

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

Arturo Durán Padilla*



En el ensayo anterior, habíamos afirmado que uno de los rasgos característicos de las sociedades actuales es el incremento en la actividad de los servicios. Así también, revisamos algunas de las ideas más comunes para diferenciarlos, y pusimos énfasis en la forma en que el desarrollo tecnológico se ha constituido en un factor relevante para el crecimiento de estas actividades dentro de los procesos de producción y, en general, de la vida diaria en el mundo contemporáneo.

En esta ocasión, nos concentraremos en hacer un ejercicio general, pero a la vez útil, que permita entender mejor el papel que cumple la técnica y los servicios dentro de la conformación de una nuevo tipo de relaciones en la producción o la organización del trabajo.

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.

Así que, por servicio, nos estaremos refiriendo a las actividades orientadas a organizar o complementar las formas de producción y reproducción de la sociedad. Sin embargo, ante las limitaciones de una concepción de esta naturaleza, habría que advertir algunas consideraciones:

a) Esta proposición general es una idea provisional que intenta responder al problema de la amplia heterogeneidad de servicios. Bajo este enunciado se pudiera abarcar al gran número de actividades que se realizan dentro de una sociedad altamente tecnificada, sin excluir aquellas tareas subalternas o presentes en comunidades preindustriales y que, en cierto momento, llegan a coexistir manteniendo fuertes vínculos con las esferas formales de la producción. Al mismo tiempo, este primer acercamiento busca alejarse de las categorizaciones excluyentes que pretenden definir las cosas por lo que no son, como la conocida idea de Giza Feketekuty, que subraya: “el servicio es toda actividad económica que no tenga que ver como resultado la manufactura de un producto”¹.

b) Esta noción busca desprenderse del reiterado requisito que exigen las definiciones tradicionales, en las que subordina el servicio a las funciones de otra actividad. Sin duda, muchos de los servicios de las sociedades contemporáneas pueden estar bajo esa condición; pero también es cierto que otros tantos operan como pivotes centrales, sin los cuales las actividades industriales o agrícolas no podrían realizarse, como en los casos de servicios de la comunicación o los de carácter financiero.

Vale apuntar que dicho rasgo de dependencia se fue creando en la medida en que las primeras clasificaciones elaboradas no reconocieron a las actividades bancarias ni las de transportes como servicios; en cambio, les otorgaron una posición diferente y conforme al monto

de los recursos que movilizaban. A la vez, ignoraron o excluyeron dentro de ellas al rubro de servicios vinculados con las actividades personales o domésticas que no implicaban la utilización de procesos tecnológicos ni el empleo de herramientas técnicas.

c) Las formas de producción son consideradas aquí bajo el sentido restringido del término, es decir, como el conjunto de factores directos que hacen posible la realización del ciclo producción-consumo de una mercancía, y que involucran a todos aquellos instrumentos que presuponen la relación inmediata entre capital y trabajo, lo que implica las condiciones objetivas bajo las que se agrupan, a su vez, los distintos factores de carácter organizacional o administrativo.

d) De igual manera, la reproducción atañe al conjunto de elementos periféricos que permanecen al margen de la relación formal del trabajo y del capital. Es decir, a los elementos que no están explícitamente vinculados al sistema de producción, pero que se conducen indirectamente a la reorganización de este orden, para mantener las condiciones suficientes para su realización². En cuanto a la fuerza de trabajo, se traduce como la reproducción física del individuo y de su entorno de sobrevivencia familiar, que le permite mantener una aptitud y disposición para el intercambio³. Desde el punto de vista del capital, se entiende como la subsistencia y funcionamiento de mecanismos que hacen propicia la estabilidad y la seguridad general de las bases productivas, espacio que, sin ser exclusivo, en gran medida se ha circunscrito a las tareas encomendadas al Estado.

e) Por supuesto, la diferencia restringida que aquí se ha marcado entre producción y reproducción, es meramente analítica, debido a que en la realidad, ambas esferas se desempeñan como aspectos constitutivos de un mismo proceso. En particular cuando estos ámbitos actúan

en estrecha dependencia, cada vez más, en una reorganización distinta a las formas de la producción tradicional.

