco que puede prestar todo tipo de servicios "¹⁵

El surgimiento de este tipo de agrupaciones financieras buscó ofrecer una respuesta a las necesidades del nuevo contexto financiero nacional e internacional y fueron elemento importante en el esquema de cambios estructurales que se llevaron a cabo dentro del sector financiero nacional en el periodo 1990-1993.

En este periodo los proyectos gubernamentales de política económica se caracterizaron por la creación y consolidación de una infraestructura financiera que estuviera en poder de la iniciativa privada para que permitiera generar un espacio de mayor confianza y estabilidad para atraer flujos de inversiones extranjeras, así como para que posibilitará en el corto y mediano plazo el regreso de capitales mexicanos que se encontraban en otros países.

1.2. CONTEXTO EN EL QUE SURGEN LOS GRUPOS FINANCIEROS

La importancia que fueron adquiriendo y la trascendencia de este tipo de organizaciones, ha tenido amplias repercusiones en el ámbito económico, político y social del país.

El programa de política económica que se llevó a cabo en el régimen salinista y que posibilitó el surgimiento de los grupos financieros, se fundamentó en diversas estrategias a corto y largo como :

¹⁵ Mansell Cartens, Catherine. *Las Nuevas Finanzas en México* ., Ed. Milenio. México 1992. P. XXXI

- Reprivatización de empresas no prioritarias para el Estado (entre las que destacan Teléfonos de México, líneas de aviación, ingenios azucareros y los 18 Bancos en poder del Estado.)

-Estabilización de la economía, reducción de la inflación a un dígito, control del gasto y déficit público, reestructuración del aparato industrial para enfrentar la competencia internacional y coadyuvar al regreso del país a los mercados financieros internacionales de los cuales estaba excluido desde principios de las década de los 80's,¹⁶ hechos que adquirieron gran significado al concluir los acuerdos sobre la renegociación de nuestra deuda externa y al firmarse y ratificarse por el congreso norteamericano y canadiense la puesta en marcha del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá.

Con razgos de un modelo económico de corte neoliberal que permitiría acelerar la globalización de nuestra economía, através de integración de bloques comerciales con los principales socios comerciales de nuestro país. Factores que se orientaban al cumplimiento de metas económicas para la :

-Reactivación de la economía del país, obtención de apoyo, por parte de la comunidad financiera internacional para la renegociación de la deuda externa, equilibrio de la balanza comercial y ajuste del aparato administrativo del Estado.

Para Aviles, la comunidad financiera internacional desempeño un importante papel en la reprivatización bancaria dado que ejerció fuertes presiones a finales de la década pasada, por conducto del Banco Mundial para que se consolidaran acuerdos y negociaciones que permitieran que los servicios financieros, en poder del Estado, fueran liberalizados y quedaran en poder del sector privado.

¹⁶ Mansell, Cartens. *Op.cit.*, p. 144

A cambio nuestro país obtuvo el apoyo del Banco Mundial, tanto para renegociar su deuda externa como para la asignación de un crédito por \$1,500 Millones de Dolares (USA) en el periodo 1989-1990.¹⁷ la participación del capital extranjero y de las empresas transnacionales y las políticas de ajuste establecidas por el fondo monetario internacional (FMI), también presionaron y repercutieron en los proyectos de reprivatización de la gran mayoría de las empresas no prioritarias. En este periodo se vendieron cerca de 800 de las 1200 empresas en poder del Estado.

Sin embargo al iniciar el último año del gobierno salinista, las expectativas y metas de lograr un crecimiento sostenido de la economía, que permitiera elevar el nivel de vida de los mexicanos y de obtener las ventajas de un Tratado de libre Comercio con dos de las potencias más industrializadas del mundo, desaparecieron y se postergaron nuevamente, al surgir una serie de acontecimientos que pusieron en evidencia las fallas e incongruencias de un modelo económico de desarrollo impuesto a lo largo de los dos últimos sexenios, que mantienen en índices de pobreza y de extrema pobreza a más de 40 millones de mexicanos.

En este contexto de crisis económica, política y social, así como de inestabilidad bursátil y cambiaria, a continuación trataremos de describir las nuevas necesidades de recursos humanos que demandarán estas organizaciones para enfrentar los retos que implica tanto la competencia con los otros grupos financieros como con los otros bancos nacionales, a partir de 1993 se autorizó la creación de los siguientes bancos¹⁸:

¹⁷ Aviles, Roberto. "Fin de Sexenio, el Sector Financiero" Periódico Reforma 04/11/94 p.28 A

¹⁸ Peñalosa Webb, Miguel. Op. cit. p.46

**BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS
NACIONALES (NUEVOS)**

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1) INTERESTATAL (SINALOA) | 14)INTERACCIONES |
| 2) DEL SURESTE | 15)INBURSA |
| 3) INDUSTRIAL DE JALISCO | 16)QUADNUM |
| 4) CAPITAL | 17)PRONORTE |
| 5) MIFEL | 18)REGIONAL DE MONTERREY |
| 6) INVEX | 19)FIMSA |
| 7) ALIANZA | 20)DEL BAJIO |
| 8) AFIRME | 21)BANSI |
| 9) ANAHUAC | 22)DEL ATOYAC |
| 10)VANGUARDIA * | 23)SOFIMEX |
| 11)ESTRATEGIA * | |
| 12)BANCRESUR* | |
| 13)UNICREER * | |

*En trámite de autorización para iniciar
operaciones en 1995

Así como diversos intermediarios financieros extranjeros que iniciaron gestiones en 1994 para iniciar operaciones en nuestro país durante el presente año, hasta la fecha estos son los bancos y grupos financieros extranjeros autorizados¹⁹:

BANCOS EXTRANJEROS

- 1) ABM AMRO
- 2) BANK OF AMERICA
- 3) BANK OF BOSTON
- 4) CHASE MANHATTAN BANK
- 5) FUJI BANK
- 6) DRESDNER BANK
- 7) BANQUE NATIONALE DE PARIS
- 8) BANK OF TOKIO
- 9) FIRST CHICAGO BANK
- 10) CITI BANK
- 11) CHEMICAL BANK
- 12) ING CAPITAL HOLDINGS
- 13) SANTANDER
- 14) MORGAN
- 15) MIDLAND BANK
- 16) NATIONS BANK

GRUPOS FINANCIEROS

EXTRANJEROS

1. CITI BANK
2. MORGAN
3. GRUPO ING
4. SANTANDER
5. CHEMICAL

¹⁹ Ibidem p. 47

**17. REPUBLIC NATIONAL BANK OF NEW
YORK**

Como se podrá observar la participación del capital monopolico extranjero proveniente de los países más industrializados se encontrará representado por cada organización financiera en esta apertura del sistema financiero mexicano al que habria que agregar el incremento en el número de bancos y grupos financieros nacionales mencionados con anterioridad, este nuevo esquema traerá como consecuencia, una mayor competencia y exigirá una mayor calidad, eficiencia y productividad, tanto a las agrupaciones financieras que fueron reprivatizadas durante el ciclo 1990-1993, como a las nuevas instituciones financieras que han comenzado a operar en nuestro país.

**1.3. TIPO DE PERSONAL SECRETARIAL QUE DEMANDAN LOS
PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

La mayoría de los grupos financieros han realizado profundos cambios en sus estructuras administrativas y en sus procesos de trabajo mosmos que heredaron de la banca nacionalizada, con objeto de elevar la eficiencia y competitividad de sus servicios y en este proceso de cambios y mayor exigencia, el elemento humano desempeña un papel indispensable, dado que a través de la oportuna y eficaz atención que brinden los empleados de estas agrupaciones a clientes, inversionistas y público en general , se podrá evaluar el grado de avance o retroceso en el cumplimiento de las metas y objetivos que cada organización estableció.

En este sentido abordaremos de manera específica las características de las secretarias, sobre el cual se sustenta este trabajo de investigación, toda vez que he participado en el reclutamiento y selección de este tipo de personal, en los

últimos 10 años, lo que me ha permitido captar la problemática social que ha implicado el cambio, desarrollo y perspectivas de esta actividad.

Para lo cual primero haré referencia a las características del tipo de personal secretarial que actualmente requieren la mayoría de las agrupaciones financieras y posteriormente se plantearán algunos antecedentes del personal secretarial que caracterizó a la banca nacionalizada (1983-1990) para compararlos con el perfil de la secretaria que actualmente demandan los grupos financieros de la ciudad de México a fin de establecer cual fue su desarrollo y consecuencias en el establecimiento de las normas y políticas, sobre las que se han sustentado la mayoría de los criterios que actualmente rigen el proceso de selección de personal.

Criterios que a su vez se apoyan en estereotipos sociales y que marginan de la posibilidad de obtención de empleo a las personas que no corresponden a sus escalas de valores y normas, estereotipos estéticos que influyen actualmente sobremanera en la selección del personal secretarial.

1.3.1. NECESIDADES ACTUALES DE PERSONAL SECRETARIAL EN LOS GRUPOS FINANCIEROS

El panorama en el que se reconstituyeron los grupos financieros y las consecuencias actuales de la crisis económica que atraviesan, ubica a este tipo de organizaciones ante el difícil reto de incrementar la eficiencia y productividad en sus servicios, infraestructura y cobertura a nivel nacional, en un marco de mayor competencia tanto por la creación de nuevos bancos y grupos financieros nacionales como por la incipiente participación de organizaciones financieras internacionales que durante 1995 comenzarán a funcionar en nuestro territorio. La competencia por atraer flujos de inversionistas nacionales y extranjeros tanto con los otros grupos financieros existentes en nuestro país, como con los 52

intermediarios financieros extranjeros y con los otros 23 bancos nacionales que fueron autorizados por la SHCP en el transcurso de 1994,

La crisis económica que se inició a finales de 1994 y que afecta a todos los sectores de la sociedad e incrementa las posibilidades de conflictos y tensiones sociales, ubica a estas agrupaciones en una posición difícil para obtener del mercado de trabajo el personal que demandan, recursos humanos que deben reunir una serie de atributos, habilidades, conocimientos y experiencias específicas, que permitan a las organizaciones mantener un elevado nivel de: productividad, eficiencia, confiabilidad y creatividad, como elementos determinantes para lograr su permanencia en el mercado financiero mexicano.

Este objetivo se sustenta en dos aspectos, por una parte existe la necesidad de los nuevos propietarios de la banca, de recuperar en el menor tiempo posible el capital invertido en la compra de cada una de las instituciones de crédito y por otra, el logro de su principal objetivo; edificar un grupo financiero nacional altamente rentable y competitivo.

En este sentido cada grupo financiero nacional se ha orientado a la tarea de reorganizar sus estructuras administrativas y revisar sus procesos de trabajo, promoción y captación de nuevos inversionistas, a fin de hacer más eficientes y ágiles los diversos procesos administrativos que inciden de manera directa o indirecta en las estrategias de captación de capitales a través de la implementación de nuevos productos y servicios bancarios y en una atención más eficaz y oportuna en las sucursales.

Durante otra etapa de la investigación de campo se planteó la necesidad de conocer cuál era el número de empleados que cada grupo financiero tenía, y el número de secretarías que estaban contratadas, afin de conocer cual era la

proporción de éstas en cada organización financiera, desafortunadamente sólo tres grupos financieros aportaron datos, debido a los siguientes factores:

Por un lado la mayoría de estas empresas está realizando ajustes en sus plantas de personal, situación que implica reubicación o liquidación de empleados, por lo que las cifras se manejan con hemetismo, para evitar fugar de información que a su vez afecten la imagen de la organización y esto repercute en el desempeño laboral y los procesos de trabajo.

Por otro lado las transformaciones a las que se ven obligadas estas agrupaciones implican replantear las actividades de algunos puestos específicos. Por ejemplo en Asemex-Banpaís al personal secretarial se le están asignando otras funciones, por lo que el puesto de "secretaria" es está modificando en sus nuevas estructuras internas, ahora se le denomina como asistente administrativo.

Estos cambios dificultan una evaluación cuantitativa del puesto secretarial, mismo que al parecer sólo continuará funcionando como tal, en los niveles de dirección, lo que dificulta en cierta forma precisar cuales puestos secretariales aún no han sido modificadas en las plantillas de personal.

Otras instituciones como Banamex y Bancomer se concretaron a negar la información, argumentando que por los cambios constantes en las estructuras de su organización difícilmente podrían proporcionar con certeza los datos requeridos.

En este tipo de empresas por su magnitud, infraestructura y amplia cobertura a nivel nacional, los ajustes de personal adquieren dimensiones importantes, desafortunadamente no tengo datos concretos sobre la cantidad de personal vigente.

El siguiente cuadro nos permitirá identificar con mayor precisión la importancia que aún tiene el personal secretarial dentro de las estructuras de estas importantes agrupaciones financieras.²⁰

CUADRO A

" TOTAL DE EMPLEADOS VS NUMERO DE PERSONAL SECRETARIAL EN CADA GRUPO FINANCIERO "

GRUPO FINANCIERO	No. DE EMPLEADOS**	PERSONAL SECRETARIAL	% DE SECRETARIAS
ACCIVAL-BANAMEX	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS
ASEMEX-BANPAIS	2 4 5 7	126	5.1%
BANCOMER	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS
INVERLAT	4 2 3 5	409	9.6%
SERFIN	8 0 0 0	133	1.6%
TOTALES	14 6 9 2	668	4.6%

** PROMEDIO DE EMPLEADOS VIGENTES EN NOMINA DE ZONA METROPOLITANA A DICIEMBRE 1994

Entre otras cosas debido a su tradicional ubicación dentro de los procesos de trabajo, aunque habría que reconocer que por los cambios a que están sujetas estas organizaciones, los porcentajes de personal secretarial tenderán a disminuir en los próximos años.

Los recursos humanos son un factor indispensable en este proceso de cambios, a pesar de la reducción de personal que se ha llevado a cabo en el periodo 1989-1994, en algunos grupos financieros de la Ciudad de México, según Avilés, el sector bancario ha tenido variaciones en sus plantas de personal, de acuerdo a los siguientes datos:

²⁰ Datos proporcionados por los responsables de reclutamiento de personal de cada uno de los cinco grupos financieros, a través del cuestionario para entrevista estructurada que se aplicó durante la investigación.

CUADRO B

PERSONAL BANCA COMERCIAL						
PLANTA	160.7	166.7	166	166.3	161	161.2
AÑO	1989	1990	1991	1992	1993	*1994

PERSONAL CASAS DE BOLSA						
PLANTA	9.9	9.1	9.3	9.3	9.7	8.2
AÑO	1989	1990	1991	1992	1993	*1994

cifras hasta junio de 1994, en miles de personas.

Este análisis refleja incrementos en la planta de personal de los bancos durante el período 1990-1992, misma que comenzó a reducirse a partir de 1993, lo que en suma refleja, que durante el período enero 1990-junio 1994, se han recortado cerca de 5,500 plazas, situación que ha sido aún más crítica para las casas de bolsa, donde en el ciclo 1989-junio 1994 se redujeron 1,700 plazas, lo que arroja un total de 7,200 empleados menos en este tipo de organizaciones.²¹

Esta situación reflejó, al menos hasta junio de 1994, la evolución y perspectivas del desempleo bancario, el cual auspiciado por la crisis actual del sector financiero, continuará incrementándose en mayores proporciones.

El desempleo en este sector, como en muchos otros, es un hecho social que afecta las estructuras sociales y posibilita el incremento de las tensiones y conflictos sociales.

