



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

**Los servicios en las sociedades
contemporáneas.**

Construcción de un instrumento para interpretar la
naturaleza y las funciones de los servicios.

Tesis Profesional
para obtener el título de

Licenciado en Sociología

que presenta
José Arturo Durán Padilla

277941

Ciudad Universitaria, 2000



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.

Indice

Introducción	2
Capítulo I. El debate sociológico en torno a los servicios	7
1. Antecedentes de las distintas concepciones de los servicios.	
2. Interpretación de las funciones y expansión de los servicios.	
3. Definición de las características generales de los servicios.	
4. Revisión acerca de la composición social de los servicios.	
Capítulo II. Formación de nuevos servicios	25
1. La herencia de la sociedad cortesana.	
2. La división del trabajo y la empresa.	
3. Agotamiento de un modelo de especialización.	
4. El consumo del servicio como mercancía.	
5. El servicio en la competencia mercantil.	
6. Intentos para recuperar la especialización estancada.	
7. En un balance general de los servicios.	
Capítulo III. Construcción para una tipología de servicios	43
1. Hacia una definición sociológica de los servicios.	
2. Tipos de servicios como sistemas de organización.	
3. Servicios centrales: el fenómeno de la televisión.	
4. Servicios redistributivos: las actividades de mensajería.	
5. Servicios subalternos: el comercio en transporte público.	
Capítulo IV. Conclusiones y perspectivas de los servicios	64
1. Problemas de los enfoques y de los conceptos.	
2. Insuficiencia explicativa de los indicadores.	
3. Dificultades para establecer criterios de periodización.	
4. Problemas globales en la interpretación de los servicios.	
5. Perspectiva sociológica de los servicios en el mundo capitalista.	
Anexos	79
Anexo 1. Diferencias por sistema de servicio.	
Anexo 2. Perfil de sociedad postindustrial.	
Bibliografía	80

INTRODUCCION

Entre una obra que interpreta y otra que documenta, existe la diferencia básica que las separa. Mientras una cierra y otorga sentido a una realidad plural y diversa, la otra la ordena sistemáticamente dejando abiertas nuevas posibilidades para la reflexión. Los trabajos interpretativos asumen la tarea de eliminar contradicciones y proponen un marco explicativo razonable, universalmente coherente y válido, sujeto de comprobación e inevitable de ser superado por otras interpretaciones. De otra manera, el criterio documental no busca dar solución a cada una de las interrogantes que muestra la realidad, las presenta como parte de un gran universo a condición siempre de ofrecer múltiples perfiles, en ocasiones, profundamente distintos a los intereses o deseos de quien investiga.

En su inicio, para sustentar su validez como ciencia, la sociología se organizó polémicamente contra un fuerte empirismo que concebía a la teoría como la reproducción de la realidad concreta. Así en el debate alemán acerca de los contenidos epistemológicos, hacia las primeras décadas del Siglo XX, se pensó que las ciencias naturales tenían el propósito de construir leyes, en tanto que las disciplinas sociales tomaban a la interpretación como fin propio, lo que en buena medida sentó las bases para propiciar la formación de la moderna teoría social.

Más tarde la crítica a la sociología norteamericana, el desprestigio debido a sus implicaciones ideológicas mostradas después de la segunda mitad del siglo, así como la ambigüedad de su trabajo posterior a las décadas de los sesenta, significó para algunos autores un período de estancamiento académico y la dificultad de establecer un marco teórico sólido y metodológicamente flexible¹. El panorama de esos años se mostró sombrío: deterioro de la capacidad de interpretación, desencanto en las teorías globalizadoras, desilusión en la neutralidad u objetividad anhelada. Significó, en términos de la época, el agotamiento de la imaginación sociológica.

Mucho de las dificultades entonces surgieron del intento por entender la realidad social a partir de enfoques pre-determinados, y lejos de explicar las múltiples contradicciones aparentes, confundieron en más sus proposiciones. No obstante hoy persiste la disposición de revalorar las bases de la teoría sociológica. Con ello se ha motivado la revisión de autores y puntos de vista que en su momento fueron desestimados. Así bien, el panorama de la sociología de este tiempo es,

¹ Para una revisión más precisa se puede consultar a José Almaráz en *La teoría sociológica de Talcott Parsons; la problemática de la constitución metodológica del objeto*, también a Don Martindale, *Limits of and alternatives to functionalism in sociology*, aparecido en *Functionalism in the social sciences*.

más que un estado de confusión, de inquietud por propiciar formas de comprensión eficientes y métodos de verificación provechosa.

En un escenario colmado de enfoques la sociología de las últimas décadas, ya como derivación del materialismo, de las escuelas funcionalistas norteamericanas o de las corrientes estructuralistas, se ha orientado hacia estudios con un carácter menos histórico y ha puesto mayor atención en la especialidad de temas, el uso de los métodos cuantitativos, a la vez, se ha reducido la preocupación por elaborar grandes enfoques teóricos, lo que ha creado una oferta más técnica y pragmática².

Estancamiento o no, falta de objetividad o ausencia de categorías unificadoras, lo cierto es que subsiste la necesidad de establecer sistemas que interpreten y construyan significados comprensivos para adelantar prognosis sociales útiles. En suma, prevalece el ánimo de recuperar la capacidad cognoscitiva de la sociología para definir estados actuales y futuros de la realidad, a partir de la proposición y elaboración de marcos amplios de conocimiento que den al hombre los instrumentos conceptuales de cambio y, por qué no, aquellos que le permitan reproducir sus formas de bienestar.

Frente a este cuadro uno de los temas presentes en la agenda sociológica de los últimos años es el examen en la presencia de un conjunto de actividades que hoy se denominan «servicios». De múltiples maneras, los servicios crecientemente congregan nuevos grupos y definen patrones de acción y tensiones en las relaciones de las sociedades contemporáneas³. Sin embargo, a pesar de haber probado diversos enfoques las ideas más divulgadas sitúan a los servicios como actividades «inmateriales», carentes de rasgos particulares y generalmente en contraposición de algo. Así el contenido otorgado al concepto mantiene un sentido utilitario a favor de otras categorías, en ocasiones, para reajustar un modelo bipolar como el de campo e industria; o bien, es utilizado para anteponerlo a la producción manufacturera como industria blanda, pero en cualquier caso se mantiene alejado de operar como un instrumento propio de comprensión.

