

La Importancia de la Tecnología en la Formación de los Nuevos Servicios (Primera parte)

Arturo Durán Padilla*



1. Los servicios antiguos

Una de las características del desarrollo de las sociedades contemporáneas, es el crecimiento acelerado del sector de los servicios. Amen de la reorganización tradicional del trabajo, de la presencia de múltiples productos y de la aparición de una nueva forma de consumo, la sociedad industrial del siglo pasado ha contemplado el surgimiento de un gran cúmulo de actividades a las que se les ha denominado servicios.

Cuando se piensa a la actividad económica como una composición de tres sectores, se estima que: el sector primario o agrícola se caracteriza principalmente por labores dedicadas a la obtención de alimentos y productos del campo; la secundaria o industrial se concentra en la transformación de recursos naturales por medio de herramientas y maquinaria; y la terciaria, o también llamada de los servicios, se orienta principalmente al comercio, a la actividad bancaria y las finanzas o al transporte.

Acerca del autor...

* Cuenta con la Maestría en Estudios Políticos y Sociales, y actualmente cursa el Doctorado en Ciencia Política en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.

El problema radica en que a diferencia de la identificación concreta y precisa que existe entre la agricultura y la industrial, el sector de los servicios engloba actividades de múltiples propiedades: son heterogéneos, indeterminados colectivamente, congregan labores informales, no se pueden almacenar, son efímeros y su cuantificación es una tarea compleja.

Esta situación no es reciente. En el pasado, más allá de la función que tenían en el mercado o en el traslado de mercancías, difícilmente se podían encontrar puntos comunes para pensar que los servicios fueran considerados tareas productivas. No resulta extraño que los economistas fisiócratas del siglo XIX hayan calificado a los servicios como tareas improductivas. La opinión de Budeau era categórica, veía en los servicios únicamente labores estériles. Malthus advirtió una relativa importancia sólo si estaban incorporadas como trabajos de valor económico en los procesos de producción de bienes. Por su parte, Adam Smith, sin reserva alguna, los contempló como factores incapaces de motivar el crecimiento, e insuficientes para promover el desarrollo, debido a que veía en ellos simples actividades personales brindadas a una clase aristocrática y parasitaria.¹

Esta herencia, aunque lejana, muestra los obstáculos que se han tenido para encontrar una delimitación adecuada en torno a la naturaleza de los servicios. En suma, la antigua imagen de los servicios es la de un conjunto caracterizado por actividades personales, se trata de tareas intensivas en mano de obra, realizadas como procesos simples de trabajo, dirigidos hacia el consumo inmediato o al momento de su intercambio, además de distinguirse por mantener condiciones subordinadas a las actividades industriales y agrícolas.

Sin embargo, a pesar de esa vieja imagen, hoy la percepción acerca de

los servicios es diferente, dado que su perfil ha cambiado después del impacto del desarrollo tecnológico, por la reorganización de los factores de la producción y del consumo, y también por la redefinición de las funciones que ha cobrado el Estado en las sociedades contemporáneas.

Las ideas generalmente asociadas a la naturaleza, así como a las características implícitas en los servicios, se han creado en torno a propiedades formales de estas actividades, en particular, a la impresión de una supuesta falta de contenido en su significado. Se pudiera pensar que no hay un carácter *per se*, y que hasta ahora no ha existido interés por aplicar este tipo de análisis para alcanzar una definición general del concepto.² No obstante, hacerlo representaría un esfuerzo que no aseguraría suficiencia en un debate lleno de enfoques disímiles.

2. Los actuales servicios

Ante la imposibilidad de conocer con integridad las cosas que suceden en el mundo, lo único que queda, más allá de su explicación, es describirlas, advertía Husserl. No resulta aventurado afirmar que las dificultades para delimitar el contenido de los servicios o para elaborar una definición propia de éstos, en buena medida han obligado a caminar por la ruta de la descripción. En este esfuerzo, se ha procurado una enumeración aislada. Así, un grupo de observadores ha puesto atención en algunas características particulares, por lo que se limitan a describir sus contenidos sobresalientes.