Los recortes de personal en los grupos financieros seguirán utilizándose como una práctica común orientada a disminuir los gastos de operación, (sueldos, prestaciones e incentivos) que implica el tener amplios grupos de trabajadores, desafortunadamente, carezco de la información estadística, que me permita fundamentar esa referencia, dado que ésta es manejada de manera estrictamente

²¹ Avilés, Roberto. *loc.cit.*

confidencial por las áreas de recursos humanos de la mayoría de los grupos financieros.²²

Sin embargo se puede identificar como una práctica usual en este tipo de agrupaciones financieras, una serie de ajustes internos que se orientan a mantener de manera controlada los ingresos de diverso personal a fin de no incrementar las plantillas de personal, un ejemplo de esto podría ser la estrategia de recortar personal en todos los niveles, ya sea negociando una liquidación o retiro voluntario, ejerciendo presiones de tipo administrativo y laboral, para agilizar la jubilación de los empleados que por sus años de servicio y/o edad hubiesen generado ese derecho y cancelando el puesto, en algunas áreas no prioritarias para la organización, a algunos de los trabajadores con menor antigüedad, para liquidarlos de acuerdo a la ley federal del trabajo.²³

El despido de amplios contingentes de empleados bancarios, desde directores, gerentes, ejecutivos y empleados, es un hecho social que no ha pasado desapercibido para las diversas bolsas de trabajo del sector público y privado ni para las oficinas de reclutamiento y selección de personal de la mayoría de los grupos financieros.

Por otro lado y como complemento de esa estrategia de ajuste, las agrupaciones financieras han establecido parámetros de selección de personal más rigurosos, que restringen el ingreso de las personas que no cubren los requisitos establecidos en sus políticas y normas de contratación de personal, situación que afecta a cientos de personas desempleadas, que acuden diariamente a solicitar empleo.

²² Conocimientos que he adquirido a lo largo de mi trayectoria laboral.

²³ loc. cit.

En este contexto las actividades secretariales como parte importante del esquema administrativo que se requiere en este tipo de organizaciones, para las cuales la contratación de una secretaria exige a las aspirantes una serie de habilidades, conocimientos, presentación, edad, estado civil, específicos y en algunos casos con una experiencia laboral determinada, para el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada área por la organización, asimismo la secretaria que demandan debe ser capaz de realizar diversas actividades al mismo tiempo y contar con un potencial de desarrollo que permita el aprovechamiento de sus habilidades, creatividad y eficiencia en el trabajo cotidiano, desde la respuesta oportuna de la correspondencia, envío de fax, control de archivo, manejo de computación, fotocopadoras, trato con compañeros y supervisores, atención oportuna y eficaz de clientes, inversionistas y público en general.

Teorías como las de reingeniería, innovador concepto definido por Hammer y Champy como "...la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.²⁴ tendrán algunas repercusiones en las estrategias de modernización, que plantean entre otras cosas, la completa y total utilización de la capacidad, habilidades y creatividad del recurso humano como parte integrante de la organización moderna, replanteando los principios clásicos de la división social del trabajo.

De esta manera las nuevas necesidades de personal secretarial, exigen del mercado de trabajo aspirantes al empleo, que cubran una diversidad de características y cualidades muy específicas.

²⁴ Hammer Michael, Champy James., *Reingeniería* ed. Norma, 5a. reimp. México. 1994 p.34

Durante el trabajo de investigación se obtuvo información de los requisitos que debe cumplir la secretaria que demandan :

- 1) Buena Presentación y adecuado arreglo personal (aspecto físico, forma de vestir, hablar.)
- 2) Carrera comercial concluida.(con secundaria terminada) especialidades: Secretaria. Bilingüe ; Inglés-Español (70% inglés mínimo) o Ejecutiva en Español
- 3) Habilidades Secretariales: mecanografía, taquigrafía, ortografía, redacción.
- 4) Edad:18-28 años con deseos de superación y expectativas de desarrollo laboral, que posibiliten su adaptación en el corto plazo al estilo y ritmo de trabajo bancario.
- 5) Estado Civil: Soltera (de preferencia) con objeto de que no tenga otros compromisos personales (hijos, esposo,) que limiten su desempeño y continuidad en el horario de trabajo.
- 6) Conocimiento y manejo de equipo de computación, paquetería de oficina, o por lo menos nociones que faciliten una capacitación y aplicación en corto plazo de sus conocimientos en el trabajo diario
- 7) Manejo de equipo de oficina; fax, copiadora, telefax.
- 8) Experiencia mínima de 1 a 2 años. (en su caso)
- 9) Sin problemas de horario, es decir, que tengan la disponibilidad para laborar más allá del horario establecido, cuando las cargas de trabajo así lo requieran.

Por este tipo de características tan específicas los grupos financieros difícilmente pueden encontrar secretarías que cubran la mayoría de estos requisitos, sobre todo, si consideramos la oferta de sueldos que se ofrece a las aspirantes, el factor sueldo se ubica como un elemento importante en la obtención del personal acorde a esas demandas.

Sin embargo la mayoría de las agrupaciones financieras que se consideraron en esta investigación, se orientan a la búsqueda de personal secretarial recién egresado de las escuelas de comercio particulares y dejan que la obtención de personal secretarial con experiencia laboral se realice a través de otros medios de reclutamiento, esta política de reclutamiento y selección se apoya en los siguientes criterios:

- I. - Las secretarías recién egresadas manifiestan mayor disponibilidad, deseos de superación e interés por laborar en agrupaciones financieras.
- II. - La demanda de sueldos es menor, a la que solicitaría, por ejemplo una secretaria con experiencia laboral.
- III. - Las secretarías recién egresadas son susceptibles de una capacitación que permita la asimilación de los procesos y normas que rigen la actividad laboral, en periodos cortos de tiempo, lo que a su vez facilitará su adaptación a los objetivos y filosofías de la organización.

Finalmente esas necesidades y demandas de personal secretarial deberán ser resueltas a través de un riguroso proceso de selección.

Gran parte de la problemática que actualmente enfrentan los grupos financieros para incrementar la productividad y eficiencia de su personal, fue heredada de la banca nacionalizada, la cual durante el periodo 1983-1990 se caracterizó por permitir el acceso de recursos humanos con distintos niveles de preparación

académica y experiencia laboral, nivel socioeconómico, y entre este tipo de personal ingresaron también secretarías con una serie de características muy similares y que repercutieron de manera directa o indirecta en el servicio e imagen que las entonces sociedades nacionales de crédito pretendían ofrecer al público inversionista.

1.3.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL SECRETARIAL DURANTE LA ETAPA DE LA BANCA NACIONALIZADA 1983-1990.

Las consecuencias de la nacionalización de la banca durante el período 1982-1990 se reflejaron tanto en la prestación de los servicios al público, como en las estructuras de poder que se configuraron hacia el interior de las mismas organizaciones, los ajustes que se llevaron a cabo en las estructuras administrativas y en los procesos de trabajo influyeron en las políticas y normas que rigieron la contratación de personal, con estas adecuaciones fue factible el ingreso de muchos funcionarios del gobierno federal que fueron enviados a ocupar diversos cargos en los bancos. Sólo mencionaré un ejemplo, quizás por ser uno de los más conocidos el del ex-director de Pemex y ex-gobernador del Estado de México, Lic. Mario Ramón Beteta, quien fue asignado para dirigir Multibanco Comermex S.N.C.

Este tipo de personas, que en su mayoría desconocía el desarrollo y dinámica de los procesos de trabajo bancario, posibilitó a su vez, el acceso de muchas personas carentes de la experiencia, conocimientos, capacidad, escolaridad y presentación que se requería en las instituciones bancarias.

Las contrataciones de personal, permitieron el acceso de secretarías que denotaban limitaciones en desempeño laboral, carecían de la experiencia para resolver tareas cotidianas como cartas o tarjetas de agradecimiento a clientes, correspondencia a dueños de empresas, inversionistas, así como de la disposición para adaptarse a las condiciones de trabajo vigentes en ese entonces

y que fueron establecidas en su tiempo por la banca privada, en las cuales no se permitían tener alimentos sobre los escritorios, llegar tarde o faltar continuamente de manera injustificada, ausentarse por largos periodos de su lugar de trabajo, desatender las llamadas telefónicas, atención a los clientes.

Asimismo factores como su arreglo personal y presentación (aspecto físico, forma de vestir, hablar,) rango de edad, que oscilaba entre los 18 y 40 años. repercutieron en falta de motivación hacia el empleo, debido a otro tipo de expectativas que este tipo de personal esperaba cumplir en un banco.

Esta situación permitió que otras formas y estilos de trabajo, diferentes a las de los bancos dificultarán la adaptación a las necesidades de la organización en el corto plazo.

Otros factores que también influyeron fue el estado civil que se requería, en aquel entonces, era de solteras preferentemente, sin embargo se permitió el ingreso de muchas muchas secretarías casadas, madres solteras, mismas que al tener compromisos con hijos y esposo, difícilmente accedían a quedarse más tiempo para apoyar cargas de trabajo.

Tampoco se hacía énfasis durante las entrevistas de selección en el tipo de empresas de donde provenían a fin de conocer estilo de trabajo y exigencias a las que estaban acostumbradas, se analizaba de manera superficial el tiempo de duración en su último empleo, a fin de conocer su estabilidad laboral, expectativas tanto económicas como sobre su desarrollo a futuro en la institución, situación que no garantiza su estancia en el nuevo empleo por un tiempo determinado, asimismo no se consideraba relevante conocer el tipo de escuela en donde habían cursado los estudios de comercio, incluso era bien visto si la aspirante tenía experiencia laboral por haber trabajado en otras dependencias del gobierno federal.

Con esta amplitud y flexibilidad en los criterios de selección, se iniciaba un proceso administrativo, al que seguía como segunda fase, una evaluación de las habilidades técnico-secretariales de las aspirantes. El examen que se aplicaba pretendía obtener resultados que permitieran determinar el grado de conocimiento y dominio de las siguientes habilidades secretariales: mecanografía, taquigrafía, redacción, ortografía y distribución y limpieza. Los resultados que obtenían las aspirantes denotaban, faltas de ortografía, lentitud en la mecanografía, la mayoría desconocía o ya había olvidado las reglas para tomar dictado en taquigrafía y los escritos evidenciaban falta de conocimientos sobre cuestiones elementales de redacción y pulcritud en los escritos elaborados, su falta de compromiso hacía las actividades que se asignaban en las oficinas y en las sucursales se reflejaba cuando éstas no se presentaban a laborar, argumentando enfermedades o problemas escolares de sus hijos, llegaban tarde con frecuencia, carecían de conocimientos sobre el aspecto bancario, para orientar y mostrar una actitud de servicio a clientes y público en general, olvidando los principios de atención oportuna a clientes y público en general, en los cuales las instituciones bancarias, se habían caracterizado en otras de su épocas.

Esta situación de falta de funcionalidad de las secretarias también repercutió en las áreas administrativas de la institución bancaria, ya que por carecer de las habilidades para brindar una respuesta oportuna a los supervisores en las diversas áreas de la organización, se generaron cargas de trabajo, que exigían una revisión más minuciosa del trabajo secretarial.

Por citar un ejemplo, en el departamento contable se mecanografiaban todos los movimientos contables que las sucursales reportaban diariamente. Esto implicaba transcribir cientos de cifras en número y letra, mismas que al finalizar el día se cotejaban con los cargos y abonos que a cada cliente se hacían y cuando existían errores de mecanografía, se afectaba o bien al cliente en saldo (cuenta de

cheques, tarjeta de crédito, pago de servicios,) o a la institución en sus registros contables, situaciones que generaron muchos problemas tanto a nivel de atención al público como con las áreas encargadas de las auditorías internas.

Cabe hacer mención que esta situación a pesar de que caracterizó a la mayoría de la secretarías que ingresaron en esa etapa, permitió también el ingreso de un reducido número de secretarías que mostraron mayores deseos, capacidad y disponibilidad para adquirir los conocimientos que demandaba su trabajo.

La ambigüedad y falta de precisión en los criterios y políticas de selección para hacer más eficiente y ágil el servicio bancario, reflejaban más criterios políticos y populistas según Peñaloza Webb " Cuando la banca era propiedad del Estado su función básica tuvo mayor carácter social, dando acceso a la población a la mayoría de sus productos y servicios. Sin embargo su misión fundamental fue apoyar al gobierno...Esta realidad justificó el excesivo control y regulación que se ejerció sobre ella, así como su plena utilización y hasta su desintermediación"²⁵ a lo que habría que agregar que esta apertura repercutió en los criterios que influyeron en el incremento de las contrataciones de personal en general, carente de la presentación, capacidad y potencial de desarrollo. El siguiente cuadro nos permitira ilustrar más esta afirmación:

Cuadro C

VARIACION DEL PERSONAL BANCARIO DURANTE EL PERIODO DE LA ESTATIZACION²⁶:

	1982	1985	1988	1991
Personal	151,430	153,881	159,066	165,600

²⁵ Peñaloza Webb, Miguel. Op. cit. p. 158

²⁶ Ibid., p.77

Situación que a la larga comenzó a influir en la atención y servicio que se ofrecían a los clientes e inversionistas, quienes se quejaban de las demoras en la atención en sucursales y falta de capacidad para resolver sus problemas.

Las consecuencias de estos problemas se reflejaron también en los inversionistas que retiraron sus cuentas de ahorros e inversiones, mismos que no lo habían hecho a raíz de la expropiación de la banca y que optaron por hacerlo finalmente en el transcurso del periodo 1983-1990, en gran parte por la falta de capacidad del personal bancario y también por el clima de inseguridad económica y política que caracterizó al sexenio del presidente Miguel de la Madrid Hurtado.

Es importante mencionar también que en esta etapa a los bancos se les llegó a considerar como otro tipo institución burocrática del Estado, toda vez que con el decreto de expropiación de 1982, los empleados bancarios eran considerados como servidores públicos, (situación que trajo consigo fuertes conflictos entre los trabajadores bancarios y el gobierno federal) dado que estarían regidos por el artículo 123 apartado "B" de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por laborar en empresas que eran administradas de manera directa o indirecta por el gobierno federal.

Sería injusto ubicar a las secretarías como las únicas culpables de esa imagen que caracterizó a la banca nacionalizada, cuando sabemos que existieron diferentes factores de orden político y económico que intervinieron en esa época de la historia de la banca mexicana. Sin embargo el papel que desempeñaron las secretarías la forma en que se permitió su acceso a este tipo de organizaciones, me ha hecho posible establecer un parámetro de comparación con los requerimientos actuales, cuyos procedimientos y necesidades sociales se ubican en un contexto de mayor competencia financiera y también de mayor demanda de oportunidades de empleo por parte de diversos sectores de la sociedad.

1.4. IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LOS GRUPOS FINANCIEROS.

La selección de un individuo en lugar de otro para la realización de una actividad laboral se basa en las diferencias naturales e inevitables que existen entre los seres humanos, una persona puede ser más fuerte e inteligente que otra, poseer más belleza o atractivo físico, tener más habilidad y/o aptitud para hacer determinado trabajo. La existencia y aceptación de esas diferencias ha influido en el desarrollo de la desigualdad social a lo largo de la historia de la humanidad.

El desarrollo y expansión de las organizaciones en el último cuarto del siglo XX ha sido vertiginoso, el auge tecnológico de las comunicaciones y el avance científico en general han repercutido en los cambios sociales, políticos, económicos y culturales del México que nos rodea, cambios que se suceden con tal continuidad que llegan a parecernos tan cotidianos que se escapan de la reflexión y de un análisis más profundo.

Los cambios que ha sufrido nuestro país en los sectores industrial, productivo y de servicios, se reflejan en la sociedad, sus hábitos, costumbres y hasta sus valores han cambiado y contrastan con la sociedad de aquel México de hace apenas 20 años. Uno de los sectores en los que consideramos se han dado cambios muy importantes es en el de servicios, donde según datos del INEGI en 1993 se concentró el 36.6% de la población económicamente activa.

Es en este nivel donde se ubica el sector de los servicios bancarios y financieros, mismos que en su mayoría están en poder de la iniciativa privada, aunque el Estado conserva el control de la Banca de desarrollo, el Banco Obrero y el Banco del Ejército y las Fuerzas Armadas.