Bien para brindar validez a una proposición o para enjuiciar a otras, los puntos de vista sobre el tema han postergado al concepto a una persistente relatividad. Semejante a la forma que adquiere el agua según el contorno del recipiente que la contiene, así el servicio cobra sentido de acuerdo al enfoque que lo enuncia. Debido a ello, la ausencia de parámetros precisos acerca de los servicios ha promovido una imagen extrema del problema. De una manera, subsiste el juicio que califica a éstos como actividades que no son posibles de evaluar por carecer de una identidad particular⁴.

² Como ejemplo de ello resulta oportuno el acopio de trabajos realizado por Anthony Giddens y Jonathan Turner en *La teoría social hoy*, o la revisión hecha por Daniel Bell en *Las ciencias sociales desde la Segunda Guerra Mundial*.

³ Es evidente que al emplear la noción de *sociedad contemporánea* o *avanzada* se presuponga su oposición como *sociedad tardía*, *rezagada* o *emergente* y se reconozca que en el examen subyace un enfoque evolucionista. Esto también resulta del uso de conceptos como los de sociedades de *primer* o *tercer mundo* y de los que se piensan están siendo comparados bajo un modelo desarrollista. Por lo que a este ensayo respecta, la aplicación de términos de esta índole se refiere a diferentes formas de organización en el que la técnica, la división del trabajo o la acumulación de valor, más que presuponer estados superiores de desarrollo, desean distinguir grados de complejidad a diferencia de sociedades en donde persisten formas primarias de vínculos establecidos por la tradición, la religión, así como el predominio de la manufactura o del uso de la fuerza física como base de los procesos de producción. Bajo el riesgo del equivoco, el empleo de este tipo de expresiones en adelante sólo está a favor de una lectura más clara.

⁴ Este tipo de enfoques es común a un amplio número de apreciaciones, por ejemplo hacia 1990 en los trabajos para la creación de un acuerdo macro en materia de servicios la Ronda de Uruguay del llamado Acuerdo General de Aranceles, una postura apuntó que la diversidad de estas actividades y la falta de información acerca de su participación en los procesos de intercambio resultaba confusa, lo que hacía pensar que deberían mantenerse al margen del comercio internacional. Se puede revisar a Messerlin y Sauvarant, *The Uruguay Round; service in the world economy*. Una idea

Por otro, se entiende que los servicios superpondrán las funciones generales de la sociedad capitalista contemporánea, lo que les atribuye un papel determinante y excesivo⁵.

En gran medida las consecuencias de tales proposiciones han limitado el interés para investigar la naturaleza de estas actividades, sus efectos sobre la organización de nuevos grupos sociales, o bien, examinar su potencialidad en la reestructuración de procesos de trabajo. Frente a este conjunto de ideas, el estudio por clarificar la naturaleza y los contenidos de los servicios se encuentra lejos de ser definitivo, el debate ha quedado detenido y sus alcances continúan siendo aproximados. Infortunadamente en el campo de la sociología hay más preguntas que respuestas, las que parecen lejanas para revelar algunas claves que expliquen, por caso, las contradicciones de lo que se denomina desarrollo o lo que puede representar el futuro inmediato de estas actividades.

Por lo que aquí corresponde, el presente ensayo fue realizado como un ejercicio de interpretación. Al respecto, sin pretender alcanzar una definición terminante para el concepto, este trabajo expone algunos apuntes generales a partir de la delimitación de los siguientes objetivos:

- Conocer las perspectivas sociológicas que se han elaborado acerca de los servicios, e identificar los obstáculos que dificultan su estudio en las sociedades actuales.
- Interpretar el surgimiento de nuevos servicios que se han presentado en las últimas tres décadas en el mundo capitalista.
- Construir un instrumento de análisis que permita conocer las propiedades y el impacto que generan diversos servicios sobre las estructuras productivas de las sociedades capitalistas contemporáneas.
- Elaborar una distinción entre diferentes tipos de servicios que pueden actuar simultáneamente en sociedades avanzadas, así como en aquellas denominadas marginales o periféricas caracterizadas por rezagos de desarrollo.

Para alcanzar tales objetivos fueron elaboradas las siguientes hipótesis generales que proponen:

- 1.- Ante la acusada inmaterialidad, los servicios pueden ser evaluados como categorías socialmente concretas, en tanto que su naturaleza depende de su producción como de la manera en que son consumidos. Entonces las funciones que desempeñan y las formas de relación que adquieren estos procesos son susceptibles de explicarse por medio de la construcción de un esquema organizado, a partir de sistemas de servicios ordenados respecto de la centralidad, la redistribución y la subalternidad con la que actúan sobre las estructuras del capitalismo contemporáneo.
- 2.- El desarrollo de las actividades de servicios en las sociedades capitalistas avanzadas está vinculado a la aparición y al agotamiento de un esquema de trabajo basado en la sobreregulación de los procesos de control, frente a los cambios de un nuevo consumo y una nueva competencia mercantil. El capitalismo moderno se alejó de los antiguos rasgos artesanales de la manufactura y después reemplazó el carácter familiar que le dio sustento en su origen, para alcanzar con la

semejante se encuentra en H. J. Pohl, *Kritik der drei-sektoren-theorie*. Cfr. en Claus Offe. *La sociedad del trabajo*; p. 268.

⁵ Como ejemplo de esta posición se puede consultar el trabajo de R. H. Hartwell, *Historia económica de Europa*. Ariel, 1982. El título original es *The service revolution. The growth of service in modern economy* editado en 1977.

incrementará la tendencia a la diversificación y la multiplicación de nuevas actividades terciarias en particular las orientadas al mantenimiento y a la información.

Por otro lado, se infiere que con la incorporación de nuevos servicios a los procesos de trabajo se desplazará mano de obra, lo que dará pauta a la constitución de otros servicios subalternos o marginales agudizándose las contradicciones en el mercado de trabajo provocando nuevas tensiones en las estructuras sociales persistentes. Así bien, ante las dificultades por contrarrestar los efectos negativos de éstos, se sugiere el identificar los rasgos potenciales de su movilidad y buscar su transformación en servicios productivos aprovechando su elevada flexibilidad y la capacidad de reproducción.