El recurso descriptivo ha sido utilizado para calificar a los servicios como la suma de sus rasgos generales. Su agrupación en tipos de servicios se realiza según su enlace con la rama económica a la cual están propiamente vinculados. Se puede encontrar como ejemplo de este caso, el estudio de Fernando De Mateo, que constituye una de las pocas

investigaciones dedicadas a los servicios en México.³ En dicho trabajo, se resumieron algunas de las características que con mayor regularidad se atribuyen al sector terciario. Mateo considera como principales los siguientes aspectos.

Son intangibles. Se presentan con un carácter incorpóreo o impalpable. A decir de este autor, muchos de los servicios están incorporados en los productos, como en el caso de las computadoras, o en algo más cotidiano, como la música grabada en los sistemas de discos compactos, por ejemplo. Esta cualidad es otro de los atributos característicos de la economía actual, que tiende a sustituir la mano de obra y materias primas en la elaboración de los productos. Al mismo tiempo, cada vez más la incorporación de los servicios en el valor de las mercancías ha hecho que se otorgue mayor atención al fenómeno de la “terciarización de las manufacturas”, igual como ha ocurrido con la llamada “industrialización de los servicios”.⁴

No se pueden almacenar. Derivado de la supuesta intangibilidad de los servicios, éstos sólo se pueden consumir en el lugar donde se producen. Productor y consumidor están obligados a concurrir en un solo sitio a un mismo tiempo. Sin embargo, las tendencias tecnológicas están haciendo desaparecer esta particularidad, sobre todo, en aquellas actividades vinculadas a la telemática, la cual permite la transmisión de datos y el almacenaje de cierto tipo de servicios de información disponibles para los momentos de consulta.

La mayoría de los servicios no tienen movilidad internacional. El argumento se apoya en que la condición de concurrencia del consumidor y del productor, limita a los servicios como objetos de intercambios internacionales, así también, la reducida participación de los servicios en las balanzas de pagos del comercio en el mundo. Los servicios

reportan tan sólo el 8% de la producción mundial; sin embargo, es posible pensar que esta cifra es relativa, de acuerdo con Mateo, porque no siempre son reportados los importes reales en las aduanas correspondientes. De otra manera, muchos servicios se realizan por las intermediaciones que posibilitan las técnicas de la comunicación por satélites, eludiendo con ello los costos de otros gravámenes.

Los servicios tienen baja productividad. Tal idea priva entre autores que se oponen a considerar a los servicios como factores de crecimiento. Sin embargo, Mateo considera que por medio de las estadísticas se puede demostrar la existencia de la alta capacidad del sector terciario para la generación de empleos, así como para multiplicar impactos productivos indirectos.⁵

Los servicios son intensivos en trabajo. Tal afirmación resulta relativa, dado que el crear o proporcionar los beneficios de algunos servicios, requiere de grandes cantidades de trabajo manual, en contrapartida a otro tipo de servicios en que absorben significativos volúmenes de tecnología o de información.

Mateo suma a este grupo de características algunos otros rasgos colaterales, como son los costos de servicios que están a un menor precio en países en desarrollo, la necesidad de servicios para proveerse de sencillas tecnologías producidas desde el sector industrial, así también, una amplia diversidad de formas de comercialización que el sector terciario encuentra en el mercado internacional.

Otros enfoques han procurado incluir a cada una de las actividades terciarias. Entre las diferentes estrategias y mecanismos de cuantificación, sobresalen las divisiones establecidas de acuerdo con elementos descriptivos, conforme a sus características más relevantes, para agruparlas de manera estadística a partir de dos criterios.