En este sentido los requerimientos de personal que se generan hacia el interior de los grupos financieros representan una seria disyuntiva para estas

organizaciones: ya que tienen que obtener los recursos humanos más capaces dentro del mercado de trabajo nacional, tarea que se realiza a través de un proceso de selección de personal, en el cual se relacionan en un trabajo interdisciplinario; la Psicología, Administración, Ingeniería Industrial, Medicina y en menor escala la Sociología, disciplinas que intervienen desde sus respectivos enfoques orientados a la selección del candidato idóneo para la organización.

La importancia de obtener el recurso humano más adecuado adquiere dimensiones significativas al integrar a la organización a grupos de individuos capaces de reproducir las estructuras sociales dominantes en la empresa, donde factores como el poder, económico y político, prestigio y mayor jerarquía en la escala social, intervienen en la formación y consolidación de estratos o capas sociales funcionales al sistema e impiden el desarrollo e incorporación de sujetos disfuncionales a las estructuras ya establecidas, factores que tienen repercusiones en la sociedad.

1.5. LA MOVILIDAD SOCIAL DENTRO DE LOS PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS

La movilidad social definida como el paso de los individuos de una posición social a otra, de un estrato social a otro, es un fenómeno que interviene en la dinámica de la sociedad. Existen organizaciones que por su nivel jerárquico, poder, prestigio y privilegio, se ubican como objetos de mayor demanda para lograr movilidad dentro de un mismo nivel socioeconómico o hacia otro nivel superior. Este concepto de movilidad social puede ser ascendente o descendente. Existen diversas corrientes teóricas en la sociología que han estudiado los diversos tipos de movilidad y sus efectos en la sociedad.

En este trabajo me referiré brevemente a este fenómeno social orientado a la movilidad ascendente, considerándola como el aspecto más común que espera

obtener un individuo cuando acude a solicitar empleo a un grupo financiero. Subyace sin embargo la inquietud para saber ¿ porqué se identifica más esta búsqueda de ovidad social por parte de algunos sectores sociales con los grupos financieros, a qué se debe su poder de atracción hacia ciertos sectores de la sociedad como un medio para obtener mayor prestigio y reconocimiento social .

El desarrollo y expansión del sistema financiero mexicano, a pesar de su etapa nacionalizada 1982-1990, a la cual se le conoce también como la "década pérdida" ha sido de gran importancia y ha emergido con gran fuerza, para recuperar su papel protagónico en la vida económica, política y social de la nación. Las agrupaciones financieras, con sus renovadas necesidades de crecimiento, han establecido una serie de estrategias y políticas para obtener del mercado de trabajo, los recursos humanos que permitan el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

En un contexto de mayor competencia y productividad, así mismo éstas organizaciones proyectan una imagen y posición en el medio empresarial, como organizaciones sólidas y con amplios recursos económicos que las hace lucir atractivas para los individuos que buscan no solo un empleo si no un medio para ascender socialmente, dado que ofrecen una serie satisfactores que van más allá de lo económico y que tienden éstas a reflejarse en el ámbito social en general .

En este sentido una agrupación financiera es considerada por los solicitantes de empleo, como un medio para obtener la asignación de un nuevo rol, que a su vez influya en el mejoramiento del estatus para tener posibilidades de mayor movilidad en la escala social.

Otro aspecto a considerar en esta búsqueda de mayor estatus, parece tener relación con el código de reglas y normas que habitualmente rigen a los trabajadores de estas empresas por ejemplo; el vestir de saco y corbata,

utilización de portafolio, en los hombres, estilo conservador en el vestuario y arreglo de las mujeres, así como el sentido de pertenencia a un grupo social identificado socialmente con factores de poder, prestigio, nivel socio-económico medio solvente y de mayor jerarquía social.

Formar parte de ese selecto grupo de individuos que trabajan en una agrupación financiera cumpliendo el rol de empleado, ejecutivo, gerente, directivo, etc. se presenta como una de las mejores alternativas que puede tener un individuo para escalar dentro de la sociedad a puestos y niveles de mayor jerarquía y reconocimiento social, situación que adquiere otras dimensiones, al considerar la difícil situación financiera que atraviesan muchas empresas en nuestro país, que limitan e imposibilitan hacer ofrecimientos económicos y de mayor jerarquía a su personal, dado los excesivos gastos financieros que esto implica.

Sin embargo obtener un empleo en este tipo de organizaciones, que permita en el mayor de los casos, el cumplimiento de un nuevo rol para mejorar o mantener el estatus y escalar en la estructura social, no es una relación de causa y efecto o a la cual se pueda interpretar de manera simplista, ya que la complejidad de la estructuras sociales, la interrelación de diversos factores y la dinámica social que se genera dentro de una organización son sumamente complejas y cambiantes.

En la que por otra parte también intervienen distintas interpretaciones y conceptualizaciones de los fines u objetivos de la empresa, dado que existen entre los individuos diferencias naturales (aspecto físico, forma de hablar,) y sociales (educación, nivel socio-economico, experiencia laboral, forma de vestir, comportamiento social,) que intervienen y son consideradas como determinantes.

En síntesis Los grupos financieros surgen como parte importante del proyecto económico neoliberal durante los primeros años del gobierno del presidente Carlos Salinas de Gortari, auspiciados por el interés del capital monóplico extranjero y por las presiones que sobre nuestro país ejerció la comunidad financiera internacional, la posición que desempeñaron las agrupaciones financieras permitió consolidar diversos proyectos financieros orientados a establecer las bases para atraer capitales nacionales y extranjeros, generar confianza y estabilidad en nuestra economía y en los programas de crecimiento económico.

Sin embargo la crisis política, económica y social que estalló a lo largo de 1994, evidenció las debilidades e incongruencias de los programas gubernamentales y a finales de ese año, reflejó su más grande fracaso con la devaluación en más del 50% de nuestra moneda, las consecuencias de esta crisis, afectan a todos los sectores productivos de la sociedad y amenazan con incrementar las tensiones y los conflictos sociales, las repercusiones afectan los principales indicadores sociales como; empleo, educación, salud y vivienda. el contexto en el que se desarrollan actualmente las nuevas necesidades de personal secretarial, en la mayoría de los grupos financieros de la ciudad de México contrastan con el tipo de necesidades que permitió el ingreso de diverso personal carente de la capacidad, conocimientos y experiencia (entre otros a las secretarías) a la entonces banca nacionalizada.

Las condiciones actuales de mayor competencia, eficiencia y creatividad establecen parámetros diametralmente opuestos con ese período de la historia al que algunos banqueros denominaron como la " peor etapa de la historia de la banca mexicana. "

En este contexto las pocas oportunidades de empleo que pueden ofrecer los grupos financieros inmersos en las consecuencias de la crisis económica con sus

programas de ajuste para efectuar recortes de personal y para restringir considerablemente sus necesidades de contratación de personal, los ubican en el mercado laboral como una opción muy cerrada, a la cual difícilmente pueden tener acceso las secretarías que acuden a solicitar un empleo.

Las nuevas necesidades de personal secretarial quedan delimitadas en este contexto, dado que, por un lado existen pocas oportunidades de empleo para ingresar a estas agrupaciones y por otro, en las organizaciones que aún realizan contrataciones, las solicitantes de empleo, deberán de sujetarse a un riguroso proceso de selección de personal, en el cual requisitos como la presentación, arreglo personal (aspecto físico, modo hablar.), escolaridad, edad, estado civil, conocimientos de equipo de cómputo y de oficina, determinarán en una primera etapa del proceso sus posibilidades de obtener el empleo y en caso de aprobar esta fase, deberán aprobar un examen que evalúa el dominio y conocimientos de las habilidades secretariales.

El panorama que debe enfrentar la aspirante al puesto secretarial en este tipo de organizaciones parece difícil, sin embargo su interés, no sólo se limita a la obtención de un empleo, si no que abarca también la satisfacción de otro tipo de expectativas, como la asignación de un rol en este tipo de organizaciones, que permita mejorar su estatus en la escala social.

En este sentido y como se mencionó al inicio de esta tesina la hipótesis de que las nuevas necesidades de personal secretarial en los grupos financieros y los requerimientos de las aspirantes a este tipo de puestos, ponen en evidencia un ejemplo que cotidianamente se aprecia en las diversas áreas de selección de personal y esta situación a su vez refleja la disfuncionalidad entre lo que espera obtener un grupo financiero de una secretaria, lo que ésta ofrece y las expectativas que espera satisfacer la aspirante al puesto, en su búsqueda por mejorar su nivel de vida.

Una de las consecuencias más claras de este fenómeno es una mayor restricción de oportunidades de empleo por parte de estas agrupaciones financieras, que sólo permite a las candidatas que cubren sus parámetros, estereotipos y prejuicios sociales, una posibilidad de incorporarse al mercado de trabajo, sustentados más en aspectos estéticos, que en el conocimiento y capacidad de las aspirantes a este tipo de puestos dejando fuera a quienes por su aspecto físico, arreglo personal, modo de hablar y bajos resultados en los exámenes técnico-secretariales no cubren sus requisitos.

El trabajo secretarial es una tarea en la que miles de mujeres en nuestro país, ya sea por indicación de sus padres o por decisión propia, cifran sus esperanzas de obtener en corto tiempo un empleo que permita obtener un ingreso para satisfacer sus necesidades de alimento, vestido y vivienda.

En el capítulo siguiente abordaremos las características de la carrera secretarial, actividad que ha sido considerada dentro del sistema educativo nacional como una más de las diversas opciones que ofrece el estado, a las personas que pretenden a corto plazo incorporarse al mercado de trabajo.

CAPITULO II

LA CARRERA SECRETARIAL, UNA OPCION PARA INCORPORARSE AL MERCADO DE TRABAJO A CORTO PLAZO

La actividad secretarial dentro de la división social del trabajo, forma parte importante de los procesos administrativos en la empresa moderna, su existencia y aceptación social como parte integrante de la variedad de profesiones, oficios y actividades que interactúan en el trabajo cotidiano es un hecho social. La participación del trabajo secretarial está detrás de muchas tareas, proyectos y trabajos. La tarea de las secretarias queda inmersa dentro de las grandes decisiones, operaciones comerciales y financieras, como algo normal, como una acción que no podría ser de otra forma en el mundo de los hombres. Es una evidencia más de que la ancestral división del trabajo por sexos aun prevalece.

La actividad secretarial es mayoritariamente propia de la mujer, en nuestro país y de acuerdo con cifras del INEGI de las 160, 435 plazas de tipo secretarial (mecnógrafas, recepcionistas o secretarias) sólo 7124 son ocupadas por hombres, lo que representa únicamente el 4% del total de las personas que se dedican a esta actividad ²⁷, en este sentido se consideran como atributos de la secretaria; la sensibilidad, dominio y paciencia, ya que aún a finales del siglo XX, la mujer en la oficina es ubicada por muchos hombre sólo como la parte complementaria de un proceso de trabajo. Sin embargo esta posición que ocupa la secretaria es también considerada como indispensable y necesaria en cualquier empresa.

Hasta este punto hemos hecho referencia a la actividad secretarial, su rol social pero finalmente aún no tenemos definido con precisión que es una secretaria.

²⁷ INEGI "Características económicas de la población, tabuladores temáticos" tomo II, México 1993, p. 497

2.1. DEFINICIÓN DE SECRETARIA

La palabra secretaria se deriva del latín *secretum*, que significa secreto. Según Rodríguez y Díaz este concepto también se utilizó en otros tiempos con otra connotación: "... en los siglos pasados se usó casi siempre en masculino, tal como hoy la usamos al referirnos al secretario de Gobernación, o algún otro Secretario de Estado. Evocaba de inmediato temas tales como los archivos privados, las reuniones de altos funcionarios, los tribunales secretos, etc."²⁸

La enciclopedia de la secretaria, establece una definición más acorde al mundo de los negocios: " secretario o secretaria es la persona que redacta la correspondencia de la persona a quien sirve ayudándola también en los asuntos de oficina o despacho "²⁹ secretario-secretaria son dos términos que nos remiten a actividades distintas en la actualidad, no obstante su denominación similar es por una razón muy simple:

" ... secretario viene de secreto y en todas estas tareas es fundamental la discreción. A una persona se la puede adjetivar de secretaria cuando guarda, o es capaz de guardar, un secreto. Si posee esta discreción merecerá la confianza de la persona u organismo a quien representa, confianza sin la cual sería imposible ejercer la labor de secretariado. Estos dos principios, el de la discreción y el de la confianza, son los que definían tradicionalmente la profesión de secretaria. "³⁰

Aspectos que son valorados como determinantes en la función secretarial, dado que muchas secretarias llegan a ser confidentes de los jefes inmediatos, mismos que, no sólo les confían detalles y secretos de su entorno laboral, sino que llegan a mezclar en esta relación aspectos de su vida familiar y personal.

²⁸ Rodríguez Estrada, Mauro y Díaz Real, Mayra " Desarrollo Secretarial " p.13

²⁹ Enciclopedia " de la Secretaria", p. 1

³⁰ loc. cit.

2.2. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD SECRETARIAL.

La actividad secretarial parece tener sus antecedentes en los trabajos que realizaban los escribas o amanuenses los cuales eran considerados como una clase profesional de copistas y notarios adiestrados.

Los escribas fueron en la antigüedad el eslabón entre el poeta y su audiencia, ya que si bien los poemas eran recitados debemos creer que antes fueron reducidos a escritura; " Los escribas que producían los manuscritos literarios constitulan una profesión importante con no escasa educación, y eran retribuidos por el número de líneas, probablemente calculadas por término medio, o según las clases de manuscritos... "31

Otras personas relacionan la aparición de las actividades secretariales con la transformación que llevó a cabo la revolución industrial, tiempo en el cual se inventó la maquina de escribir misma que: "... se atribuyó al Inglés Henry Mill en 1714 y al surgir la máquina, surge también la necesidad de contratar personas que dominaran las recientes técnicas de manejo..."32

Este fenómeno también marcó un espacio importante para la aparición de la mujer en otras actividades que no fueran las de parir hijos, cuidar hombres y niños, lavar ropa, preparar alimentos, limpiar casas.

Las mujeres que deseaban un trabajo en esa época, a mediados del siglo XIX, no podían obtenerlo más que de obreras o en el servicio doméstico. Las primeras eran sometidas a largas jornadas de trabajo y las segundas eran tratadas con hostilidad por las familias para quienes trabajaban. Se abría pues, una posibilidad, un nuevo campo de trabajo para la mujer : la oficina.

³¹ "Curso para Secretarías, Aplicación Tecnológica", UNAM. Méx. pp. 25-27

³² "Ponencia presentada en el Congreso Nal. de la Conf. Nal. de Asoc. de Secretarías de la Rep. Mexicana". pp.1-2

La mayoría de las actividades estaban vedadas a las mujeres. Por ejemplo en los Estados Unidos tímidamente se les dio la oportunidad para trabajar como maestras y para otorgar las escasas plazas se escudriñaba rigidamente su moral. El sueldo que percibían era inferior al salario de los hombres de la misma profesión. Justamente como el trabajo de oficina era considerado como el más preciso y adecuado para las mujeres, cuando se manifestó la necesidad de su labor, la enseñanza de este se convirtió también en <adecuada>.

En 1873 La máquina perfeccionada se lanza al mercado. Los Remington la toman comercialmente y tienen la revolucionaria idea de entrenar a las mujeres en su uso.

La sacaron un año después de haber adquirido los derechos, y así, al vender ellos sus máquinas a cualquier empresa, casi como un acto complementario, éstas solicitaban los servicios de una joven que dominara su uso. ³³

Todo ello trajo consigo el que las incipientes academias de comercio y que escuelas públicas brindarán cursos de mecanografía: " El primer curso, en una academia de Nueva York tuvo 200 aspirantes, ya para 1886 había en Estados Unidos 6000 mecanógrafas con lo que se fue extinguiendo el oficio relacionado con la escritura y campo de trabajo de escribas, copistas y escribanos ³⁴

En este marco el surgimiento de la mujer en el mundo de los negocios, tiene como punto de partida la nueva división social del trabajo, con la aparición de la industria y sus nuevas necesidades de mano de obra que tuviera el conocimiento y dominio de una serie de destrezas para manejar la entonces novedosa máquina de escribir.