Así bien, con el cambio tecnológico el trabajo asalariado se ha transformado ante la presencia de bienes creados fuera de “la esfera institucional de las actividades económico-lucrativas formales y contractuales”.⁴ La fábrica, en tanto lugar físico, ha perdido espacio como eje central de la producción capitalista, por lo que la industrialización ya no concentra la fórmula exclusiva para el progreso o acumulación del capital; el ámbito de la producción presenta un carácter más dinámico al encontrar en el conocimiento, la educación, la información o el trabajo a distancia, los componentes de un motor de desarrollo altamente eficiente.

Al mismo tiempo, la empresa y el sindicato dejaron de ser los protagonistas principales del complejo social. Las clases sociales, lejos de manifestarse como una polarización tajante, se han inclinado hacia una mayor heterogeneidad. Por su cuenta, el Estado en las sociedades avanzadas dejó de ser un simple árbitro, para desempeñarse más como agente organizador y promotor de los procesos de socialización, mientras que en sociedades tardías, las crisis políticas y financieras hicieron retroceder el tradicional papel tutelar de los gobiernos como interventores en la economía. Aún más, el crecimiento de la ocupación ha cambiado y se traduce en una mayor congregación de empleos alrededor de los servicios, destacándose su magnitud por encima de la clase obrera, cuya participación en las actividades globales de la sociedad, ha decrecido en los últimos 25 años.

Con base en lo anterior, analicemos los siguientes puntos:

I.

Producir, colocar un artículo en el mercado y después capitalizar la inversión inicial, presupone trabajo, insumos, infraestructura de producción y estructura de procesos. Frente a una nueva realidad, mantenerse exitosamente en el mercado, hoy día, requiere por lo menos el plan de recursos de lo que se va hacer y responder al mismo tiempo cómo se realizará. En el juego de la intensa competencia del mercado actual, el modelo de cómo concebir y estructurar los procesos de trabajo basado en la especialización vertical y en la sobrerregulación, también ha tenido que transformarse en diversas estrategias para reactivar el dinamismo perdido de la empresa tradicional.

En diferentes formas, las empresas han procurado participar en la producción sin tener que absorber los costos que determinan los procedimientos convencionales de fabricación. A su vez, otras organizaciones también pueden intentar comercializar conjuntos de artículos sin estar obligados a elaborarlos.

Si se trata de establecer cuáles han sido las formas por las que ha transitado este movimiento de reorganización de las empresas en los últimos treinta años, por lo menos se pueden observar cinco modalidades de las más conocidas, combinando en algunos casos y complementando en otros, de acuerdo a sus éxitos y sus fracasos:

a) Concesiones de distribución y de servicio. Por este procedimiento se pretende separar la producción y la distribución, depositando en algunos intermediarios la tarea de comercializar mercancías bajo el sistema de pago por comisiones. De la misma forma, este esquema también permite acordar entre

productores y empresas independientes, la representación de servicios de mantenimiento a los artículos vendidos por las firmas productoras o por sus representantes comerciales. Este sistema es muy generalizado, porque otorga exclusividad, pero a la vez desincorpora enormes costos de operación al fabricante y le brinda gran autonomía al comercializador y al prestador del servicio de mantenimiento.

b) Sistema de ensamble o integracionista. Quizá una de las modalidades que ha logrado mayores avances, es la experiencia de las industrias dedicadas al ensamblado. En este régimen, se abandona la fabricación directa de cada una de las partes del producto para adquirirlas con distintos proveedores y maquiladores, estableciendo previamente un diseño preciso para los prototipos que determina el corporativo bajo una misma firma. Las empresas de servicios que se suman a este tipo de sistema, generalmente mantienen un carácter técnico y han crecido complementariamente a partir de brindar asesoría y diseños de prototipos, así como realizar evaluaciones de costos e impacto de los productos. La fórmula es muy recurrente y conocida sobre todo entre la industria de ensamblado automotriz, la aeronáutica y la de computación, por mencionar sólo unos ejemplos.