El primer principio atiende al ámbito general y preponderante del servicio. Es decir, la clasificación se establece con base en la orientación correspondiente al área o rama a la que va dirigida el servicio. A partir de ella por similitud, por vinculación o por analogía de tareas, se agrega el resto de las categorías conexas. Así por ejemplo, aparece entre los estudios nacionales que han empleado este tipo clasificaciones, la de Manuel Luna Calderón, en donde se diferencian cuatro tipos de servicios: 1. Comercio, 2. Servicios financieros, seguros y bienes inmuebles, 3. Electricidad, comunicaciones y transportes, 4. Servicios comunitarios, sociales y personales.

En un segundo criterio de clasificación, destaca como factor de ordenamiento el sujeto que desempeña el servicio prestado y el contexto de donde se origina. De esta manera, la categorización estará determinada por las actividades principales que desarrolla una entidad frente a la reproducción social. Por ejemplo, el Estado define a sus responsabilidades como servicios públicos; en otro caso, los que brindan las iglesias, constituirán los llamados servicios religiosos; o los servicios individuales, que serán denominados como actividades privadas o domésticas. Una numeración que sirve como ejemplo de este tipo de nomenclaturas, es el trabajo de Eugenio Rovzar, quien separa las ocupaciones conforme a: 1. Servicios empresariales (financieros y profesionales), 2. Servicios personales (alquiler, restaurantes, hoteles, esparcimientos, otros servicios), 3. Servicios públicos (educación, salud, administración pública y defensa).⁶

Vale destacar que la utilidad de este tipo de clasificaciones ha servido para suministrar información a distintos campos de estudio en mercadotecnia, evaluaciones demográficas, cuentas nacionales, estratificación de actividades económicas de acuerdo a montos de inversión

global o balances macroeconómicos, entre otros. Sin embargo, a pesar del carácter práctico y de la amplia gama de situaciones en que se ven incorporados, el problema de estas clasificaciones surge del hecho de estar arbitrariamente constituidos como agregados estadísticos, sin que exista de por medio una concepción económica o sociológica que las sustente con suficiencia.

Sobresale también que en estos intentos por definir a los servicios se retome una clasificación conforme al momento en que estas actividades intervienen en la producción o en el consumo. En los países desarrollados, los servicios se han integrado a otros sectores de la economía, a pesar de haberse desvinculado de las manufacturas, por lo que es posible distinguirlos de acuerdo con las tareas que les han sido encomendadas. De esta forma, se pueden diferenciar los servicios directos a los consumidores, como los restaurantes u hoteles, entre otros; y también los que actúan antes, durante y después de la producción, que entre las grandes empresas son las que se encargan de generar o difundir información con nuevas tecnologías de producción y de administración.⁷

Entre los estudios acerca de los servicios, y ante la falta de una teoría o metodología sistemática, el camino más recurrente ha sido la aplicación de muestreos de probabilidad. Las deficiencias al respecto han significado que en el momento de hacer una evaluación desglosada de las categorías, éstas no siempre coinciden con su generalidad; o bien, presentan una función demasiado relativa, confundiendo los diferentes tipos de servicios entre sí. Paralelo a ello, el universo de estas clasificaciones resulta limitado por el desconocimiento de servicios subalternos o marginales, los cuales no siempre son considerados, debido a las dificultades para su cuantificación dada su heterogeneidad o la calidad informal en la economía.

3. La tecnología y el conocimiento en los servicios

Daniel Bell deriva el contenido de los rasgos comunes de los servicios, del concepto de sociedad postindustrial. Esta noción remite a observar las transformaciones que serán operadas en cinco dimensiones de la sociedad futura. A saber, en el sector económico significa el cambio de una economía productora de mercancías a otra creadora de servicios. Etapa donde la fuerza de trabajo no se ocupa de la agricultura ni de las fábricas, sino de servicios como el comercio, las finanzas, el transporte, la sanidad o la investigación. Para Bell el acento está puesto en servicios que representan la expansión de una nueva inteligencia en las universidades, en las organizaciones de investigación o en las profesiones y el gobierno.