Frente a este marco de referencias vale apuntar dos consideraciones paralelas acerca de la forma en que fue dispuesta la estructura de este ensayo. Respecto de la primera habría que advertir que se construyó un «tipo ideal» para observar algunas de las formas de servicios organizados según la importancia y función que adquieren en los procesos de producción en las sociedades contemporáneas. Como tal, este esquema en ningún momento ha pretendido constituirse en una historia económica de alguna sociedad ni tampoco una teoría general de servicios. La segunda anotación, derivada de la anterior, quiere subrayar que las referencias históricas, así como las etapas que se podrán encontrar en este trabajo sólo obedecen al interés de ordenar un parámetro comparativo, para distinguir diferencias y semejanzas entre hechos significativamente recurrentes a favor de un esquema de estudio de los servicios como sistemas de acción, antes de ser suscritas como periodizaciones cronológicas o evolutivas del fenómeno.

Finalmente frente a las limitaciones que implica un examen de esta naturaleza, se puede apelar al amparo de una antigua idea. Max Weber sostuvo que el destacar los aspectos económicos o sociales de la vida cultural implica una sensible imitación. Tal postura resulta unilateral. Lo es así, pero esta unilateralidad es deliberada. No las conexiones de hecho, entre las cosas, sino las relaciones conceptuales entre los problemas están en la base de la labor de las diversas ciencias. Una nueva ciencia surge cuando se abordan nuevos problemas con nuevos métodos y, por esa vía, se descubren verdades que inauguran puntos de vista significativos⁶.

Como consecuencia, desde el campo de la reflexión crítica la identidad de los sistemas sociales se hace compleja y problemática. La sociedad no expresa finitud como lo imaginaban los puntos de vista que coincidían con el positivismo o como lo propone la determinación del estado normal de los requisitos funcionales. Sabemos desde Marx o Durkheim, aún con Luhmann y Habermas, que la identidad de los sistemas sociales está ligada al sentido de sus múltiples asociaciones y divergencias. Así esta identidad surge entonces, no de una mera suma de individuos, sino del producto de sus relaciones, las cuales en el plano de lo colectivo son diversas, pero en la extensión del tiempo resultan ilimitadas.

Es ineludible admitir que el acopio de consideraciones expuestas en este ensayo se sostiene más por el esfuerzo de la suposición lógica que por el estricto rigor académico. Como producto de la reflexión personal, las proposiciones aquí vertidas no pretenden ser una mera descripción de la realidad concreta. En cambio, desean lograr una interpretación acerca del funcionamiento de los servicios y buscan definir un campo específico para su comparación, un enunciado sujeto a la crítica, pero dedicado a localizar significados relevantes de estos procesos de intercambio social.

⁶ Ver Max Weber, *Ensayos sobre metodología sociológica*, p. 56-57.

CAPITULO I

EL DEBATE SOCIOLOGICO EN TORNO A LOS SERVICIOS

1. Antecedentes de las distintas concepciones de los servicios.

El debate acerca de los servicios es conocido pero insuficiente. De una u otra manera, durante los últimos treinta años un gran número de observaciones acerca de las tendencias que seguirán las sociedades contemporáneas, así como muchos de los balances económicos emprendidos han puesto atención en un hecho común que se sucede cotidianamente caracterizado por el crecimiento de las actividades denominadas «servicios». Hoy se vive acostumbrado al uso abierto e indiscriminado de este concepto para definir un conjunto de actividades, las cuales se logran entender gracias a su diferenciación con el trabajo agrícola o con la producción industrial. El empleo general del concepto supone una infinita variedad de referencias, pero en la mayoría de los casos queda supeditado bajo alguna de esas dos ocupaciones.

Hasta ahora a pesar de los intentos realizados no se ha podido explicar del todo el contenido de los servicios por lo que se carece de un marco preciso para identificar la naturaleza de estas actividades. Existe una copiosa bibliografía del tema, sin embargo, la mayor parte de los trabajos comenzaron a producirse en la década de los treinta por la economía desde el contexto de los procesos de circulación de mercancías⁷. Estos atendieron en común al ingreso nacional y a la composición del consumo, lo que llevó a poner énfasis tan sólo en algunos de los muchos aspectos generales de estas actividades soslayando en gran medida el carácter social del fenómeno.

⁷ Allan G. B. Fisher hacia 1935 en *The clash of progress and security* y más tarde en *Economic progress and social security*, planteó que uno de los principales problemas para el desarrollo de la economía radicaba en la resistencia y adaptabilidad de cambios en la composición de la demanda, clasificando al sector primario como actividades agrícolas y extractivas, al sector secundario como industrias orientadas a transformar materiales en diferentes bienes de consumo, en tanto que las terciarias se caracterizaban por labores que incluyen desde el transporte, el comercio y tareas de educación o la cultura. Por su parte Colin Clark en 1940 publica en Londres *The conditions of economic progress*, donde propone la división de la economía en tres partes de acuerdo a actividades agrícolas, industriales y de servicios; mientras que al terciario lo subdivide en servicios para la producción o de demanda intermedia y en servicios para el consumidor o de consumo final. Más tarde en 1946 Jean Fourastié en *The great white hope of the XXth century*, incluye el estudio en la demanda de servicios y la evaluación en los cambios internos del sector. Sin embargo, en 1956 George Stigler de la Universidad de Princeton de Nueva York en *Trends in employment in the service industries*, contraviene las opiniones establecidas sosteniendo la imposibilidad de marcar límites y clasificaciones claras para estas actividades.

Motivados por el interés de comprender de una mejor forma el futuro que les depara a las sociedades más avanzadas apareció otro grupo de análisis que de forma ocasional presentan referencias más cercanas a la sociología. Algunos trabajos basados en Veblen e incluyendo a Brzezinsky, abundaron de diferentes formas sobre la relevancia del papel de las actividades concentradas en el conocimiento, la tecnología o la ciencia como factores decisivos para determinar nuevos vínculos y maneras de asociación del hombre con su entorno.

Hacia finales de la década de los sesenta y a principios de los setenta, se propusieron puntos de vista más sistematizados acerca de la transformación de la sociedad capitalista. Entre los rasgos más comunes de esos enfoques se destacó el crecimiento de nuevos espacios urbanos, las consecuencias para la comunidad rural, el desarrollo de las comunicaciones, las nuevas formas de energía y su impacto sobre la sociedad, el papel de la tecnología en los procesos productivos y en la vida cotidiana o la reestructuración de la sociedad industrial, los nuevos grupos sociales y las nuevas relaciones de poder.

Entre las versiones más conocidas de este período destaca la de Daniel Bell, enunciada hacia 1972 en **El advenimiento de la sociedad postindustrial**⁸. La tesis pone atención en un hecho significativo, después de la Segunda Guerra Mundial la composición del producto interno bruto en los Estados Unidos -vista como la sociedad más avanzada y para algunos la que dibujará mucho del futuro de otras naciones-, comienza a mostrar una tendencia diferente; los indicadores económicos advirtieron la elevación significativa del sector de los servicios por encima del crecimiento de la agricultura y de la industria.