³³ *Ibid*, p. 3

³⁴ "Curso para Secretaria, Aplicación Tecnológica", *Op. cit.* , pp. 229-230

El trabajo secretarial se encuentra delimitado actualmente, por el dominio de ciertas habilidades y destrezas que exige el uso de una maquina de escribir así como de las reglas del lenguaje escrito y de normas de trabajo que a cada empresa le caracterizan, principios que ubican a la actividad secretarial como una labor indispensable para el adecuado funcionamiento de una compleja red de funciones con escaso poder de decisión y concentrada en labores administrativas a desempeñar dentro de la estructura organizativa de la empresa.

2.3. LA ACTIVIDAD SECRETARIAL EN LA ACTUALIDAD.

La función secretarial como tal, se encuentra inmersa en una complejidad de interpretaciones y nuevas actividades, que dificultan precisar en cierta forma los límites de su campo de trabajo, tal parece que la actividad secretarial queda ligada a la interpretación o idea que la empresa o su jefe inmediato tenga, o crea tener, sobre el trabajo que ésta deba realizar, por lo que rara vez toman en cuenta las definiciones tradicionalistas que existen sobre este trabajo. No obstante lo anterior existen algunas conceptualizaciones que ayudan a delimitar su campo de acción y las causas que han intervenido para ubicar esta actividad como un hecho característico de la organización de finales del siglo XX ;" El crecimiento de las empresas ha hecho necesaria la presencia de la secretaria cuyas funciones se pueden agrupar en tres grandes áreas de actividad; representación del jefe o departamento y de la empresa, enlace y coordinación de las comunicaciones, organización del trabajo de su jefe"³⁵

El trabajo secretarial es una actividad necesaria, que llega a perderse en la complejidad misma de la interacción que se genera entre las distintas profesiones e intereses que se relacionan en los diversos procesos de trabajo, situación que en ocasiones la hace aparecer como una tarea rutinaria, fácil y sin trascendencia

³⁵ *Ibid.*, p. 2

en los objetivos de la pequeña y mediana empresa, sin embargo existen por otro lado, personas y autores que la consideran como una tarea esencial dentro del mecanismo de trabajo de cada organización, el periodista Vicente Leñero definió en alguna ocasión a la secretaria con estas palabras :

" ...Antes que una empleada, antes que una simple trabajadora, primero que una mujer liberada, la secretaria es una profesionista, no sub-profesionista, colaboradora efectiva para un trabajo para el que resulta imprescindible. Los estudios son aparte, la preparación teórica es, quizás importante, pero marginal si se confronta con la importancia que reviste el ejercicio diario de una responsabilidad. "³⁶

La trascendencia de esta actividad adquiere dimensiones importantes a través de su acción dentro de la moderna empresa, según los indicadores del INEGI en esta actividad, ya sea como secretarias, mecanografas o recepcionistas, se desempeñan cerca de 153,315 mujeres³⁷ cifra que pone en evidencia el incremento de su participación dentro del mercado laboral. Sin embargo la existencia de una secretaria forma parte de la organización de una empresa. Es común encontrar en la mayoría de las organizaciones y empresas, medianas y pequeñas, por lo menos una persona que desempeñe una serie de tareas similares a las que correspondería el trabajo secretarial.

Asimismo la amplitud y diversidad en este tipo de actividades, ha influido en la creación de estereotipos sociales de la secretaria, que en su mayoría corresponden más a la búsqueda de la secretaria ideal, casi perfecta, auspiciadas por el exceso de información bibliográfica que abunda en panfletos y textos, en los que sólo tratan de describir parcialmente lo que debe ser y hacer una "verdadera secretaria," para lo cual se limitan a tratar aspectos de arreglo personal,

³⁶ Leñero, Vicente. "Memoria activa, secreto cómplice " en la Revista *La Secretaria* p. 9

³⁷ INEGI .,"Características económicas de la población, tabuladores temáticos" Op. cit., p. 497.

organización dogmática del trabajo de oficina y consejos generales acerca de la importancia del trabajo secretarial, sin tomar en cuenta que la diversidad y compleja interpretación que existe sobre el amplio campo de trabajo secretarial, rebasa cualquier intento de establecer normas y códigos generales de comportamiento en la oficina.

El mismo mercado laboral es complejo y contradictorio, por lo que ese tipo de textos lejos de aportar una orientación y de brindar alternativas para valorar la importancia del trabajo secretarial, genera confusión y estereotipos, tanto de lo que supuestamente debe ser y hacer una secretaria, como de lo que debe esperar una empresa al contratarla.

Existe una demanda considerable de secretarias en el mercado de trabajo, lo cual es un indicador importante de la necesidad constante del sector productivo. Los anuncios clasificados en los periódicos, agencias de colocación y boletines de diversas bolsas de trabajo, refieren de manera continua la necesidad de este tipo de personal y el aparato productivo espera satisfacer esos requerimientos en gran parte con el apoyo del sector educativo.

El factor educativo continua siendo ubicado como el medio más adecuado para obtener promoción social y una mejor distribución del ingreso. En este sentido la incorporación de la secretaria al mercado de trabajo tiene un fin social que ha sido característico y muy explotado en nuestro esquema educativo, ya que esta especialidad al igual que todas las demás que ofrece el sistema educativo nacional, tanto a través de las escuelas públicas como de las privadas, se ubican como medios para lograr una promoción o ascenso en la escala social, la cual sólo se podrá obtener a través de la acreditación de los programas educativos establecidos en cada una de las instituciones educativas.

Las escuelas y academias pública y privadas que imparten la carrera secretarial o de "comercio", se ubican como una de las alternativas más accesibles para que las mujeres que recién egresan de la primaria o secundaria, estudien una "carrera corta" y logren en el corto plazo conseguir empleo o bien en alguna empresa de la iniciativa privada o en alguna dependencia del gobierno federal.

La acreditación de este tipo de estudios por la Secretaría de Educación Pública, exige el cumplimiento de un programa de estudios establecido con objeto de otorgar al individuo una serie de conocimientos, habilidades y destrezas para su aplicación en el mercado de trabajo, por lo que es importante conocer la posición que guarda la capacitación secretarial en el contexto educativo nacional.

2.4. LA CARRERA SECRETARIAL EN EL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL.

En el sistema educativo nacional se incluyen todos los niveles y servicios educativos que son responsabilidad del Estado entre los cuales se incluye el servicio de capacitación formal para el trabajo, nivel en el cual se ubica, entre otras especialidades a la carrera secretarial, debido a que sus estudios "...carecen de un nivel específico, no tienen el reconocimiento como carrera propedéutica, la persona que estudia esta especialidad puede contar sólo con estudios de primaria o secundaria como mínimo y en caso de que ésta pretenda ingresar a un nivel bachillerato, deberá cursar íntegramente el nivel inmediato anterior"³⁸ bajo estas condiciones esta carrera se ubica como una alternativa muy accesible para aquellas personas que no pudieron o no quisieron continuar otro tipo de estudios más allá de la educación básica.

³⁸ Con autorización de la Sra. Juana Agonizante responsable del área de Apoyo académico de la Subdirección de Vinculación y Apoyo Académico de la DGCC de la SEP, Entrevista 20 / 10 / 94 .

En este sentido y desde la perspectiva educativa del Estado, la capacitación queda definida como:

"...un proceso que permite al individuo: desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarios para desempeñar eficiente y eficazmente las tareas propias de una determinada ocupación, la cual debe tener un valor social, es decir, debe contribuir al desarrollo personal y colectivo así como al incremento de la cantidad y calidad de los bienes y servicios que requiere y demanda la Sociedad."³⁹

Esta idea de capacitación formal para el trabajo busca responder a las necesidades del individuo y del sector productivo. Sin embargo las demandas de personal calificado y competente del mercado ocupacional y particularmente las de los grupos financieros denotan y resienten las deficiencias e incongruencias que existen en el sistema educativo nacional, el cual se encuentra inmerso en una serie de graves problemas mismos que se reflejan en la mala y deficiente formación de las personas que acuden cotidianamente a solicitar una oportunidad de empleo.

Las interpretaciones y conceptos en los que ubica y pone en práctica la capacitación formal para el trabajo que actualmente se imparte en las escuelas y academias de comercio ha sido rebasada por el dinamismo de los cambios que ha experimentado nuestro aparato productivo en los últimos 10 años, cambios que demandan personal capaz y altamente competitivo, cambios que ponen en evidencia la disfuncionalidad de las estructuras educativas de la sociedad, para enfrentar el reto de las nuevas necesidades de sus instituciones sociales.

³⁹ SEP / SEIT. "Programa para la Modernización de la Capacitación Formal para el Trabajo" p. 13

Por otra parte el reconocimiento del estado, sobre los problemas y limitaciones que enfrenta el nivel de capacitación formal para el trabajo en particular, los retos que debe cumplir para dar una respuesta oportuna y eficiente tanto a la población que demanda este servicio como al aparato productivo nacional que requiere mano de obra capacitada de acuerdo a sus necesidades presentes y futuras.

La participación de los responsables del sector educativo y del sector empresarial preocupados por esa falta de funcionalidad entre ambos sectores, se ha orientado a la elaboración de diversos programas educativo que modifiquen las tendencias, rezagos y limitaciones de la educación en todos sus niveles, situación que desafortunadamente aún no ha impedido el que en este nivel específico, la preparación que reciben las futuras secretarias, continúe inmerso en contradicciones, rezagos y limitaciones, que dificultan y restringen su incorporación en corto plazo al mercado laboral.

La carrera secretarial en el contexto educativo nacional ha sido creada como otra de las tantas alternativas que ofrece el estado para satisfacer la necesidad de un determinado sector de la población que por necesidades ya sea económicas, sociales, de estatus, buscan obtener un empleo de manera inmediata, sin embargo para lograrlo requieren de una capacitación determinada, para conseguir un empleo que les facilite obtener un ingreso o una posición dentro de las actividades económicamente remuneradas para satisfacer sus necesidades económicas más apremiantes y de reconocimiento social.

La carrera secretarial desde la perspectiva de la capacitación formal para el trabajo forma parte de la estructura educativa que controla e imparte el estado a través de la Dirección General de Centros de Capacitación, (DGCC) e integrado a la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas (SEIT como un órgano centralizado de la Secretaría de Educación Pública). Los servicios de capacitación para el trabajo se contemplan tanto en la Ley Orgánica de la

Administración Pública Federal como en la Ley General de Educación como un acto educativo bajo la coordinación de la SEP sea que esta la realicen entidades federales, estatales y particulares.

Los problemas de la educación en México afectan en diversas formas y de distinta manera a cada nivel educativo, en lo que respecta a la problemática que atraviesa la capacitación formal para el trabajo y dentro de este nivel, la carrera secretarial en particular, podríamos enumerar los más importantes:

1.- Falta de orientación vocacional. La carencia de adecuadas estructuras institucionales que permitan acercar a la mayoría de los estudiantes del nivel de educación básica al complejo mercado de oportunidades de empleo, a las especialidades del sector industrial y no sólo al del sector servicios ha traído como una de sus consecuencias la alta concentración en especialidades propias del área comercial y contable, situación que a su vez ha puesto en evidencia la incapacidad del estado para satisfacer la demanda en este nivel de estudios y ha permitido el continuo surgimiento de muchas escuelas de comercio dirigidas por particulares, en las que existe un exceso de carreras cortas dentro de las áreas mencionadas., al finalizar el ciclo 1989-1990 la SEP tenía registrados a nivel nacional cerca de 2596 centros de capacitación particulares que contrastan con la infraestructura del estado, que hasta ese ciclo contaba con 636 centros, con lo que la atención de la población demandante fue de más del 50% por los particulares⁴⁰. Datos que ponen en evidencia la insuficiente capacidad de respuesta del Estado para apoyar este servicio educativo y también sirve para mostrar la magnitud de la demanda por parte de la sociedad.

2.- Carencia de mecanismos gubernamentales eficientes.- Para llevar una oportuna supervisión, control y seguimiento adecuado sobre las escuelas

⁴⁰ Ibid. p. 19.

comerciales particulares (incorporadas, registradas y las que ejercen sin registro alguno) cumplimiento de los programas oficiales como en la elaboración y evaluación de los contenidos de los planes y programas de estudios realizados por la propia escuela, planta docente, actualización y capacitación magisterial, aprovechamiento, eficiencia terminal, instalaciones, cuotas, bolsa de trabajo.

La cantidad de escuelas de comercio particulares que ofrecen las carreras secretariales, contables y de computación a nivel técnico, han tenido un crecimiento impresionante, para lo cual la SEP mantiene un relativo control sobre estas escuelas, a las que clasifica como : incorporadas y registradas, aunque gran parte de esta distinción obedece al tipo de estudios y carrera que se imparta. Las primeras tienen la obligación de cubrir los programas oficiales que dictamine la SEP, tienen validéz para todo el territorio nacional e incluso en el extranjero en tanto que las segundas, cubren una serie de requisitos establecidos por el Estado, pero no tienen el compromiso de apegarse a los programas educativos oficiales y carecen de reconocimiento a nivel nacional.

En el siguiente apartado se hará referencia a las escuelas particulares, que imparten la carrera secretarial a fin de conocer su origen, funcionamiento e importancia en el contexto educativo nacional, dado que su crecimiento las ubica como :

A.- una alternativa educativa que implica el pago de una determinada cantidad de dinero por parte de las personas, que acuden en busca de una capacitación específica para poder incorporarse al mercado de trabajo debido a sus necesidades económicas.

B.- Un mecanismo de reproducción social, función que también se confiere a la educación y que en algunas de las escuelas particulares adquiere una significativa relevancia, dado que existen institutos o academias comerciales a las que acuden

personas provenientes de estratos sociales con una posición económica de clase media, en busca de obtener también una capacitación determinada, con el fin de ubicarse en el mercado de trabajo con expectativas más orientadas a la búsqueda y reafirmación de estatus y reconocimiento social, que a la obtención de un ingreso económico, toda vez que sus necesidades más apremiantes, como alimentación, vestido y vivienda, están satisfechas de antemano por el nivel social que ocupan.

2.5.- LA CARRERA SECRETARIAL EN LAS ESCUELAS COMERCIALES PARTICULARES

El surgimiento de las escuelas particulares esta ligado a la historia de la educación en México. Ubicar el momento específico y las causas que originaron su aparición, rebasa los límites de esta investigación, por lo que delimitaremos a partir de la década de los 70's su desarrollo, época en que las estructuras educativas del sector privado y los grupos sociales que se integraron en torno a la enseñanza particular, tuvieron que ajustarse a los nuevos esquemas educativos que demandaba una sociedad más urbana, en la cual se inicia el auge de las escuelas bilingües y laicas con una orientación sustentada más en intereses económicos y en una comercialización excesiva de la enseñanza del idioma inglés.⁴¹ La carrera de secretaria ejecutiva bilingüe es un claro ejemplo.

Aunque el surgimiento de las escuelas de comercio secretariales ya se había comenzado a generar desde mediados de la década de los 60's, como se observa en el estudio que realizó Muñoz Izquierdo Carlos sobre las escuelas particulares en el Distrito Federal, el cual refleja su crecimiento e importancia en el contexto educativo "... la enseñanza privada participa en el total de la matrícula de

⁴¹ Torres Septién, Valentina "Algunos Aspectos de las escuelas particulares en el siglo XX" en La Educación en la Historia de México, El Colegio de México, México, 1992. pp. 228-227

la enseñanza media con un 38.2%, la participación porcentual mayor se concentra en la enseñanza comercial y técnica no sistematizada en la cual 61.1 de cada 100 son alumnos de planteles privados." ⁴² Esa participación de las escuelas particulares se orientó también de manera preponderante a la atención de los sectores medios de la sociedad, mismos que resintieron con más fuerza la incapacidad del estado para satisfacer su creciente demanda de una educación de calidad, que permitiera la consolidación y conservación de su estatus.