La segunda característica que mostrará dicha sociedad es la preeminencia de clases profesionales y técnicas en el cambio de la distribución de las ocupaciones. No sólo por el lugar donde se trabaja, sino también el tipo de cosas que se fabrican dio origen al trabajador semiespecializado. Ello significa que la expansión de la economía de servicios promueve la incorporación mayoritaria de ocupaciones en las que se concentran los grupos sociales denominados trabajadores de “cuello blanco”.

El tercer aspecto radica en la suposición de que el conocimiento científico se ubica como eje del crecimiento, y como fuente de innovación y acción política. Mientras que la sociedad industrial se caracteriza por la coordinación de máquinas y hombres para la producción de bienes, la sociedad postindustrial se ordena en torno al conocimiento para lograr el control social y la dirección del cambio, lo que da lugar a nuevas relaciones y estructuras que tienen que ser organizadas políticamente. Se impone entonces, la primacía de la teoría sobre el empirismo, por la codificación del

conocimiento en sistemas abstractos de símbolos que, como cualquier sistema axiomático, se pueden utilizar en áreas muy variadas y diferentes.

La actitud ante el futuro derivada de la tecnología como instrumento de planeación del tiempo, es la cuarta dimensión del cambio en las sociedades postindustriales. El desarrollo de tecnologías de proyección permiten concebir una nueva etapa en la producción. Diría Bell: “la anticipación consciente y planeada del cambio tecnológico y en consecuencia la reducción de la indeterminación sobre el futuro económico”.

La quinta dimensión anotada por este sociólogo norteamericano, es la producción de una nueva tecnología intelectual como base de la toma de decisiones. La “dirección de la complejidad organizada, la identificación de estrategias para una elección racional en el juego contra la naturaleza y el juego entre las personas y el desarrollo de una tecnología intelectual” representan el mejor instrumento abstracto para sintetizar y disponer de un conjunto complejo de interacciones para alcanzar resultados específicos con un alto nivel de aproximación.

Así, las transformaciones más destacadas se han generado por la aparición de un nuevo tipo de servicios, representado por los siguientes aspectos.

- En el ciclo general de la producción social, los servicios no se dirigen únicamente a los consumidores, ahora alcanzan a desempeñar funciones vitales para la producción. Contra la idea que concibe a los servicios como tareas sencillas, marginales, individuales y de baja productividad, la nueva tecnología ha hecho aparecer otras actividades altamente complejas que dejan de ser recursos del consumo simple para pasar a constituirse en componentes del consumo productivo masivo.

• De acuerdo con sus alcances, los nuevos servicios no se generan solamente para el consumo inmediato del mercado local. En contrapartida, los servicios, gracias a la tecnología desarrollada en los campos de la comunicación, dejan de ser labores exclusivamente urbanas y ahora se estructuran para desarrollar gran actividad en el comercio internacional, lo que está permitiendo vincular a las comunidades aisladas o rurales en donde encuentran un amplio mercado para expandirse.

• Las tareas de servicios no son necesariamente intensivas en mano de obra. Ahora muchas sustituyen el trabajo manual y la tecnología rezagada con la incorporación de tecnología de punta. A la par, pasan de ser servicios prestados de forma directa y personal, para automatizarse y aprovechar las ventajas del autoconsumo y del autoservicio. Además, en la mayoría de los casos, abandonan la calidad de servicios individuales para ser brindados como paquetes o grupos de tareas integrales y accesorias, lo que propicia que junto con la manutención de algún producto, al mismo tiempo se brinda el adiestramiento para su uso, por ejemplo.

• El Estado se convierte en un gran concentrador y prestador de servicios. Entre las funciones que desarrolla, ha extendido su actividad hacia otras tareas vinculadas a las áreas de la salud, educación, alimentación, administración de empresas, aun cuando lo ha hecho bajo constantes cuestionamientos en torno a la eficacia con que desempeña estas tareas.