Sociedades de servicios se conocen desde antaño. La diferencia singular que establece Bell entre diversos tipos de servicios está en aquellas actividades surgidas de una base agrícola como el caso de la India, en donde las características de esos servicios se vinculan al transporte o al trabajo doméstico y, por otro lado, los que se desarrollarán en el seno de las sociedades postindustriales. Así los servicios formados dentro de comunidades agrícolas han estado presentes a lo largo de la historia. Lo novedoso para Bell, es que se produce una particular estratificación social en la escala de la ocupación a partir del crecimiento de nuevas actividades que nacen en torno a la industria, pero que en su desarrollo se hacen diferentes a esta misma.

Bell reconoce que este proceso es una consecuencia de lo que Carlos Marx estima como la tendencia a la disminución de la tasa de ganancia. Cada vez más la aplicación de tecnología reduce los tiempos de producción y provoca el desplazamiento de mano de obra hacia otras actividades, las cuales son accesorias en un primer momento pero más tarde cobran relevancia por su cantidad y heterogeneidad. A la par, el conocimiento científico, la racionalidad de los tiempos de producción, así como las nuevas técnicas de administración pasaron a desempeñar papeles decisivos y a conformar los nuevos tipos más generalizados de servicios.

En estas décadas, tanto la información como la ciencia se afianzaron aun más como recursos de control y poder en las sociedades modernas. El énfasis en el conocimiento y en la tecnología como instrumentos para la creación de consensos, su divulgación entre las universidades, así como su relativa sencillez para explicar los cambios de la sociedad, fueron temas para iniciar un debate que alcanzó a radicalizar puntos de vista dentro de la sociología positiva y entre aquellos teóricos que provenían de la tradición europea como la llamada escuela de Frankfurt⁹.

⁸ La edición al español de esta obra fue en el año de 1973 por Alianza Universal.

⁹ Existe una copiosa bibliografía al respecto, valga para el caso consultar el ensayo de Jürgen Habermas *Técnica y ciencia como ideología*, editado al español por la Revista de la UAM-Azcapotzalco; Vol. III, No. 3; p. 47. Como antecedentes al debate se puede ver como ejemplo *La sociedad humana*, de Kingsley Davis, editado por EUDEBA, 1965.

No resulta gratuito pensar que en diversos ensayos en torno a la sociedad moderna, los servicios hayan sido vistos colateralmente a manera de conjuntos de actividades generalmente desempeñadas de manera personal, u observadas meramente por el carácter heterogéneo y subalterno a procesos industriales o agrícolas, dada su reducida competencia para aportar recursos o beneficios a estas actividades productivas. Aun con todo y a pesar de entender a los servicios como un tema derivado de conceptos centrales, después de la década de los setenta se ha mostrado un mayor interés por emprender nuevas investigaciones, aunque muchas veces hechas desde enfoques parciales o polémicos.

Afirmar que los servicios son hechos sociales de intercambio económico equivale a subsumir su singularidad en algo demasiado general, en algo que contiene al concepto pero que no lo define. Por ello se ha mostrado un mayor interés para avanzar hacia la identificación de las funciones básicas que desempeñan estas actividades. Al mismo tiempo, entre las constantes de estos esfuerzos están las de explicar la expansión de los servicios y sus rasgos característicos en la revolución industrial, entender a los servicios como tareas que facilitan la flexibilización de la economía, dedicadas a compensar la ausencia y carencia de bienes o de conocer cómo establecen cadenas productivas en el mercado mundial y su vínculo con el servicio público que proporciona el Estado.

Adelante en un breve balance se pueden revisar las estrategias que se han generado a partir de campos próximos a la sociología, en los que se comenzó a ofrecer una categorización más precisa y diferente a la que han considerado los métodos contables de la estadística. La confluencia de puntos coincidentes que a continuación se enuncia es arbitraria, pero puede resultar auxiliar para resumir los criterios que hasta ahora han sido propuestos. De manera particular, éstas aunque resultan diversas debido a los enfoques empleados o por las consecuencias de sus proposiciones, muestran tres grandes temas en común.

- Interpretación de las funciones y expansión de los servicios.
- Definición de las características generales de los servicios.
- Revisión acerca de la composición social de los servicios.

2. Interpretación de las funciones y expansión de los servicios.

En los intentos por comprender las tareas que cumplen así como el rápido crecimiento de los servicios se observan dos tesis globales que se presentan divergentes y opuestas. La primera idea concibe que el crecimiento del sector manufacturero genera pautas de cambio en los factores de la producción que permiten el desarrollo de los países llamados industriales. Por lo que se juzga que en las sociedades avanzadas la llamada «revolución de los servicios» será la de mayor importancia en la evolución futura de los países en desarrollo¹⁰. Desde esta perspectiva, es de esperar la aparición de grandes encadenamientos de alta tecnología que impulsarán de manera cíclica la expansión de los servicios.

¹⁰ Véase como ejemplo a Fernando de Mateo y Françoise Carer *El sector de los servicios en México: un diagnóstico preliminar*, en Comercio Exterior, Vol. 38, No. 1; 1988. También del primer autor *Las empresas transnacionales y los servicios en Comercio Exterior*, Vol. 38 No. 2; México, 1988.

A este tipo de crecimiento de servicios se le ha denominado «positivo» y se suscribe a una etapa ligada a diversos elementos del desarrollo de la industria: entre otros por ejemplo, la apertura del mercado mundial, el auge de servicios especializados y altamente tecnificados, una mayor inversión en bienes de capital superior a los realizados en mano de obra, el requerimiento de altos niveles de capacitación, así como una mayor complementación del comercio internacional.

El segundo punto de vista considera que la aparición acelerada de los servicios descubre un significativo grado de deterioro económico de la sociedad. Dicho rezago que pudiera estar ocasionado por el estancamiento industrial, conlleva al desempleo, la diversificación de la subocupación caracterizada por formas singulares en las áreas del transporte, el comercio ambulante, el servicio doméstico, o bien, a incrementar acciones ilegales sobre la explotación de los derechos de la propiedad intelectual y patentes, o actividades como la prostitución. Por lo que a este conjunto de fenómenos se ha asociado la idea de constituirse en un «crecimiento negativo».