c) Reproducción celular. Es una estrategia semejante al modelo de multiplicación celular, lo que permite a la corporación que ha alcanzado un alto nivel de crecimiento, separarse de sus compañías filiales, o bien, asociarse a una red de empresas ajenas para crear una cadena de diseño, producción, venta, servicios y establecer un fuerte tejido de colaboración entre estas entidades análogas. El modelo es mejor conocido como “keiretzu” y fue adoptado con

resultados exitosos entre los países asiáticos, donde se llegan a asociar fabricantes de elevadores con constructores de satélites bajo una misma firma, pero con independencia administrativa y financiera. Así también, por ejemplo, desde 1990 el productor más grande de ropa femenina de Estados Unidos, Liz Claiborne Inc., en una sola línea de producción contaba con 300 proveedores en Hong Kon, Corea del Sur, Filipinas, China, una extensa red de trabajo en un mismo prototipo de diseño y con altos estándares de calidad.

d) Esquema de franquicias. Este mecanismo empresarial opera bajo un convenio en donde el franquiciante –quien otorga el servicio– se compromete a ofrecer la tecnología y la marca de sus productos al franquiciatario –quien recibe el servicio–, para que a su vez obtenga el derecho de producir el bien o servicio acordado, en las condiciones de calidad y presentación establecidas por el primero. Estos acuerdos son frecuentes entre países donde los mercados y las barreras arancelarias se han reducido; en su mayoría se instalan en los sectores de hotelería, servicios turísticos, comercialización de vestido y alimentos o negocios de bienes inmuebles o de comida rápida.

e) Coaliciones y fusiones. Bajo esta fórmula, los grandes corporativos se preparan para hacer alianzas y reforzar la estructura de monopolios. Este modelo no es nuevo, puesto que se practicó en el pasado como una versión natural de absorción o compra de empresas competidoras. Ahora las presiones para formar dichas alianzas son concertadas como bloques corporativos, con lo que se reduce o elimina la intensidad de la competencia entre las empresas fusionadas, pero se refuerza la de las grandes corporaciones de la rama económica.





De igual modo, para iniciar la reactivación del modelo estancado de empresa, diversos intentos procuraron adoptar determinaciones menos profundas, cubriendo una gama muy amplia de medidas, que incluyen desde el perfeccionamiento de procedimientos en mercadotecnia, otorgamiento de premios y estímulos a trabajadores, competencia interna o motivación a los empleados, reacomodo de horarios y organización por objetivos, hasta la adopción de técnicas de “calidad total” o de “excelencia” de desempeño, en los que de distinta forma pretenden sustentarse bajo la tesis de hacer lo mismo pero mejor.

A partir de los trabajos de William Davidow, *The virtual corporation* y de Michael Hammer y James Champy, *Reengineering corporation*⁵, hacia 1993 abiertamente se planteó la necesidad de iniciar la reorganización tradicional de las empresas y abandonar los procesos que privilegiaban los excesos de supervisión y de control. En los Estados Unidos, este tipo de trabajos lograron popularizar las ideas de “oficina virtual”, “trabajo en casa”, hasta llegar a las propuestas de Nagel Golden en *Agile competitions and virtual organization*, en 1995. Sin embargo, a pesar de la aplicación de todas estas medidas y del cúmulo de estrategias imaginadas, los resultados hasta ahora continúan siendo relativos y parciales.

El tradicional modelo de empresa requiere hoy algo más que ajustes para mitigar los rezagos acumulados por la baja integración impuesta bajo la burocratización interna. Un gran número de empresas se mantienen vivas y el motivo principal se debe a que los procesos de acumulación que les precedieron fueron amplios y bien aprovechados. Pero frente al difícil escenario de rezago, es claro que las organizaciones

estructuradas en el pasado poco podrán hacer para sobrevivir en un ambiente determinado por la intensa competencia del actual mercado. Por ello, la tendencia inmediata que se reflejará entre todas las corporaciones, incluyendo a las pequeñas como a las grandes, así como aquellas que se encuentran situadas en lugares privilegiados del mercado, es a reestructurarse, a pesar de experimentar momentáneamente éxito comercial o bonanza económica.