La educación que imparten los particulares se ha caracterizado entre otras cosas por su tradicional selectividad socioeconómica y académica, factores que han contribuido a considerarla como elitista; sin embargo para Torres Septién "... el elitismo no ha sido ni fue siempre deliberado; en algunos casos fue el resultado de los métodos de reclutamiento que se basaron en el pago de colegiaturas, ya que estas escuelas en México no han contado con subsidios estatales." ⁴³

En el aspecto académico su selectividad se apoyaba en someter a los aspirantes a exámenes bastante rígidos que aseguraban el ingreso a estas escuelas de alumnos "sin problemas". ⁴⁴ Este filtro social permitía brindar más oportunidades de educación a los sectores sociales con mayor capacidad económica y con bases académicas más sólidas, que redundaran en un desarrollo escolar estable y con grandes probabilidades de obtener éxito social.

Estas características han permitido ubicar a los egresados de las escuelas particulares en sus diversos niveles educativos, como parte integrante de los sectores económicos más favorecidos, sin embargo con el auge de las escuelas

⁴² Muñoz Izquierdo, Carlos. Estudio sobre las escuelas particulares del Distrito Federal, su panorama estadístico y economía. Vol. 1 CEE. México. 1966 p. 110

⁴³ Torres Septién. Ob. cit., p. 216

⁴⁴ *Ibid.*, p. 217

particulares que se inició en los 70's, y en específico de las que imparten la carrera secretarial, esa idea ha cambiado, de manera significativa, debido entre otras cosas, al incremento de la demanda en la capacitación secretarial, lo que posibilitó el surgimiento desordenado de una gran cantidad de escuelas con intereses marcadamente económicos que se orientaron a satisfacer los requerimientos no sólo de los sectores medios, si no que ahora también se incluían a los sectores menos favorecidos económicamente de la sociedad, sector que por su parte había experimentado un crecimiento demográfico y concentración urbana de gran magnitud, problema que repercutía en sus demandas de educación.

Los datos que a continuación se presentan sobre la inscripción alumnos-curso/año en el nivel de Educación formal para el trabajo nos permite ilustrar más esta afirmación:

"... a fin del ciclo 1989-1990 se atendió una inscripción que alcanzó la cifra de 536,347 alumnos curso/año, de la cual los centros federales atendieron al 38.5%, los estatales al 6%, los autónomos 1.8% y los particulares el 53.7% .con la siguiente distribución de centros de capacitación: federales 403, estatales 233, autónomos 8 y particulares, 2596 lo cual suma un total de 3240 centros de capacitación a nivel nacional."⁴⁵ Información que pone de manifiesto la insuficiente infraestructura de la educación pública y también la amplia capacidad del sector privado para intervenir en la educación, al atender a más del 50% de la población demandante.

La falta de eficientes mecanismos institucionales, el crecimiento de la burocracia educativa y de una legislación más estricta y oportuna, impidió a la SEP controlar el crecimiento desordenado de las escuelas comerciales particulares.

⁴⁵ SEP/SEIT Op. cit., p.19

La DGCC tenía registradas a mediados de 1994 únicamente a 44 escuelas incorporadas en el D.F. en tanto que desconocían el número total de planteles existentes a los cuales sólo se habla otorgado "registro oficial", en el cual se ubica a la mayoría de escuelas que imparten diversas "carreras cortas" en el área secretarial y contable⁴⁶

Sin embargo durante el sexenio salinista se llevaron a cabo algunas reformas a la legislación en materia educativa acordes con su proyecto de modernización educativa, en el cual se amplió el contexto para una mayor participación de los particulares en la educación y para procurar mantener un mayor control sobre su actuación.

En julio de 1993 se promulgó la nueva ley general de educación, con la cual el estado legitimó una serie de reformas tendientes a reforzar el federalismo educativo, la posición del estado, el laicismo y la obligatoriedad del estado para impartir educación preescolar, primaria y secundaria; asimismo en otro apartado otorga autorización (sic) a los particulares para impartir educación en todos sus tipos y modalidades al incorporarlos como parte integrante del sistema educativo nacional⁴⁷

Según Moctezuma Barragán otros de sus principales objetivos, en el caso de los particulares, fue el de "... terminar con la situación de indefensión (sic) que afectaba a los miembros de la sociedad civil dedicados a ofrecer servicios educativos.⁴⁸ Habría que reconocer que esa "situación de indefensión" de los particulares, existe más en su relación con las propias autoridades educativas, inspectores, que a través de abusos de autoridad, extorsiones y corrupción,

⁴⁶ Con autorización de la Sra. Juana Agonizante Resp. del área de Apoyo Académico de la Subdir. de Vinc., Op. cit

⁴⁷ Ley General de Educación, ed. Pac. México 1993, artículo X inciso V. p.7

⁴⁸ Moctezuma, Barragán, Esteban. La Educación Pública frente a las nuevas necesidades. FCE, Méx. 1993 pp.209-210

reflejan otro de los graves problemas educativos que aquejan a la sociedad, y que desafortunadamente aún subsisten.

Otro problema educativo importante es el de los planes. El programa para la modernización educativa (programa en el que se concentró el modelo educativo para el período 1989-1994) en el apartado de capacitación formal para el trabajo, reconoce las deficiencias que imposibilitan la funcionalidad entre el sector educativo y el mercado de trabajo por la carencia de enlaces institucionalizados, organizados y permanentes: "...que permitan captar cuales son las necesidades de mayor prioridad ocupacional del sector productivo, sobre las cuales dirigir los esfuerzos de capacitación, lo que repercute en una falta de relevancia en los contenidos, ya que no se ajustan adecuadamente a las necesidades ocupacionales reales "⁴⁹

Esto ha influido en la enorme desvinculación existente entre el aparato productivo y el sistema educativo, por lo que la escuela ha dejado de ser, desde hace algunos años, un efectivo aportador de recursos humanos al mercado de trabajo, situación que repercute en la carencia del personal competente necesario, por lo cual las empresas han planteado como un alternativa capacitar a su personal en lugar de tratar de obtenerlo en las escuelas o en el mercado de trabajo

Esas reformas a la ley educativa deberán reflejarse en los contenidos de los programas oficiales, controles y supervisión que ejerce la SEP, a través de la DGCC. En este sentido los cambios al parecer comienzan a repercutir en las solicitudes de escuelas que cuentan sólo con registro y que han hecho formal petición para quedar incorporadas. Tan sólo en el lapso de diciembre 1993 a marzo de 1994 esta dependencia recibió más de 300 solicitudes de instituciones educativas que imparten diversas carreras dentro de lo que se conoce como

⁴⁹-SEP/ SEIT. Op. cit., p. 23

capacitación formal para el trabajo⁵⁰. las perspectivas de una mejoría en los contenidos e impartición de la carrera secretarial en las escuelas comerciales dependerán en gran parte del adecuado y oportuno control de su funcionamiento por parte de la propia SEP.

Esta investigación se orientó básicamente a plantear la problemática social de las secretarias que egresan de las escuelas particulares, debido a que en este tipo de instituciones se centran las actividades de reclutamiento secretarial por parte de los principales grupos financieros de la Ciudad de México, dado que en este tipo de escuelas es donde habitualmente acuden a reclutar personal por las características de presentación, formación académica, pretensiones económicas y nivel socioeconómico de las egresadas y por las facilidades que brindan las escuelas para realizar las actividades de reclutamiento en las propias instalaciones escolares poco antes de que las alumnas concluyan su preparación.

Estos buscan obtener no sólo secretarias adecuadamente capacitadas sino también recursos humanos de niveles socio-económicos más acordes a su posición de clase dentro del mercado laboral, situación que difícilmente podrían resolver, si acudieran a las escuelas oficiales que imparten la carrera secretarial como CETyS, CEBTyS y CONALEP, debido a que en su mayoría, las egresadas de la carrera secretarial o de carreras afines, carecen de una adecuada presentación (aspecto físico, arreglo personal, forma de hablar.) nivel socioeconómico y cultural , por lo que la mayoría de los grupos financieros se han hecho un perfil muy estereotipado de las egresadas de este tipo de escuelas cuando éstas llegan a acudir por iniciativa propia a solicitar empleo, las limitaciones técnicas y/o el aspecto físico de algunas de estas secretarias ha sido determinante para que su busquen otras alternativas, por otro lado las bolsas de trabajo que llegan a existir en estas escuelas carecen de la infraestructura y

⁵⁰ Con autorización de la Sra. Juana Agonizante Resp. del área de Apoyo Académico de la Sub. de Ap. Acad. Op. cit.

capacidad para ubicarse realmente como un enlace entre las necesidades de empleo de las egresadas y los requerimientos de este tipo de organizaciones, el burocratismo y la falta de mecanismos administrativos eficientes las hacen poco atractivas para los grupos financieros, a lo cual habría que agregar la falta de difusión por parte de la SEP sobre la calidad de los recursos humanos que se forman en esas escuelas.

En este sentido una de las consecuencias de la desordenada proliferación de escuelas de comercio particulares, ha repercutido en su distribución en los diversos sectores sociales para atender las demandas de este servicio educativo, la existencia de escuelas confesionales que imparten entre su distintos niveles educativos, la carrera secretarial bilingüe y que se orientan específicamente hacia los sectores sociales más beneficiados económicamente, llegan a tener cierta influencia en la formación de ciertos estratos "secretariales", con características y necesidades particulares que las hacen diferentes, en sus demandas de empleo, a las de otras secretarias egresadas de otro tipo de escuelas comerciales particulares.

2.5.1.LA ESTRATIFICACION SOCIAL EN LAS ESCUELAS DE COMERCIO PARTICULARES.

La carrera secretarial, como actividad reconocida y aceptada socialmente, ha permitido y legitimado el acceso de la mujer al mundo de los negocios, en un sector ocupacional sumamente selectivo, elitista y exclusivo, en este caso como el sector financiero, que exige y demanda de la institución educativa, sea particular o del estado, los recursos humanos acordes a sus necesidades, mismas que van más allá de las habilidades técnico-secretariales y que se relacionan más con el nivel socioeconómico y cultural de las personas que requieren.

En este sentido, en las instituciones educativas particulares que imparten esta carrera, se integran grupos de secretarías con una serie de características socioeconómicas y culturales que las ubican con mayores posibilidades de obtener la oportunidad de empleo, a pesar de que no cuenten con la capacidad que demanda el puesto a cubrir. Factores como la selección elitista, socioeconómica y académica de algunas escuelas particulares administradas por religiosas de diversas ordenes, se orientan a proporcionar a ese mercado de trabajo tan exclusivo, (sector financiero y también de grandes empresas transnacionales) las secretarías que demanda.

Por otra parte, hacia el interior de este tipo de escuelas se propicia el surgimiento de estratos que buscan a través de su inserción en el mercado laboral, fortalecer y reproducir una estratificación social. La mayoría de las secretarías que egresan de escuelas comerciales de reconocido prestigio social, son hijas de dueños de empresas importantes, funcionarios públicos, directivos del sector financiero.

Este grupo de mujeres encontró en la carrera secretarial un medio más adecuado y menos complicado para acceder a posiciones laborales, como asistentes de un director general, secretaria particular de un funcionario bancario, recepcionista de la presidencia o vice-presidencia de compañías transnacionales, en las cuales los ingresos económicos, relaciones interpersonales y expectativas para mejorar su estatus, superan significativamente, las posibilidades de una profesionista para lograr éxito social.

La diversidad de la estructura ocupacional, en las modernas sociedades industriales o en las que están en desarrollo como la nuestra, ofrecen un amplio panorama de oportunidades de empleo, el espacio para el trabajo secretarial, continuará enfrentando las necesidades tanto de las secretarías que sólo buscan un salario para subsistir , como de las secretarías con requerimientos de estatus, promoción social y fortalecimiento de una posición social, las primeras quedarán

relegadas para obtener posiciones de mayor ingreso económico, estatus y reconocimiento social, en tanto las segundas, continuarán ocupando los niveles de mayor prestigio, salario y promoción social, las diferencias sociales son un factor determinante en la asignación de oportunidades en el mercado de trabajo.

2.6. LAS SECRETARIAS Y EL MERCADO DE TRABAJO.

Las consecuencias de esas diferencias están presentes en el mercado de trabajo el cual para Arias Galicia surge, a partir del momento en que existen personas y organizaciones dispuestas a cambiar dinero y esfuerzo, mercado que está sujeto hasta cierto punto a las leyes de la oferta y la demanda; sin embargo, no es este un mercado común y corriente en que las fluctuaciones puedan variar sin ninguna cortapisa.⁵¹ El mercado laboral no es un espacio físico determinado al cual se acude para obtener algo, si no que éste se conforma entre otras cosas por medio de comunicados verbales o escritos en los cuales las empresas manifiestan públicamente o en el medio en el que se desarrollan, las características de los recursos humanos que necesitan, estableciendo las condiciones de sueldo y prestaciones que ofrecen.

Este mismo autor, hace referencia a otros factores que intervienen en este tipo de actividades, al compararlo con un "... mecanismo de operación que puede semejarse al de otros mercados, pero con la característica de poder rebasar ciertos límites mínimos y de que existen fuerzas para darles una estructura rígida. Estas fuerzas son de índole legal, sindical y patronal."⁵²

La secretaria recién egresada puede acceder al empleo por medio de un mercado de trabajo, como el que existe en la ciudad de México, dinámico y

⁵¹ Arias Galicia, Fernando, "Administración de Recursos Humanos" Ed. Trillas México 1991. p.26

⁵² Ibid., p.27

complejo sin duda, en el cual difícilmente se puede aceptar, en el caso de las secretarías, que éstas no consigan trabajo.

En este mercado de trabajo, varían de una empresa a otra los requisitos de admisión, los sueldos y las prestaciones. Analizar un mercado de trabajo tan heterogéneo y complejo, supera los objetivos de esta investigación, pero sin duda hay que reconocer el enorme campo de trabajo que existe para realizar otras investigaciones que nos permitan acercarnos a la relación entre egresados de cualquier profesión o carrera y el entorno laboral.

2.7. EXPECTATIVAS DE LAS SECRETARIAS ANTE LA OPCIÓN DE OBTENER EMPLEO E UN GRUPO FINANCIERO

Los grupos financieros como organizaciones sociales ocupan un nivel dentro de la jerarquía que la sociedad les ha conferido y a su vez representan una posición social en la que se identifican determinados valores sociales y culturales acordes al poder, prestigio y privilegio de los grupos dominantes en este tipo de organizaciones, el estatus social de estos se proyecta en diversas facetas del comportamiento social de los individuos, asignación de roles a desempeñar (forma de actuar, vestir, hablar, gustos y aficiones) que tienen como escenario los lugares públicos identificados como propios de gente con determinado estatus social.

Las consecuencias de estas proyecciones adquieren una interpretación parcial a partir de las expectativas que en relación a esa posición social proyectada se forman los individuos de estratos sociales inferiores, quienes buscan los medios adecuados para lograr la obtención de una serie de satisfactores económicos que permitan la obtención de un determinado status para ascender en la escala social y a su vez proyectarse con determinadas características ante individuos de niveles sociales ubicados más abajo en la estructura social.

Los grupos financieros consideran que a través de su personal, instalaciones, servicios y publicidad, proyectan una posición de estatus que conlleva el cumplimiento de diversos roles definidos en función de objetivos institucionales, mismos que son recompensados con una serie de satisfactores económicos (sueldos, incentivos, prestaciones.) que influirán en la obtención o mejoramiento de la posición social de cada uno de sus empleados.