Un trabajo realizado por la sociología alemana para discutir en torno a las principales transformaciones del empleo y su impacto sobre la exclusión de grandes sectores sociales en los procesos productivos actuales, es de Claus Offe publicado a principios de la década de los ochenta como *La sociedad del trabajo*¹¹. En ese balance son revisados distintos enfoques que intentan precisar la función y expansión del sector terciario destacándose cuatro modelos alternos de análisis. Ese ensayo sirve a la vez, como un primer esfuerzo de síntesis para explicar el conjunto de puntos de vista encontrados en el debate actual acerca de los servicios.

Al primero de los casos, Offe lo define como una perspectiva funcionalista y sostiene que la base de expansión de los servicios la constituyen «las necesidades sistemáticas crecientes». Al crecer el sistema económico lo hacen también la división del trabajo, la diferenciación estructural y la pluralidad; por lo que la demanda del sistema en su conjunto es la de complementar estas funciones con servicios, los cuales en su mayoría deben ser altamente especializados.

En particular, estos servicios cumplen papeles regulatorios y de compensación. Para autores como John Kenneth Galbraith las tareas de estos servicios las desempeñarán las llamadas *tecnestructuras*¹². Dentro de este mismo enfoque otros autores opinan que algunas de estas funciones son propias del Estado, materia que da sentido a la naturaleza de los servicios públicos. En Hartwell la expansión de los servicios se traduce como uno de los componentes fundamentales de la revolución industrial; sin la presencia de servicios como el transporte, los servicios financieros o administrativos, el surgimiento de los procesos de la moderna industria se hubieran retardado o en el caso extremo, no hubieran aparecido.

El diagnóstico común de estos enfoques presupone dos premisas. Por un lado se requiere regular y normar las actividades del sistema general de la sociedad, de lo contrario la estructura caería en desorden y crisis. Por otro, se piensa que la intensa competencia que obliga el mercado pone en riesgo la sobrevivencia de los productores y de las empresas. Por tanto, para el primer caso serán los servicios especializados los que tendrán que intermediar y normar los excesos de los nuevos factores que aparecen con el crecimiento de la complejidad estructural del sistema. Mientras que en el segundo, los servicios atenderán y mitigarán las tensiones producidas por la amenaza de destrucción que conlleva la competencia del mercado; serán actividades especiales que evitarán el

¹¹ Claus Offe, *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro*, editado por Alianza Universidad en 1992.

¹² Galbraith señala categóricamente: "No hay nombre para quienes participan en grupos de toma de decisiones, o para las organizaciones que ellos forman. Yo propongo llamar a esa organización *Tecnestructura*". En *The new industrial state*, p. 71.

desborde de los conflictos, que en el ámbito de la empresa se traducirán en responsabilidades de cuadros técnico administrativos y, en el caso de la sociedad, la tarea será desempeñada por la acción del Estado¹³.

El segundo enfoque parte de una proposición contraria a la primera. Es decir, su tesis presupone que debe existir un crecimiento recíproco entre producción industrial y el consumo. Se estima que en las sociedades capitalistas, debido al desigual crecimiento de la población y de la industria, los excesos de la oferta de empleo que no logran incorporar los procesos industriales tienen que ser absorbidos por un sector determinado. Así, el brindar campos de ocupación, que de otra manera pondrían en peligro al ciclo de acumulación capitalista, se constituye en la función principal del sector terciario.

En esta segunda perspectiva, el sector de los servicios está compuesto por excedentes de población improductiva pero necesaria para la administración y la regulación, así como de población que contribuye al mantenimiento del ciclo del mercado a través de rentas asignadas. La incapacidad del sector industrial para incorporar a estos grupos sociales responde a dos causas principalmente. La primera radica en la tendencia a reemplazar trabajo por bienes de capital; la segunda, la constituye la penetración de las economías transnacionales sobre las locales o domésticas.

Para las sociedades del denominado «tercer mundo» la tesis anterior sigue siendo explicativa, sólo que en este caso, el crecimiento de los servicios es visto como una tendencia negativa según su marcada expresión hacia el desempleo. La idea observa que el crecimiento de la población agrícola, el abandono de las tareas del campo, la consecuente emigración a las ciudades y las dificultades de estos sectores sociales para encontrar ocupación en trabajos industriales, generan en conjunto un proceso pernicioso el cual tiene que ser compensado por la absorción de esta mano de obra en el sector de los servicios.

Poner atención en esta tesis resulta pertinente porque, según Offe, constituye la justificación para adoptar políticas que encuentran en los servicios la posibilidad de mitigar los efectos del desempleo. Sin embargo, la creencia de que los servicios funcionan como «rellenadores de lagunas en políticas ocupacionales», ha sido ampliamente criticada por su inconsistencia, dado que se puede observar que el aumento de los servicios está ligado al crecimiento industrial y no como un proceso autónomo, adicionalmente esta expansión es difícil que pueda verse propiciada como un proyecto compensatorio o aleatorio¹⁴.

El tercer enfoque ha sido calificado como la «hipótesis de los tres sectores»¹⁵. Se ha desarrollado a partir de los estudios económicos de la década de los treinta y toma como base la idea de que la

¹³ Según Offe los trabajos que destacan en torno a este mismo enfoque son los de Pollard, *The rise of service industries and white collar in Post industrial society*, editado por Gustavson en Londres en 1979, o el ya citado de George Stigler, *Trends in employment in the service industries*.

¹⁴ Los trabajos ejemplares de este enfoque son los de Hirschhorn *The theory of social services in disaccumulationist capitalism* publicado en *International journal of health service* en 1979, así como de Alvin Hansel, o de los británicos Bacon y Ellis en *Britain's economic problem. To few producers*, editados inicialmente en 1976.

¹⁵ Tal vez esta tesis sea la más popularizada entre las que aquí se evalúan, en especial, en ella coinciden muchos de los autores que parten de los viejos trabajos de Alan G. B. Fisher ya citados, además de las proposiciones hechas en *Production-primary, secondary and tertiary* de 1935, o de los de Colin Clark *The conditions of economics progress*, también ya comentado. Quienes han contribuido de manera más actual a su fundamentación son los trabajos de J. Gershuny, Heinze, Phofo de Schmidt.

productividad del sector industrial satura en bienes al mercado, aumentando con ello, los ingresos reales y la demanda también de servicios. En tanto que los servicios son menos susceptibles de racionalización que la industria, esto lleva aparejado el aumento creciente del sector terciario.