A la par del vertiginoso crecimiento que ha tenido en los últimos 25 años, este tipo de servicios vinculados al desarrollo de la tecnología en el otro extremo, persisten y también se extienden servicios marginales o subalternos propiamente. Muchos de ellos no han modificado los rasgos particulares del carácter preindustrial que les dio origen.

En términos generales, este tipo de servicios marginales ha permanecido operando en la esfera de la reproducción, cumpliendo funciones de distribución o de mantenimiento, hasta llegar a establecer vínculos con procesos ilegales de la acumulación.

Lo significativo de estas ocupaciones subalternas, radica en la gran magnitud que han alcanzado en sociedades que presentan un acumulado rezago en su crecimiento, lo que les otorga un papel relevante ya sea como factor económico para compensar el desempleo, o bien, como instrumento para incorporar o controlar políticamente demandas sociales.

Antes de finalizar esta primera parte, valga adelantar algunas consideraciones. La primera es que no todo crecimiento de los servicios representa un crecimiento positivo y directo para la economía o para la sociedad. Se puede tener un aumento de la actividad de los servicios como los que engloba el comercio informal o de los servicios domésticos, sin que ello represente efectos benéficos para la formación de empleos permanentes, productivos o de beneficio en los ámbitos de la salud o la educación. Debido a ello, a este fenómeno se le ha denominado “crecimiento negativo de los servicios”, lo cual refleja problemáticas como en Latinoamérica, donde el ambulante, el comercio delictivo, la prestación de servicios sexuales, entre otros, constituyen actividades que han servido de red de sobrevivencia o salvación ante los problemas del desempleo, la inseguridad y el hambre. ©

1 Smith anota: “En algunas clases más respetables de la sociedad civil, es el trabajo como el de los domésticos, estéril o no productivo de valor alguno, esto es, ni se fija ni se realiza en una materia permanente, o en mercadería vendible, que dure después de concluido el trabajo sin que tampoco dé origen a valor con que poder obtener una cantidad igual de trabajo [...]. Igual consideración merecen otras muchas profesiones, tanto de las más importantes y también algunas de las más inútiles y frívolas: los jurisconsultos, los médicos, los literatos de toda especie; los bufones, los jugueteros, músicos, operistas, bailarines [...]. Como declamación del actor, la arenga del orador, la obra de todos perece en el mismo instante de su producción”. En *La riqueza de las naciones*; p: 362.

2 Se podría justificar este problema al amparo de una consideración de Max Horkheimer, en la que señala: “Separada de una teoría particular de la sociedad, toda teoría del conocimiento permanece formalista y abstracta. No sólo expresiones como vida y promoción sino también términos que aparentemente son específicos de la teoría del conocimiento tales como verificación, confirmación, prueba, etc., permanecen vagos e indefinidos como partes de una unidad teórica comprensiva”. Anotado en *On the problem of truth*, aparecido en *The Essential Frankfurt*, de Arato and Gebhart (comps.) Blacwel, Oxford, 1978; p: 126.

3 Fernando de Mateo. *El comercio internacional de servicios y los países en desarrollo*; p: 598.

4 Fernando de Mateo, *op. cit.*, p: 598.

5 Apoyado en el trabajo de Dorothy Riddle, *Service and growth*, editado por Praeger y en *Trade and Development Report* de 1988, Mateo sostiene que si se parte del producto interno bruto y del empleo, se verá que el sector de servicios es vanguardia por encima de la rama manufacturera y de la industria extractiva, característica que también está presente entre los países en desarrollo.

6 Ver en Eugenio Rovzar *El sector servicios: comportamiento y articulación económica, 1970-1980*; pp: 261-285.

7 Ver *El sector de los servicios en México: un diagnóstico preliminar*, de Fernando de Mateo y John H. Cavanagh; se publica como segunda parte de *Las empresas transnacionales y los servicios: la última frontera*; p: 169-175.