En este sentido la demanda de personal que busca obtener empleo en estas organizaciones obedece a causas que van más allá de las simples necesidades de empleo de la población urbana, dado que los solicitantes de trabajo además de buscar la obtención de un salario se orientan también a la búsqueda de un estatus, sea para mantener o mejorar su actual posición en la escala social y en esta caso, las secretarias que acuden a pedir empleo se podrían identificar a partir de su inclinación más por la búsqueda de una serie de factores que podríamos dividir en formales e informales:

2.7.1. EXPECTATIVAS FORMALES.

Estas se ubican dentro de un rango de satisfactores que normalmente espera obtener una persona cuando ingresa a laborar a un grupo financiero y en términos generales son los siguientes:

1. Un sueldo acorde a su capacidad, conocimientos y experiencia, percepción que debe corresponder al promedio de lo que gana una secretaria en el mercado de trabajo.
2. Una serie de prestaciones sociales y económicos que refuercen el sueldo que percibe. Los grupos financieros ofrecen a sus empleados un atractivo paquete de prestaciones entre las que destacan:

- I. - **Fondo de Ahorro y/o vale de despensa**
- II. - **Servicio Médico y quirúrgico particular, que incluye atención en hospitales de reconocido prestigio, así como servicio de laboratorios y farmacias sin costo alguno.**
- III.- **Préstamos económicos basados en criterios de antigüedad a partir de 1, 2 y 5 años en la organización y se orientan a satisfacer imprevistos, automóvil, muebles y casa-habitación, mismos que se descuentan por nómina a 1, 4 y 10 años respectivamente y con tasas de interés inferiores a las del mercado bancario .**
- IV.- **Vales para comprar ropa, zapatos, en tiendas departamentales.**
- V. - **En algunos grupos financieros otorgan vales de despensa, equivalentes a un determinado porcentaje del sueldo mensual de los empleados, en el caso de los gerentes y subdirectores, se limita hasta el equivalente a un salario mínimo mensual vigente en la zona.**
- VI.- **Reparto de utilidades, 40 días de aguinaldo, 20 días de vacaciones por año, prima vacacional,**
- VII.- **Fomento para participar en actividades recreativas, socio-culturales y deportivas.**
- 3.- **Una estructura organizativa que le permita obtener movilidad ascendente dentro de la organización, lograr desarrollo profesional.**
- 4.- **Capacitación constante para mantenerse actualizada en lo que a su profesión respecta, bajo las condiciones que establezca la organización**
(lugar, horario y duración de cursos)

5.- Reconocimiento a su actividad secretarial a través de incentivos y premios.

2.7.2. EXPECTATIVAS INFORMALES. (NO EXPLICITAS)

Estas se podrían definir como aquellas expectativas implícitas que se conjugan de manera subjetiva y en ocasiones objetiva, por parte de la secretaria para la consecución de un fin determinado, entre las que destacan:

- I. Contraer matrimonio con un empleado, directivo o cliente de la institución, afin de obtener un mejor estatus y ascender de manera indirecta en su nivel social.**
- II. Establecer a través de sus relaciones interpersonales un contacto más íntimo y personal con algún empleado, directivo o cliente de la institución, sin que esto implique la formalización de algún compromiso.**
- III. Recibir prestaciones médicas expresamente orientadas a satisfacer la necesidad de mejorar la salud propia o de algún familiar bajo un tratamiento médico a largo plazo y de costos elevados, dado que como se mencionó líneas arriba, estas organizaciones ofrecen a todos sus empleados servicio médico de amplia cobertura y reconocido prestigio, situación que ha propiciado que una gran cantidad de personas busquen obtener el empleo con el fin de obtener acceso a este tipo de prestación, sin tener que pagar cantidad alguna.**

Este tipo de situaciones en ocasiones llega a ser común, cuando el trabajador pretende dar de alta en los servicios médicos de la organización a sus familiares (abuelos, padres, hermanos) sin que éste haya demostrado a través de un estudio socio-económico realizado por trabajadoras sociales, el que sus familiares dependen económicamente del trabajador (a). Cabe aclarar que la organización tiene la obligación de otorgar la prestación de servicio médico al trabajador y sus dependientes económicos directos (esposa, hijos) y sólo en el caso de que

compruebe la dependencia económica de sus padres y hermanos, menores de 18 años.

La satisfacción de las expectativas formales e informales, ejerce en la aspirante al puesto secretarial, un interés específico por trabajar en este tipo de organizaciones, mismas que dentro del mercado de trabajo se distinguen por ofrecer esa serie de prestaciones e incentivos, por encima de los que ofrecen otras empresas de reconocido prestigio.

Además la búsqueda constante de oportunidades de empleo en los grupos financieros, la respaldan también la posición que ubica a estas organizaciones como un medio idóneo para lograr mejorar un estatus que a su vez permita mantener o mejorar la posición, en la escala social de la aspirante al empleo, sobre todo si consideramos que la mayoría de las candidatas a este tipo de puestos proviene de niveles socioeconómicos limitados, carecen de experiencia laboral y sólo cuenta con estudios de nivel básico, ya sea con primaria y/o secundaria concluida y carrera comercial.⁵³

⁵³ Conocimientos que he adquirido a lo largo de mi trayectoria laboral.

En síntesis la carrera secretarial es hoy en día, objeto de una demanda constante por parte de un mercado de trabajo heterogéneo y complejo. Su reconocimiento y aceptación como una actividad necesaria para apoyar los procesos administrativos en las oficinas es una realidad. Sin embargo persiste la disyuntiva para ubicar a esta labor, como una profesión, carrera o simple capacitación para el trabajo, sea que la impartan escuelas particulares o escuelas del sector público. Desafortunadamente en esa diversidad de criterios oficiales e interpretaciones particulares, se pierden los objetivos de una adecuada formación, como la que exige el mercado de trabajo.

También surge la inquietud por conocer si la "carrera secretarial", es el medio más adecuado para obtener un empleo bien remunerado, en lugar de estudiar una carrera a nivel profesional. Sabemos que existen ofertas de trabajo para secretarías con salarios que superan significativamente los ingresos que pudieran obtener muchos profesionistas, asimismo la ubicación de la carrera secretarial, ha dejado de ser una actividad exclusiva para las personas con escasos ingresos y pocas ambiciones de lograr mayor estatus social, actualmente existe una cantidad importante de escuelas que ofrecen esta carrera a personas de niveles socioeconómicos superiores, debido a que la demanda constante de personal secretarial, las ubica con mayores posibilidades de obtener empleo a corto plazo, un salario bien remunerado y paralelamente el fortalecimiento y consolidación de un estatus, que a su vez permita mayores expectativas de obtener ascenso social.

La actividad secretarial, ya sea ubicada, como medio para obtener un empleo a corto plazo con mayores ingresos económicos, o como, un factor para lograr mayor movilidad en la escala social, requiere en ambos casos de una adecuada formación educativa y nivel socio-económico acorde al tipo de empresa donde aspira colocarse para dar respuesta a las necesidades del mercado laboral, la asignación del trabajo a una mujer aún se encuentra influida por la diferencia

sexual, los atributos físicos, presentación, arreglo personal, más una sólida capacitación para el uso y dominio de las técnicas y habilidades secretariales, elementos que influirán en las diferencias sociales a considerarse en un proceso selectivo como el que se utiliza en los grupos financieros, proceso que permitirá a estas organizaciones seleccionar a la persona más acorde a sus requerimientos estereotipados y elitistas.

En el siguiente capítulo plantearé a partir de los resultados obtenidos en un caso específico, como las desigualdades sociales y estereotipos influyen en el proceso selectivo.

CAPITULO III

LA FORMA EN QUE SELECCIONAN PERSONAL SECRETARIAL LOS PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS DE LA CIUDAD DE MEXICO. ESTUDIO DE CASO

Las desigualdades sociales forman parte del desarrollo de las sociedades industriales, su aceptación como un hecho inevitable y su complejidad, son factores en los que se apoya la sociología para tratar de explicar el funcionamiento de la sociedad, este fenómeno universal, que a lo largo de la historia de la humanidad ha sido un hecho social significativo, constante y característico, en sus diversas formas e interpretaciones, de la mayoría de los grupos sociales, se apoya en la selección social como en factor determinante en la asignación de roles por la división social del trabajo, en este sentido la selección de personal en las empresas modernas, busca ubicar a los individuos en las posiciones mas ventajosas de acuerdo con los objetivos de la organización.

3.1. ANTECEDENTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

La Revolución Industrial generó una nueva serie de necesidades a la humanidad, los cambios e innovaciones tecnológicas que trajo consigo la aparición de la máquina de vapor, de las fábricas y de un nuevo proceso de trabajo, planteaba la exigencia de obtener grupos de hombres capaces de adaptarse a las condiciones de trabajo que requerían el dominio de la máquina y de los nuevos procesos de producción, en ese entonces la selección de personal se realizaba de una manera muy rudimentaria : " Después de iniciada la revolución industrial, en las organizaciones lucrativas la selección de personal se hacía por parte de un supervisor basándose solamente en observaciones y datos subjetivos, y puede decirse que hasta era intuitiva..."⁵⁴ es hasta la etapa de la primera Guerra Mundial

⁵⁴ Ibid., p.32

(1914-1917) donde el surgimiento de una nueva necesidad por parte de las naciones beligerantes establece las bases para que de una forma más científica se lleve a cabo la selección de los grandes conglomerados de individuos destinados a tareas específicas. Sin embargo es a partir de la segunda Guerra Mundial (1939-1945) cuando las empresas comienzan a apoyarse en los aspectos científicos y psicológicos para seleccionar al personal más adecuado a esas condiciones de mayor competitividad y exigencia industrial.

3.2. LA DESIGUALDAD SOCIAL Y LA SELECCIÓN DE PERSONAL COMO FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATIFICACION SOCIAL

Las desigualdades naturales y sociales de los individuos, así como los estereotipos y prejuicios sociales son un factor determinante en la selección de personal que se realiza en los grupos financieros, los cuales justifican sus políticas y procesos selectivos, a fin de obtener los recursos humanos acordes a las necesidades de un mercado financiero contextualizado por severas crisis de productividad y alta rentabilidad, situación que no sólo ha generado altos porcentajes de desempleo, por recortes y liquidación de amplios contingentes de personal y por las políticas que restringen el acceso de los solicitantes de empleo que no cubren sus requisitos de admisión, contribuyendo así a perpetuar su imagen como organizaciones cerradas y elitistas, de las cuales quedan excluidos amplios sectores de la sociedad.

En este orden las agrupaciones financieras cuentan con una amplia y compleja estructura administrativa, ordenada por áreas bajo criterios estratégicos e integrados por una variedad de puestos como: directores de área, sudirectores, gerentes, ejecutivos, funcionarios y empleados.

La división del trabajo que a su vez se genera en cada uno de estos puestos repercute en una organización administrativa sumamente compleja en la cual apreciamos una demanda constante de personal secretarial con características muy específicas y en cuya selección se interrelacionan diversos factores como: nivel socioeconómico, capacidad y básicamente el manejo de estereotipos y prejuicios en torno a la presencia de las aspirantes, modo de hablar, de vestir, aspectos que finalmente determinan quienes obtienen la oportunidad del empleo y quienes no.

Por esta razón elegí dentro del nivel de empleados el puesto secretarial como uno de los que en ese rango tienen una demanda constante, en sus distintas especialidades; secretaria ejecutiva en español o secretaria ejecutiva bilingüe (inglés-español), puesto que como ya expuse en el capítulo I, exige una serie de características, conocimientos y habilidades para aportar los resultados que se esperan en este tipo de actividades, y particularmente en estas agrupaciones, conocimientos que en ocasiones tiene que ver más con otra serie de factores sociales que determinan e influyen en su incorporación al mercado laboral, como los estereotipos y prejuicios elitistas.

3.3. ESTUDIO DE CASO

Este tipo de agrupaciones financieras dentro de su diversidad de misiones, filosofías y objetivos, tienen una meta común; ofrecer una gama de servicios y productos financieros al público inversionista, tanto nacional como extranjero que les permita consolidar sus proyectos de desarrollo, crecimiento y permanencia en un mercado financiero competitivo que se encuentra en crisis y al cual en breve, ingresarán otras organizaciones financieras nacionales y extranjeras. En un contexto de mayor aumento del desempleo, al mes de enero de 1995 ascendió al 4.5%, la tasa de desempleo abierto ⁵⁵ situación que afectará de manera directa la demanda de personal secretarial por parte de las empresas, dado que al existir mayor demanda de oportunidades de trabajo, los grupos financieros continuarán elevando sus requisitos y parámetros a las solicitantes, situación que restringirá aún más sus oportunidades de ingresar a laborar a este tipo de empresas.

En este sentido se buscó conocer las características de sus requerimientos de personal secretarial, sus problemas para satisfacerlas y también sus propuestas para obtener una respuesta por parte del sector educativo responsable de brindar los recursos humanos que necesita el aparato productivo nacional.

Para la realización de esta investigación la técnica que se utilizó para la obtención de la información fue la entrevista dirigida a través de un cuestionario estructurado, el cual fue contestado por los gerentes y/o ejecutivos de reclutamiento y selección de personal de los siguientes grupos financieros :

Accival-Banamex	Bancomer	Serfin.
Asemex-Banpals	Inverlat	

⁵⁵ Burgueño, Marcela. "Un año de descalabros..." en el periódico **Reforma**, Jueves 23 de marzo de 1995, México D.F. Sección A.

Estas organizaciones financieras fueron seleccionadas por su ubicación en las primeras posiciones dentro del sistema financiero mexicano, con amplia capacidad de cobertura a nivel nacional y por que ejercen influencia sobre otras agrupaciones financieras de menor tamaño y jerarquía.

Asimismo como complemento de los datos obtenidos por parte de estas agrupaciones financieras, se aplicó también un cuestionario estructurado a los directores, subdirectores y/o responsables de las siguientes escuelas de comercio particulares que imparten la carrera secretarial:

Helen's de Churubusco Bancaria y Comercial Nuñez Fragoso

La Villa English Academy Academia Maddox

Academia México Instituto Miguel Ángel

Escuelas a donde acuden regularmente a reclutar personal secretarial estos grupos financieros, estas escuelas reúnen una serie de características por el tipo de alumnas que egresan cada año, entre los que destacan nivel socioeconómico, formación académica, intereses y expectativas de las secretarías recién egresadas así como forma de organización de la misma escuela, factores que serán comentados en el siguiente apartado.

Es importante aclarar que ninguna de las agrupaciones financieras aportó datos sobre alguna escuela del sector público, como Cetys o Cebtys, donde también se imparte la carrera secretarial, debido a que no tienen contempladas a este tipo de escuelas en sus programas de reclutamiento, debido a sus parámetros elitistas y estereotipados, mismos que de antemano, han restringido su oferta de vacantes en las bolsas de trabajo de estas escuelas, por considerar que la población que acude a ellas, carece de las características físicas y habilidades que requieren.

3.3.1 ANALISIS DE INFORMACION

La información obtenida me permitió conocer con más detalle las necesidades y problemas que enfrentan algunos de los principales grupos financieros de la ciudad de México, para satisfacer sus necesidades de personal secretarial.

Asimismo la información obtenida me ayudo a efectuar correcciones en mi interpretación sobre la forma en que algunas instituciones resuelven sus necesidades de secretarias, modificando los supuestos en que yo apoyaba mis juicios.

A continuación se hará el análisis de los datos obtenidos, estableciendo al final de cada artículo, el cuadro correspondiente para su consulta en los anexos.

Uno de los primeros aspectos que se abordaron en el cuestionario fue conocer cuántas vacantes para secretarias tienen en promedio al mes, este tipo de agrupaciones financieras, Banamex fue el que más vacantes al mes reportó con un promedio de 25, Bancomer y Banpais 15 y Serfin e Inverlat 7. (cuadro 1)

Es importante apuntar que por las características de estas organizaciones los datos sobre el número de vacantes son variables, debido a los índices de rotación, renuncias y movimientos que frecuentemente se generan en estas organizaciones.