Por ejemplo, Jonathan Gershuny sostiene que el desarrollo no estará marcado por las características de una sociedad de servicios sino por las del autoservicio en la que, cada vez más, los procesos de la vida se definirán por la presencia predominante de productos industriales dentro del hogar. La idea de Gershuny afirma que el incremento de actividades de servicios presupone ser satisfecho; lo cual hace que en su gran mayoría las respuestas estén dadas por metodologías domésticas que provee la esfera industrial utilizando productos y, a la vez, reduciendo más las tareas suministradas desde el sector del servicio formal¹⁶.

A este tipo de explicaciones se ha antepuesto la observación que advierte la inexistencia de hechos estadísticos que aseguren o prueben esta tendencia. Aun así, el aumento en la productividad de bienes no necesariamente significa beneficio o estímulo para el crecimiento y demanda de los servicios, sino más bien, opera a favor del «reforzamiento de la demanda de aquellos bienes de consumo y uso que posibilitan el aprovisionamiento doméstico de esos servicios»¹⁷.

De cualquier manera para Offe no es «la evolución de las rentas, ni el cambio en el sistema de necesidades, ni la expansión de la productividad constituirán los factores dinámicos del crecimiento de los servicios, sino que éstos se verán impulsados por las transformaciones estructurales (como la urbanización, cambios técnicos y profesionales, la pérdida de funciones de la familia, etc.) que colocan a los individuos en una creciente dependencia de los servicios»¹⁸.

El cuarto enfoque se basa en el cambio de preferencias y en la tendencia de la población para elegir ocupaciones diferentes a los de la producción industrial. Parte de la creencia que una población cada vez mayor elige ocuparse en actividades vinculadas a los servicios por causas distintas a una razón económica. Se piensa que el trabajo industrial conduce a la despersonalización del individuo debido a las extenuantes e intensas jornadas de labores. Por lo que el trabajo en actividades de servicios constituye una respuesta inversa. El trato directo a clientes y la necesidad de mayor atención calificada, «el avance en la política de la humanización», son factores que subyacen para preferir el trabajo en el sector de los servicios.

De acuerdo a esta proposición otras dos causas que contribuyen al aumento de los servicios son la creencia de que tales trabajos ofrecen mayor seguridad de empleo y mejores retribuciones salariales. De otra forma, para muchos se presume que las actividades en los servicios representan posibilidades de ascensos a estatus ocupacionales de mayor prestigio, es decir, para este caso los servicios operan como una «forma de valor de cambio simbólico».

Una quinta perspectiva que pretende explicar el surgimiento y la expansión de los servicios, fuera de la síntesis hecha por Offe, se desprende de la proposición de Daniel Bell en torno a la naturaleza de lo que será la sociedad postindustrial. De manera general, como se ha anotado, Bell se apoya en una consideración clásica del marxismo reconociendo que la razón del crecimiento

¹⁶ Anotado en Claude de Launey y Jean Gadrey. *La sociedad de servicios vs el neo industrialismo*; aparecido en *Los servicios en el pensamiento económico*. Edita Kluwer Academic Publishers; pp: 103-128.

¹⁷ Claus Offe, op. cit., p: 360.

¹⁸ Claus Offe, op. cit., p: 362.

del sector terciario, proviene de la tendencia a la disminución de la tasa de ganancia. La aplicación de tecnología convierte los tiempos y etapas de producción y con ello se desplaza mano de obra hacia otras actividades, las cuales resultan accesorias, para adquirir relevancia de acuerdo a la cantidad de mano de obra empleada.

Según Bell en los Estados Unidos se pueden observar diversas etapas de la expansión de los servicios. En un primer momento, la transición de sociedad agrícola en industrial, etapa que puede quedar comprendida entre los años de 1870 a 1920 en la que los servicios desempeñan actividades auxiliares como lo es el transporte. En una segunda fase, los servicios logran desarrollarse y adquirir importancia en la generación de empleo semejante a la capacidad laboral mostrada por la industria. En un tercer momento, el cual va de 1947 a 1968, la presencia de éstos es evidente, siendo los de mayor crecimiento los servicios educativos y médicos¹⁹.

Estas cinco alternativas de análisis tienen la virtud de mostrar parte del desarrollo y de la expansión de servicios en sociedades contemporáneas. Sin embargo, el problema que surge de estos juicios radica en las insuficiencias que conlleva su explicación sobre la formación de servicios que destacan bajo la dependencia de los procesos industriales; o bien, en las dificultades para interpretar la presencia de aquellos servicios que han aparecido de forma masiva en sociedades que han rezagado sus procesos de crecimiento económico. La crítica general a la mayoría de estas proposiciones les ha atribuido un alto grado de evolucionismo y de constituirse en visiones tecnocráticas²⁰.

Por su parte, de modo general cada uno de estos enfoques, encierra para Offe, un problema de relatividad. La validez de las proposiciones es limitada y enfrentan dificultades claras de explicación, sus alcances están reducidos a problemas particulares, mientras que en algunos tipos de servicios puede resultar adecuada la idea expuesta, para otros no lo es de esa manera. Esto conduce a interrogar en torno al mantenimiento, el equilibrio de los sistemas, la imprescindibilidad de los servicios, la disposición de la fuerza de trabajo remunerado o los márgenes de definición y maniobra de quienes los ofrecen²¹.

¹⁹ El resumen de esta expansión señala: "Los servicios comprenden cosas diferentes y en la transformación de la sociedad industrial en postindustrial se distinguen diferentes etapas. Primeramente, en el desarrollo de la industria hay una expansión necesaria del transporte y las empresas públicas como servicios auxiliares en el movimiento de las mercancías y en la utilización creciente de la energía y un crecimiento de la fuerza de trabajo no industrial [...]. En segundo lugar, con el consumo masivo de bienes y el desarrollo de la población hay un crecimiento en la distribución y las finanzas, inmuebles y seguros, centros tradicionales de los empleados de cuello blanco. En tercer lugar, con el crecimiento de la renta nacional [...] la proporción del dinero gastada comienza a bajar y los incrementos son utilizados para bienes duraderos y después para lujos diversos y cosas semejantes. De esa forma un sector terciario, el de servicios personales, comienza a desarrollarse, restaurantes, hoteles, autoservicios, viajes etc., al tiempo que los horizontes de la gente se expanden y se desarrollan nuevas necesidades y gustos [...]. Finalmente, la reivindicación de más servicios y la inadecuación del mercado para satisfacer las necesidades de la gente de un medio ambiente decente, así como una mejor educación y sanidad, conducen al desarrollo de los organismos de gobierno, en particular a nivel estatal y local, donde tales necesidades tienen que ser resueltas". Daniel Bell, op. cit., p: 152-153.