II

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, y que se distinguen por mantener condiciones subordinadas a las actividades industriales y agrícolas. A pesar de esa vieja imagen, hoy la percepción acerca de los servicios es diferente, porque su perfil ha cambiado después del impacto del desarrollo tecnológico, de la reorganización de los factores de la producción y del consumo, amén de la redefinición de las funciones que ha cobrado el Estado.

De manera concreta, las transformaciones más destacadas se han generado por la aparición de un nuevo tipo de servicios representado bajo 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 de los servicios como tareas sencillas, marginales, individuales y de baja productividad, han aparecido 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 y 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 que, en la mayoría de los casos, abandonan la calidad de servicios individuales para ser brindados como paquetes o grupos de tareas integrales y accesorias, por lo que simultáneamente a la manutención de algún producto, también 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 se abroga, 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.

En un primer momento, se podría pensar que mientras los servicios de

punta alcanzaron un gran desarrollo en los últimos 25 años, en el otro extremo los servicios marginales o los que se caracterizan por sus rasgos informales propiamente, no han modificado las particularidades del carácter preindustrial que les dieron origen.

A pesar del empleo tecnológico de algunos instrumentos, en términos generales, este tipo de servicios ha permanecido operando dentro de la esfera de la reproducción, cumpliendo funciones marginales de distribución o de mantenimiento, hasta llegar a establecer vínculos con procesos ilegales de la acumulación, como es el caso del ambulante o la piratería de productos y marcas. Lo significativo de estas ocupaciones subalternas radica en la gran magnitud que han adquirido en sociedades que presentan un rezago acumulado en su crecimiento, lo que les otorga un papel relevante como factor económico para compensar el desempleo, o bien, para incorporar o controlar políticamente demandas sociales.



Notas...

1 Feketekuty, Geza, en Comercio internacional de servicios. Panorama general y modelo para las negociaciones; p: 98.

2 Oscar Lang señala que la reproducción trata "de los asuntos relacionados con la sustitución de los medios de producción gastados y de las normas, en caso de que dichos medios de producción no hayan sido renovados en el tiempo referido o cuando dichas sustituciones no fueron efectuadas en su totalidad". En *Teoría de la reproducción y de la acumulación*; p: 10.

3 Al respecto, Tilma Evers anota: "Es centralmente en esta esfera donde se trata de la totalidad de posibilidades de consumo del individuo o de la familia que económicamente funciona como unidad de reproducción y, en un sentido más amplio, de sus intereses vitales en general. [...] La reproducción física determina el mínimo de subsistencia indispensable en términos de la existencia misma (nutrición, ropa, vivienda), sin considerar las necesidades que sobrepasan este mínimo de subsistencia, ni los costos que surgen con la totalidad del ciclo vital de la fuerza de trabajo (infancia, vejez, calificación, etcétera) [...]. El hecho de que la fuerza de trabajo se convierta en mercancía, hace caer la responsabilidad de su reproducción en sus propios vendedores: son ellos quienes deben preocuparse de mantener su fuerza de trabajo a un nivel cuantitativamente vendible, tratándose de su única propiedad y por tanto de su única posibilidad de participar en la riqueza de la sociedad. De esta manera, su interés en una reproducción individual adecuada se convierte en la obligación de reproducir su propia capacidad de trabajo. Bajo esta obligación, también se encuentran los que no venden su trabajo a un capitalista, pero se reproducen como trabajadores (formalmente) independientes (del lustrabotas hasta el abogado)". En *Movimientos barriales y Estado. Luchas en la esfera de la reproducción en América Latina*, p: 716.

4 Claus Offe, *op. cit.* p: 30.

5 Hammer, Michael y James Champy. "Reengineering corporation: a manifesto for business revolution", en Harter Collins Publisher Inc., Nueva York, 1993; 226 pp.