Por otra parte esas necesidades que son difundidas en el mercado de trabajo, implican una demanda de solicitantes de empleo, que buscan incorporarse al sector laboral, en este sentido Banamex y Bancomer recibieron 75 solicitudes de empleo cada uno, Inverlat y Banpais 65 cada uno y Serfin 55, estos datos comienzan a reflejar los contratos entre las ofertas de empleo y la creciente demanda de oportunidades de trabajo, en promedio Inverlat recibe 9 solicitantes

de empleo por cada vacante, Serfin 8, Banamex y Bancomer 5 y Banpaís 4 por cada plaza disponible. (cuadro 2)

Este indicador de la demanda de trabajo y de la restringida oferta de oportunidades de empleo, pudiera ubicarse como uno de los factores en el que se sustentan uno de los criterios para establecer los requisitos que deben cumplir las aspirantes al puesto.

Uno de los aspectos que permite limitar el acceso de los solicitantes de empleo, es la elaboración de una serie de requisitos, como se mencionó en el capítulo I de acuerdo con las políticas y normas que cada institución establece y detrás de las cuales existe un estereotipo determinado.

Las cinco agrupaciones financieras coincidieron en establecer los siguientes requisitos:

Presentación, habilidades secretariales y actitud de servicio. Sólo Banpaís consideró en su respuesta establecer la disponibilidad de horario, como requisito indispensable. (cuadro 3)

No obstante lo anterior, existe consenso para determinar el primer filtro al que deben someterse las aspirantes, con objeto de obtener a la candidato más viable y también para eliminar a las que no aprueban esta primera etapa.

como se podrá observar, los criterios de selección se apoyan inicialmente en el aspecto físico de las aspirantes, situación que permite seleccionar sólo a aquellas personas que cubren los estereotipos establecidos y de esta forma pasar a la siguiente etapa del proceso que consiste en la evaluación de las habilidades secretariales.

Las agrupaciones financieras simultáneamente coincidieron también en la aplicación de una serie de exámenes orientados a evaluar los siguientes aspectos: Ortografía, Mecanografía, Taquigrafía y Redacción, los cuales son considerados como indispensables en la actividad secretarial. (cuadro 4)

Los resultados que en promedio han obtenidos los cinco grupos financieros, en este tipo de exámenes técnico-secretariales, comienza a reflejar las limitaciones en la formación educativa de las aspirantes, ya que sólo en uno de los aspectos evaluados; la Mecanografía, se aprecia más aprovechamiento (cuadro 5)

En tanto que en aspectos como Ortografía y Taquigrafía, los cinco grupos coincidieron en que obtienen las aspirantes deficientes resultados (cuadro 6), esta situación adquiere una mayor dimensión, si consideramos que la ortografía es indispensable y muy notoria en la tarea cotidiana de las secretarias,(elaboración de cartas, oficios,) aunque también habría que considerar otros elementos culturales que influyen en una deficiente ortografía, como el escaso o inexistente hábito por la lectura, mismo que se podría explicar por el contexto socioeconómico de donde proviene la solicitante de empleo.

No obstante lo anterior, al obtener la opinión que tienen estos grupos financieros, acerca de la respuesta que obtienen de las escuelas de comercio particulares que imparten la carrera secretarial, sólo Banamex consideró que ésta si satisface sus necesidades, y el resto comentó que no responde a sus requerimientos.(cuadro 7)

Finalmente se buscó elaborar el perfil de la secretaria " ideal" que requieren este tipo de agrupaciones financieras, el cual fue ya comentado en el capítulo I, en este sentido, sus requerimientos se interrelacionan en torno a los siguientes aspectos: Presentación, actitud de servicio, disponibilidad de horario, buen trato, habilidades secretariales, manejo de computadora y manejo de fax. (cuadro 8)

Organizaciones como Banamex, hace énfasis sólo en las dos primeras, Bancomer e Inverlat, fueron las organizaciones que más requisitos establecieron, en tanto Banpals y Serfin, manifestaron mayor flexibilidad en sus requerimientos.

En los estereotipos sociales que se utilizan para seleccionar a las secretarías se conjugan diversos factores que interactúan en el proceso de selección, sin embargo la preferencia hacia personas con determinadas características físicas y socio culturales, continúa siendo el factor que determina las posibilidades que puede tener una persona para obtener el empleo. A pesar de que organizaciones financieras como Banpals y Serfin en algunas respuestas del cuestionario trataron de ocultar este tipo de preferencias, su proceso de selección en la práctica cotidiana, funciona de acuerdo a los parámetros prevaecientes en la mayoría de los grupos financieros de la Ciudad de México.

Las consecuencias de un proceso tan rígido y selectivo se reflejan en la parcial cobertura de las vacantes, afectando los procesos de trabajo de la organización, debido a la falta del personal secretarial necesario; Banamex cubrió únicamente el 72% de sus vacantes, Banpals el 60%, Serfin el 57%, Bancomer el 46% e Inverlat sólo el 42% de sus requerimientos (cuadro 9)

Otro de los datos que se obtuvieron a través de los cuestionarios, me permitió conocer a cuáles escuelas de comercio particulares, que imparten la carrera secretarial, acuden regularmente los grupos financieros a reclutar personal: Inverlat refirió 5 escuelas de comercio, Banamex y Bancomer 3 cada uno y Serfin y Banpals sólo 1, (cuadro 10)

Las escuelas a las que acuden se ubican en distintos puntos de la zona metropolitana y se orientan a satisfacer la demanda de este tipo de servicio educativo, a determinados sectores de la población.(cuadro 11)

Aunque en el cuestionario no se planteo ninguna pregunta específica, en relación al nivel socioeconómico de las estudiantes, durante la visita que se realizó a todas las escuelas, me percate de las diferencias existentes entre cada institución educativa.

En este sentido, escuelas como la academia Maddox ubicada en Ciudad Satélite, el instituto Miguel Ángel, en la colonia Del Valle, la Academia Helen's, colonia Campestre Churubusco, ofrecen sus servicios educativos a sectores sociales con más posibilidades económicas.

En tanto escuelas como la Academia México, ubicada en la colonia Centro, Academia la Villa English, en la colonia Ex-hipodromo de Peralvillo y la Escuela Bancaria y Comercial Nuñez Fragoso, en la colonia Portales se orientan hacia sectores sociales menos favorecidos económicamente.

Estas diferencias se aprecian en la demanda anual de alumnas que pretenden estudiar la carrera secretarial, escuelas como el Helen's, Maddox y Miguel Ángel, reciben un promedio variable de alumnas que no excede más de 120 inscripciones, en tanto que escuelas como la Villa English, México y Nuñez Fragoso, reciben un promedio de 150 a 200 inscripciones anualmente (cuadro 12) , estas diferencias repercuten en la calidad de la enseñanza, debido a que este tipo de escuelas se orienta más por sus intereses económicos, a mayor cantidad de alumnas, mayores ingresos.

La relación entre alumnas que ingresan a la carrera secretarial y las que llegan a concluirla es un indicador importante de la eficiencia terminal, escuelas como el Helen's con el 66% Maddox con el 64% y Miguel Angel con el 81%, en apariencia mantienen un equilibrio con escuelas como La villa english con el 74%, Nuñez Fragoso con el 85% y contratan con la Academia México que tiene un 54% de eficiencia terminal, (cuadro 13). Diversos factores podrían ayudarnos a explicar

este fenómeno, (colegiaturas elevadas, falta de orientación vocacional, necesidad de obtener empleo, dejando para otra ocasión los estudios.) que no es exclusivo de la carrera secretarial, sino que afecta a diversos niveles educativos.

Estos porcentajes de eficiencia terminal, sólo adquieren sentido si las alumnas que egresan con una serie de habilidades y conocimientos específicos se contratan en alguna empresa, de las escuelas que contestaron el cuestionario sólo tres aportaron información.

La academia Helen's coloca el 90% de sus egresadas, La Villa english al 80% y el instituto Miguel Angel el 73%, (cuadro 14) el resto de las escuelas manifestó no llevar control alguno sobre las secretarias egresadas.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

PROPUESTAS

La compleja relación social que se da entre solicitantes de empleo e instituciones sociales, exige y permite un equilibrio social, cuando sus tensiones y conflictos empiezan a manifestar una ruptura que afecta a las estructuras sociales y al funcionamiento de la sociedad en su conjunto, se requiere de propuestas y acciones que permitan hacer los ajustes en las mismas estructuras para lograr la estabilidad y equilibrio en la sociedad.

En este sentido, las propuestas que planteo se orientan a los siguientes hacia las siguientes instituciones sociales:

1.- Grupos Financieros

- A.- Ampliar sus criterios de selección para permitir el acceso e incorporación a sus organizaciones a individuos capaces de aportar talento, creatividad, a pesar de su nivel socioeconómico, presentación, dado que este puede ser socializado conforme a las pautas y reglas de la organización.

A través de cursos de capacitación, asignándolos a áreas donde no sea indispensable tener una presentación determinada, por ejemplo, las áreas administrativas.

Mi experiencia laboral me ha permitido corroborar en más de una ocasión, que cuando se brinda la oportunidad de empleo a una persona que carece de la presentación, nivel socioeconómico y habilidades específicas, pero que a su vez cuenta con un potencial de desarrollo y gran disposición hacia el trabajo, sus resultados, adaptación y desarrollo en la empresa, superan de manera significativa a los de aquellas personas que "cubrieron el estereotipo" de un puesto cualquiera. Finalmente, considero que lo que

beneficia más a una institución es el trabajo de calidad, realizado con eficiencia y apego a los procedimientos establecidos, por un individuo, independientemente de su aspecto físico y nivel socioeconómico.

- B.- Brindar oportunidad de empleo a las secretarías recién egresadas, a pesar de sus resultados deficientes en los exámenes técnico-secretariales, dado que éstas podrían incrementar sus habilidades y destrezas, si por ejemplo, se les otorga un empleo a con un puesto inicial de mecanógrafa, por un período de prueba de uno a dos meses.
- C.- Capacitar a las secretarías recién egresadas que hayan obtenido resultados regulares en los mismos exámenes, para brindarles un empleo en posiciones superiores a la iniciales, esta capacitación se podría realizar, por ejemplo, después de su horario de labores y en un período de 15 a 30 días.
- D.- Buscar un acercamiento con el sector educativo y enviar a la SEP y a las escuelas de comercio los resultados obtenidos por las secretarías evaluadas, con los comentarios y requerimientos específicos de cada organización, para que se lleven a cabo los ajustes y modificaciones en los programas educativos.

2.- **Sector Educativo.-**

- 1) -Elaborar Programas y planes de estudios de acuerdo a las necesidades de un sector del mercado de trabajo, partiendo de una formación global, en los primeros tres semestres y completándola con una capacitación y adiestramiento específico al finalizar la carrera, dado que en la diversidad de necesidades de las empresas, la capacitación actual pierde eficacia, objetividad y eficiencia.

- 2) -Crear un área específica de bolsa de trabajo que no sólo aporte datos sobre vacantes y empresas, si no que establezca canales de información para recibir del mercado de trabajo, resultados y comentarios, sobre las secretarias que egresan cada año.
 - 3) - Fomentar un acercamiento con el mercado de trabajo, a través de un intercambio de información, visitas a las empresas, a las instalaciones de las escuelas, presentaciones, que apoyen y faciliten la adaptación de la futura secretaria al medio laboral.
 - 4) -Capacitar y evaluar de manera periódica a la planta docente, para actualizarla sobre aspectos didácticos y pedagógicos que redunden en una enseñanza mayor calidad.
 - 5) -Adquirir equipo y mobiliario que permita a las alumnas recibir una capacitación acorde a la demanda del mercado de trabajo, por ejemplo, existen escuelas de comercio en las que el equipo de cómputo es muy escaso o ya es obsoleto.
 - 6) -Fomentar la aplicación de cursos de inglés comercial, con programas y tecnología que apoye su aprendizaje, en el mercado financiero el conocimiento de otro idioma es determinante para las secretarias bilingües.
 - 7) -Establecer en el programa de estudios una materia que apoye la orientación de las futuras secretarias, sobre el arreglo personal, forma de vestir, negociación y forma de solicitar el empleo.
- 3.- **Secretarias recién egresadas de escuelas de comercio particulares.-**

- I.- Exigir a las escuelas de comercio, una orientación en el primer año de la

carrera, sobre las perspectivas del mercado de trabajo, sueldos, prestaciones, alcances y limitaciones de la actividad secretaria, en los diversos sectores del mercado laboral.

- II.- Solicitar visitas de representantes de diversas empresas del sector laboral para recibir información sobre el papel, alcances y limitaciones, de la secretaria en la empresa de finales del siglo XX.**
- III.- Demandar una capacitación acorde a los requerimientos del mercado de trabajo, con la tecnología y la planta docente más experimentada.**
- IV.- Comprometer a las escuelas de comercio para que al finalizar la carrera secretarial las coloquen en alguna empresa, por ejemplo condicionar el pago de las colegiaturas del último semestre, en caso de que no obtenga empleo en un mes, podría exigir la devolución de ese dinero.**
- V.- Exigir en el mercado de trabajo, una oportunidad de empleo, que permita ubicar a la actividad secretarial, como un medio en el que se proyecte la capacidad y creatividad de la mujer .**

CONCLUSIONES

Las necesidades sociales de los sujetos que abordamos en esta investigación; grupos financieros y secretarias, encierran en su interacción una problemática social, sin embargo esta es sólo una pequeña muestra de la diversidad de interrelaciones que se establecen cotidianamente entre solicitantes de empleo y empresas.

Cada sujeto social tiene una serie de necesidades que busca satisfacer en un tiempo y lugar determinado, cada uno es producto de un contexto histórico y social que legitima sus demandas y formas de satisfacerlas.

Las estructuras sociales y su funcionamiento se forman a partir de la integración y satisfacción de esas necesidades, tanto los grupos financieros como las secretarias tienen un rol que cumplir en la sociedad y en el logro de sus objetivos deberán buscar la forma y el modo de satisfacer sus expectativas.

La sociedad acepta y justifica sus estructuras partiendo de la desigual distribución de oportunidades para obtener un mejor estatus, movilidad social, poder, prestigio, en la estratificación social quizás está la explicación y el reconocimiento de las desigualdades sociales.

La justicia social es un reclamo que tiene sus límites en la demarcación de las clases, niveles y estratos sociales, la utopía de una sociedad más igualitaria, es sólo un concepto e idea plasmada en los discursos del gobierno en turno, fantasía que se desvanece ante la cruda realidad que viven miles de desempleados, ante la falta de oportunidades de empleo y que adquiere una dimensión social mayor cuando esa búsqueda de trabajo se enfrenta a la selección social, los requisitos estereotipados que establecen la mayoría de los grupos financieros a las solicitantes de empleo (cuadro 8) ponen de relieve una

contradicción en la que ven frustradas sus aspiraciones las secretarías que egresan cada año de las escuelas de comercio (cuadro 13).

Los datos del cuadro A, manifiestan una parte importante de la situación que enfrentan, ahora no sólo las secretarías que recién egresan de las escuelas, sino que ahora el problema del desempleo y la selección social se orienta hacia las secretarías que "aún están laborando en los grupos financieros" pareciera que las nuevas necesidades de estas organizaciones buscarán una respuesta en los recursos humanos que actualmente tienen y si estos no tienen los elementos suficientes para adaptarse a los cambios y a esos requerimientos de alta productividad, rentabilidad y eficiencia, las consecuencias continuarán incrementando los índices de desempleo en este sector de la economía.

El México de finales del siglo XX, comprometido en esquemas de apertura comercial, globalización económica y mercados de libre comercio, bajo una severa crisis económica y de credibilidad en nuestros gobernantes enfrenta graves problemas sociales en las áreas de salud, educación, vivienda, empleo, seguridad pública, rezago industrial y tecnológico, crecimiento poblacional superior al de los países más desarrollados, desigual distribución de la población y una inequitativa distribución de la riqueza.