²⁰ Como ejemplo de este tipo de críticas se puede consultar la que hace Anthony Giddens en *La estructura de las clases en las sociedades avanzadas*: p: 302 y ss.

²¹ En particular Offe cuestiona en torno a: "1.- ¿Qué problemas de mantenimiento y equilibrio de los sistemas sociales hacen que determinadas prestaciones de servicios resulten irrenunciables? 2.- ¿cuáles son las razones en cuya virtud se dispone de fuerza de trabajo para la ejecución de servicios? ¿por qué los servicios no pueden dispensarse de otra manera que no sea a través de trabajo remunerado contractualmente establecido y por qué la fuerza de trabajo no se emplea en actividades distintas de los servicios? 3.- ¿qué papel cumplen con relación con la cantidad y calidad de los servicios, la demanda de clientes de usuarios ya procurada por vía de los mercados, por los procesos políticos, y en qué medida su desarrollo esta ya determinado por ese comportamiento de la demanda? 4.- ¿qué márgenes de definición y maniobra les quedan a los ofertantes en lo que hace a la fijación de la cantidad y calidad de los servicios?". Op. cit., pp: 367-368.

Desde otros campos, un amplio número de autores se ha antepuesto a este tipo de tesis sosteniendo que la expansión de servicios en las sociedades contemporáneas es, por demás, una forma aparente que han cobrado los nuevos cambios mundiales de la industria. Para Jacques Attali, por ejemplo, el futuro no será el de la sociedad de servicios: «Este nuevo orden económico no será como ha sido propuesto por Daniel Bell y otros como una sociedad postindustrial en la que los servicios reemplazarán a la industria, más bien será una sociedad que podría llamarse *hiperindustrial*»²², una sociedad en la que los servicios serán transformados en bienes de consumo de producción masiva.

Por su parte, Peter F. Drucker contraviene las teorías del desarrollo de los servicios y sostiene que la base del nuevo crecimiento económico parte de que la tendencia general se está orientando hacia la reducción de materias primas en la industria, debido principalmente al empleo preponderante de nuevas tecnologías²³. Un menor empleo de insumos hace que el trabajo industrial cobre una nueva composición de tiempos y de organización, que por consecuencia reduce la cantidad de trabajo manual e incorpora cada vez más el trabajo, denominado por Drucker, «de conocimiento».

Lo que da como resultado la tendencia a sustituir el trabajo manual por el producto del conocimiento empleado intensivamente. Sin duda la tesis de Drucker constituye una fuerte crítica en contra de las teorías de la expansión de los servicios, porque coincide con la postura tradicional de impulsar políticas de crecimiento económico a partir de la industria; además, su alcance es muy estimado para explicar la desvinculación de la producción manufacturera del empleo, como otro de los cambios significativos de la economía de escala mundial.

Sin embargo, el problema de las críticas a los enfoques evolucionistas parte de que sus propios juicios resultan también insuficientes para explicar la presencia de los servicios en la dinámica del capitalismo moderno. La noción que ofrece Drucker acerca de los intercambios de los servicios es la de «comercio invisible» y queda sin desarrollarse para interpretar y explicar el comportamiento de estas actividades. Por ello, a pesar de que sea descalificada la tesis general contemplada en la proposición de Hartwell o de Bell acerca del despijamiento de los servicios sobre la industria,

²² Attali, Jacques. *Lignes d'horizon*, en *Librairie Arthème Fayard*, p. 7. Esta tesis tiene sustento a la expresada por el propio Attali en Milenio donde afirma: "El efecto será similar a aquel que tuvo lugar a principios de este siglo cuando el lavado de la ropa a mano fue reemplazado por la lavadora mecánica que a su vez hizo posible la invención del motor eléctrico. Mucho más radical que el servicio dado por el vapor y a la electricidad en el siglo XIX y quizá, aún más similar al impacto del descubrimiento del fuego por las tribus primitivas. El 'microchip' y los avances en la biotecnología y la ingeniería genética, están preparando el camino para un salto revolucionario a una nueva era que transformará profundamente la cultura humana". Mineo, s.p. Desafortunadamente la edición publicada al español del trabajo de Attali en gran medida es distinta a la versión que posteriormente se realizó del original. Esta versión carece del prefacio de Alvin Toffler y tiene un capítulo diferente a las ediciones francesa e inglesa y, aunque recupera la idea general, muchas de las apreciaciones en torno al tema del reemplazo tecnológico de los servicios se presentan desactualizadas o distintas, por lo que en adelante se harán referencia a una versión mimeografiada de esta proposición.

²³ Afirma Drucker: "No es que la producción industrial esté cediendo terreno al sector de servicios, un mito muy generalizado para el que no existe evidencia racional. Lo que está aconteciendo presenta dimensiones más significativas. La producción industrial se aparta cada vez más de los procesos productivos que dependen en gran medida de la utilización intensiva de materiales. Las nuevas industrias de alta tecnología explican en cierta medida este fenómeno. Las materias primas contenidas en un microchip semiconductor representan de uno a tres por ciento del costo total de producción; en un automóvil su representación es del 40% y en vajijas y ollas del 60%. Pero también en las industrias tradicionales, la misma escala descendente de requerimientos de materias primas sigue imperando, y con respecto a productos tanto viejos como nuevos. De cincuenta a cien kilos de cable de fibra de vidrio pueden transmitir las mismas llamadas telefónicas que una tonelada de alambre de cobre". Anotado en *The changed word economy*, p. 772.

obliga en su caso a revisar las distintas formas en cómo ha sido considerada la naturaleza de éstos.

3. Definición de las características generales de los servicios.

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* o que visto desde el campo de la filosofía se carece de un sentido ontológico para el término y, que hasta ahora no ha existido interés por aplicar este tipo de análisis para alcanzar una definición general del concepto²⁴. No obstante, hacerlo representaría un esfuerzo que no aseguraría suficiencia en un debate lleno de enfoques disímiles.

Ante la imposibilidad de conocer con integridad las cosas que se suceden en el mundo lo único que queda, más allá de su explicación, es describirlas advertía Hürssel. 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 observaciones ha puesto atención en algunas características particulares, por lo que se limitan a describir sus contenidos como factores sobresalientes.