Esa problemática social nos enfrenta a una competencia desigual con países y economías más fuertes y desarrolladas, reto que debemos de enfrentar los casi 90 millones de mexicanos, para mejorar nuestra calidad de vida

Las perspectivas de desarrollo y crecimiento de la actividad secretarial enfrenta graves problemas en una etapa de cambios y modernización, para la cual se requieren de mayores recursos en la capacitación que se brinda a las futuras secretarías tanto en las escuelas públicas como privadas, la carrera secretarial esta siendo objeto de una nueva conceptualización, mas acorde a los tiempos y

necesidades del mercado laboral, cada día queda más en la historia aquel estereotipo de la secretaria eficiente con buenas habilidades secretariales, rapidez en la mecanografía, excelente ortografía y atada a un escritorio para contestar teléfonos, servir café y guardar documentos en el archivero, la secretaria de fines del siglo XX, debe estar formada en un contexto de mayor participación en los diversos aspectos de vida laboral, tener una mayor cultura y disposición para modificar su actividad en la empresa, tener una formación con aplicaciones tecnológicas como uso de computadoras con paqueterías actuales, que le permita adecuarse no solo a los requerimientos de un segmento del mercado laboral, si no poseer la capacidad para insertarse en cualquier área productiva del mercado de trabajo.

La división social del trabajo está siendo reinterpretada en este tipo de empresas y con ello también la gran mayoría de las tareas y actividades del entorno laboral las especializaciones comienzan a formar parte del pasado, ahora se requiere de secretarias más capacitadas para participar en más de una tarea con sólidas bases para aportar más creatividad en las tareas cotidianas.

Este trabajo presentó, por un lado, las necesidades concretas de personal en una institución social, contextualizada en medio de una severa crisis económica y con graves repercusiones sociales, que ponen en evidencia la dependencia de nuestra economía con respecto a la dinámica financiera internacional, auspiciada por modelo de desarrollo económico de nuestra país y por otro lado, las demandas de un sector específico del mercado laboral, el secretarial, que busca incorporarse al aparato productivo para obtener un estatus que permita su movilidad social.

El proceso de selección de personal que cotidianamente se realiza en la mayoría de las agrupaciones financieras, expone la complejidad y realismo de la

desigualdad social al restringir de las oportunidades de empleo a cientos de personas.

El quehacer sociológico tiene en el complejo funcionamiento del sistema social, una realidad cotidiana, en la que los actores sociales que desempeñan un rol, cumplen un estatus, obtienen movilidad social, aportan diversos factores y variables, que en ocasiones superan a la misma teoría sociológica.

Este trabajo sólo tendría utilidad, si logra el que otras investigaciones sociales, aborden con más profundidad la riqueza empírica que aporta el estudio de las relaciones entre el mercado de trabajo, con su complejidad y dinámica cambiante y los egresados de cualquier nivel educativo.

Cuestionar la eficiencia y productividad de un nivel escolar en particular, a partir de la incorporación o rechazo de sus egresados al mercado laboral, sería presuntuoso y carente de objetividad, los datos obtenidos durante esta investigación aportan información que pudiera ser un indicador de una problemática social determinada, para proceder a un juicio sumario que nos permita evaluar los avances, problemas y contradicciones del nivel capacitación formal para el trabajo, en el cual se ubica a la carrera secretarial, requiere de un trabajo mas complejo y profundo, sin embargo la información planteada en esta tesina nos permitiría retomar futuros trabajos para hacer mayores propuestas tanto al sector educativo como al aparato productivo para que intercambien y manifiesten sus necesidades con el objetivo de lograr una solución que posibilite, el crecimiento y adecuado funcionamiento de las estructuras sociales en las que nos desarrollamos cotidianamente.

BIBLIOGRAFIA Y HEMEROGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. ed. Trillas México., 1991. 535 P.
- 2.- Basurto, Hilda. Curso de Redacción Dinámica. ed. Trillas. México 1983. 169 p.
- 3.- Bourdieu, P., Chamboredon J.C., Passeron, J.C. El Oficio del Sociólogo. ed. siglo XXI, México 1988. 11a. reimpresión. 372 p.
- 4.- Cazeneuve, Jean. et. al. Diccionario del Saber Moderno. Sociología ed. Mensajero.- Bilbao, Esp. S/A. 617.p.
- 5.- Corona Rosas, Regina. Reprivatización de la banca 1982-1991. tesis Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM 1992. 112. p.
- 6.- Chinoy, Ely. Introducción a la Sociología. ed. Paidós. México, 1987. 5a. imp. 116.p.
- 7.- Enciclopedia De la Secretaría. ed. Planeta-De Agostini, Barcelona. 1984, 18 Vol., 3765. p.
- 8.- Flores Galaz, Mirta, Rivera Aragón, Sonia. El Estereotipo del Político Mexicano Tesis. Facultad de Psicología. UNAM. México. 1983. 170 p.
- 9.- González Reyna Susana, Manual de Redacción e Investigación Documental. ed. Trillas, México 1984, 3a. edición, 205. p.
- 10.- Guevara Niebla, Gilberto.- La Educación y la Cultura ante el Tratado de Libre Comercio. ed. Nexos Nueva Imagen, México 1994. 398. p.
- 11.- Hammer Michael, Champy James.- Reingeniería. - ed. Norma. México 1994 5a. reimp. pp.226.

- 12.- Peñaloza Webb, Miguel. La conformación de una Nueva Banca. Retos y Oportunidades para la Banca en México. - de. McGrawhill. México 1994 pp. 185
- 13.- Mansell Carstens, Catherine. Las Nuevas Finanzas en México. ed. Milenio México 1992. 535. p.
- 14.- Moctezuma Barrégan, Esteban. La Educación Pública frente a las Nuevas Realidades. ed. FCE. México 1993 234 p.
- 15.- Muñoz García, Humberto, Suárez Zozaya Ma. Herlinda., " El sistema educativo mexicano, una visión de largo plazo", en La población en el desarrollo contemporáneo de México. ed. El Colegio de México. México 1994 pp.281-299
- 16.- Padua, Jorge. Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales ed. F.C.E. 5a. reimpresión. México, 1993. 360. p.

HEMEROGRAFIA

- 1.- Aviles, Roberto. " Fin de sexenio, el sector financiero." Reforma (México, D.F.) 04 Noviembre de 1994. p.28 A
- 2.- Briseño Maldonado, Roberto. " Las funciones de la Comisión Nacional Bancaria, frente a los Sistemas Bancario y Financiero Mexicanos. La Jornada (México, D.F.) 29 de Junio de 1992. p.39 A
- 3.- Instituto nacional de estadística, geografía e informática (INEGI), " Información económica, población económicamente activa, empleo, diciembre 1993. INEGI México 1994 30. p.
- 4.- Instituto nacional de estadística, geografía e informática (INEGI), " La Mujer en México", INEGI., México, 1993 116. p.
- 5.- Instituto nacional de estadística, geografía e informática (INEGI) " Características económicas de la población, tabuladores temáticos". tomo II., INEGI, México 1994.
- 6.- Jiménez, Mier y Terán, Fernando. "Cuaderno de Sociología de la Educación". Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Pedagogía. UNAM. México 1987. 8a. edición. 235. (fotocopias.)

- 7.- "Ley General de Educación". SEP. ed. PAC. México. 1993. 1a. edición. 57 p.
- 8.- "Programa Para la Modernización de la Educación. 1989-1994." S.E.P./ S.E.I.T. ed. S.E.P. México. 1990. 245 P.
- 9.- "Programa para la Modernización de la Capacitación Formal para el Trabajo 1989-1994. SEP / SEIT." ed. S.E.P. México. 1990. 43 p.
- 10.- Rodríguez E. Mauro, Díaz R. Mayra, "Desarrollo Secretarial" Serie Capacitación Integral No.11 ed. El Manual Moderno. México. 1991. 84 p.
- 11.- "La Secretaria." (México) Publicación mensual, Mayo 1973 No. 11, 50 p.
- 12.- "Secretarias" (Ecuador) Publicación mensual, Abril 1972. No. 3, 34.p.
- 13.- Salomón Magdalena, "Panorama de las principales Corrientes de Interpretación de la Educación como Fenómeno Social". Revista Perfiles Educativos. 2o. Trimestre. 1980, No.8. México. pp.3-24.

ANEXOS

◊ **16 CUADROS**

◊ **CUESTIONARIO MUESTRA APLICADO A LOS GRUPOS
FINANCIEROS**

◊ **CUESTIONARIO MUESTRA APLICADO A LAS ESCUELAS DE
COMERCIO PARTICULARES QUE IMPARTEN LA CARRERA
SECRETARIAL**

ANEXOS

Cuadro 1

" VACANTES PARA SECRETARIAS PROMEDIO MENSUAL "

GRUPO FINANCIERO	CANTIDAD VACANTES
ACCIVAL-BANAMEX	25
ASEMEX-BANPAIS	15
BANCOMER	15
INVERLAT	7
SERFIN	7

Cuadro 2

" SOLICITANTES DE EMPLEO SECRETARIAL PROMEDIO MENSUAL "

GRUPO FINANCIERO	CANTIDAD PERSONAS
ACCIVAL-BANAMEX	75
ASEMEX-BANPAIS	65
BANCOMER	75
INVERLAT	65
SERFIN	65

Cuadro 3

" REQUISITOS INICIALES QUE DEBEN CUBRIR LAS ASPIRANTES AL EMPLEO "

GRUPO FINANCIERO	PRESENTACION	HABILIDADES SECRETARIALES	ACTITUD DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD DE HORARIO
ACCIVAL-BANAMEX	X	X	X	
ABEMEX-BANPAIS	X	X		X
BANCOMER	X	X	X	
INVERLAT	X	X	X	
SERFIN	X	X	X	

Cuadro 4

" HABILIDADES SECRETARIALES QUE REQUIEREN LOS GRUPOS FINANCIEROS "

GRUPO FINANCIEROS	ORTOGRAFIA	MECANOGRAFIA	TAQUIGRAFIA	REDACCION
ACCIVAL-BANAMEX	X	X	X	
ABEMEX-BANPAIS	X	X	X	X
BANCOMER	X	X	X	
INVERLAT	X	X	X	X
SERFIN	X	X	X	X

Cuadro 5

" HABILIDADES SECRETARIALES CON MAYOR APROVECHAMIENTO "

GRUPO FINANCIERO	MECANOGRAFIA	REDACCION	DISTRIB. Y LIMPIEZA
ACCIVAL-BANAMEX	X		
ASEMEX-BANPAIS	X		
BANCOMER	X		
INVERLAT	X	X	X
SERFIN	X		

Cuadro 6

" HABILIDADES SECRETARIALES CON MAYORES DEFICIENCIAS "

GRUPO FINANCIERO	ORTOGRAFIA	TAQUIGRAFIA	REDACCION
ACCIVAL-BANAMEX	X	X	
ASEMEX-BANPAIS	X		
BANCOMER	X	X	
INVERLAT	X	X	
SERFIN	X		X

Cuadro 7

" OPINION SOBRE LA RESPUESTA QUE RECIBEN DE LAS ESCUELAS DE COMERCIO PARTICULARES "

GRUPO FINANCIERO	SI	NO
ACCIVAL-BANAMEX	X	
ASEMEX-BANPAIS		X
BANCOMER		X
INVERLAT		X
SERFIN		X

Cuadro 8

" REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR LA SECRETARIA IDEAL "

GRUPO FINANCIERO	PRESENTACION	ACTITUD DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD HORARIO	BUEN TRATO	HABILIDADES MANUALES	MANEJO DE P.C	MANEJO DE FAX
ACCIVAL-BANAMEX	X	X					
ASEMEX-BANPAIS		X		X	X	X	X
BANCOMER	X		X		X	X	X
INVERLAT	X		X	X	X	X	X
SERFIN	X	X		X	X		

Cuadro 9

" VACANTES PARA SECRETARIAS CUBIERTAS, PROMEDIO MENSUAL "

GRUPO FINANCIERO	CONTRATACIONES	PORCENTAJES
ACCIVAL-BANAMEX	18	72%
ASEMEX-BANPAIS	9	60%
BANCOMER	7	48%
INVERLAT	3	42%
SERFIN	4	57%

Cuadro 10

" ESCUELAS DONDE RECLUTAN REGULARMENTE SECRETARIAS "

GRUPO/ESCUELAS	MADDOX	HELEN'S	HUÑEZ- FRAGOBO	MIGUEL ANGEL	MEXICO	LA VILLA ENGLISH
ACCIVAL-BANAMEX	X	X				X
ASEMEX-BANPAIS	X					
BANCOMER	X		X	X		
INVERLAT	X		X	X	X	X
SERFIN					X	

Cuadro 11

**" DEMANDA DE INSCRIPCIONES A LA CARRERA SECRETARIAL,
PROMEDIO ANUAL "**

ESCUELA / DEMANDA	25 A 50	51 A 100	101 A 120	121 A 200
HELEN'S		X		
LA VILLA ENGLISH				X
MADDOX			X	
MEXICO				X
MIGUEL ANGEL	X			
NUÑEZ FRAGOSO				X

Cuadro 12

" EFICIENCIA TERMINAL (ALUMNAS QUE INICIAN-CONCLUYEN) "

ESCUELA	INICIAN ALUMNAS	CONCLUYEN SRIAS	PORCENTAJE
HELEN'S	75	50	66%
LA VILLA ENGLISH	175	130	74%
MADDOX	110	70	64%
MEXICO	175	90	51%
MIGUEL ANGEL	37	30	81%
NUÑEZ FRAGOSO	175	150	85%

Cuadro 13**" RELACION ALUMNAS QUE INICIAN-CONCLUYEN,OBTIENEN EMPLEO "**

ESCUELA / RELACION	INICIAN ALUMNAS	CONCLUYEN SECRETARIAS	SE CONTRATAN SECRETARIAS
HELEN'S	75	50	45
LA VILLA ENGLISH	175	130	104
MADDOX	110	70	SIN DATOS
MEXICO	175	90	SIN DATOS
MIGUEL ANGEL	37	30	22
NUÑEZ FRAGOBO	175	150	SIN DATOS

CUADRO A**" TOTAL DE EMPLEADOS VS NUMERO DE PERSONAL SECRETARIAL
EN CADA GRUPO FINANCIERO "**

GRUPO FINANCIERO	No. DE EMPLEADOS**	PERSONAL SECRETARIAL	% DE SECRETARIAS
ACCIVAL-BANAMEX	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS
ASEMEX-BANPAIS	2 4 5 7	126	5.1%
BANCOMER	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS
INVERLAT	4 2 3 5	409	9.6%
SERFIN	8 0 0 0	133	1.6%
TOTALES	14 662	668	4.5%

**** PROMEDIO DE EMPLEADOS VIGENTES EN NOMINA DE ZONA METROPOLITANA A DICIEMBRE 1994 ⁶⁶**

⁶⁶ Datos proporcionados por los responsables de reclutamiento de personal de cada uno de los cinco grupos financieros, através del cuestionario para entrevista estructurada que se aplicó durante la investigación.

CUADRO B

PERSONAL BANCA COMERCIAL						
PLANTA	160.7	166.7	166	166.3	161	161.2
AÑO	1989	1990	1991	1992	1993	*1994

PERSONAL CASAS DE BOLSA

PLANTA	9.9	9.1	9.3	9.3	9.7	8.2
AÑO	1989	1990	1991	1992	1993	*1994

Cifras hasta junio de 1994, en miles de personas.

CUADRO C**"VARIACION DEL PERSONAL BANCARIO DURANTE EL PERIODO DE LA ESTATIZACION"**

AÑO	1982	1985	1988	1991
PERSONAL	151,430	153,881	159,066	165,600