Este recurso descriptivo ha sido utilizado para calificar a los servicios como la suma de sus rasgos generales y, 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 a Fernando De Mateo en una de las pocas investigaciones dedicadas al estudio de los servicios en México²⁵. 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 por 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. A su vez, 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», del mismo modo que ha ocurrido con la llamada «industrialización de los servicios»²⁶.

²⁴ 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 solo 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 (comp.) Elacvet, Oxford, 1978, p. 126.

²⁵ Fernando de Mateo. *El comercio internacional de servicios y los países en desarrollo*, p. 598.

²⁶ Fernando de Mateo op. cit., p. 598.

No se pueden almacenar. Derivado de la supuesta intangibilidad de los servicios, estos sólo se pueden consumir en el lugar donde se producen. Productor y consumidor están obligados a concurrir en un mismo lugar 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, en 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, según 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, para Mateo por medio de las estadísticas se puede demostrar la existencia de alta capacidad que tiene el sector terciario para la generación de empleos, así como para multiplicar impactos productivos indirectos²⁷.

Los servicios son intensivos en trabajo. Tal afirmación resulta relativa, dado que para crear o proporcionar los beneficios de algunos servicios se 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 con relación 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 encuentra el sector terciario en el mercado internacional.

Daniel Bell por su parte 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 en que la fuerza de trabajo no se ocupa de la agricultura ni de las fábricas; sino en 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 donde se trabaja sino también el tipo de cosas que se fabrican dio origen al trabajador semiespecializado; ello en suma,

²⁷ 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.

significa que la expansión de la economía de servicios promueve la incorporación mayoritaria de ocupaciones en donde se concentran los grupos sociales denominados de «cuello blanco».

El tercer aspecto radica en la suposición de que el conocimiento científico se ubica como eje del crecimiento, 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 de 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 Bell la constituye 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.

A su vez Claus Offe sugiere una definición para los servicios que el mismo califica como funcional. Parte de la idea de que en la reproducción de una estructura social se presentan dos fases; la primera, constituida por las condiciones de supervivencia física a través de los correspondientes trabajos extractivos y fabriles. La segunda, formada por las actividades que sirven al mantenimiento o, en su caso, a la modificación de las formas bajo las que se cumplen las funciones de supervivencia y que están vinculadas al aseguramiento de la identidad de la sociedad. En suma, la clave está en diferenciar funciones parciales «productivas» y otras de «protección de las formas».

Esta hipótesis, advierte Offe, sólo sirve para alcanzar una definición macrosocial de los servicios, en donde estos servicios incluyen al conjunto de las funciones del «proceso de reproducción social y se dirigen a la reproducción de las estructuras formales, las formas procedimentales y las condiciones enmarcantes de carácter cultural bajo las que tiene lugar la reproducción material de la sociedad». Así mismo, la reproducción de las estructuras formales involucra al mantenimiento de las «condiciones físicas de la vida social, de los sistemas normativos culturales y legales, la transmisión y el desarrollo del fondo de saberes de una sociedad así como de sus sistemas de información y comunicaciones»²⁶.

La crítica tradicional a estos puntos de vista enfatiza denominadores comunes. El problema atribuido a estas hipótesis propuestas toma como punto de partida el hecho de las características descritas son cualidades periféricas que no apelan a un contenido directo del concepto. Dicho de otro modo, son más atributos que sustantivos. Para el primero de los casos descrito por Mateo, se trata de enunciados numerativos y excluyentes. El uso de este modelo de clasificaciones se limita

²⁶ Claus Offe, op. cit., p. 269.

a enlistar grupos de servicios y a considerar sólo aquellos derivados de la comunicación o de la tecnología, los financieros, administrativos, o bien, los comerciales.

Para el caso de la tesis de Daniel Bell, las críticas han puesto énfasis en el carácter evolutivo de su proposición cuestionando la dependencia del desarrollo de los servicios al avance industrial y tecnológico que pueda alcanzar una sociedad determinada en el futuro. Desde un punto de vista muy particular, el problema que enfrenta el concepto de sociedad postindustrial es su relativa capacidad para revelar los rasgos de la nueva sociedad. Se elude el problema acerca de la naturaleza de la sociedad futura debido a que al tratarse de una prognosis, se enuncian únicamente las tendencias generales de esta.

Así, el conocimiento y no el servicio es el que desempeña la función de eje explicativo, en todo caso el primero subordina al segundo sobreponiendo la información, la técnica y la ciencia como núcleos de la organización de vida de la sociedad moderna. De esta forma, el servicio cumple una mera intermediación que suple la ausencia de satisfactores de necesidades sociales; en suma, su papel es una función contextual y no un principio que se desempeñe como categoría ordenadora. El problema en la idea de Bell es que intenta definir a una sociedad del futuro más por lo que deja de ser que por lo que será, en una definición más de las características de la utilización del conocimiento técnico que de la naturaleza propia de los servicios.

Una segunda crítica a esta perspectiva radica en el hecho de que Bell no profundiza el análisis sobre el crecimiento negativo de los servicios y soslaya sus efectos dentro de las sociedades avanzadas. Recientemente la prolongación de la crisis económica, la orientación de inversión hacia otras regiones del mundo, el decrecimiento económico o la reducción del marco de seguridades de protección social y la presencia de mayor pobreza en Estados Unidos, han sugerido la «formación de una sociedad del tercer mundo dentro de otra del primer mundo»²⁵. Con todo, esta es una de las cuestiones que no han sido consideradas en el concepto de Bell, pero constituye una de las tendencias que se advierten inevitables en sociedades confrontadas entre grandes inversiones y la aparición de más núcleos de miseria y subocupación como se verá en los próximos años en los Estados Unidos.

De otra manera, el carácter de mantenimiento y aseguramiento que define la idea de Offe sobre los servicios, conduce a la pregunta acerca de qué es lo que mantiene y qué es lo que asegura. Sin embargo, una u otra respuesta retornan hacia las mismas limitaciones de la definición calificada como funcionalista, dado que el fin último de tal mantenimiento o aseguramiento, es la reproducción del sistema capitalista. Cabría cuestionarse si la agricultura o la industria no también cumplen labores de sostenimiento-mantenimiento, en tanto que suministran los recursos básicos para la sobrevivencia de la fuerza de trabajo, la generación de valor o la acumulación de capital. Entonces, en dónde radica la capacidad diferenciadora de estas categorías.

La opinión de Offe puede resultar tan funcionalista como aquella que desestimó por considerar a los servicios como actividades o procesos intermedios y sin racionalidad propia. ¿Qué beneficios ofrece el hecho de que los servicios no se supediten a otro sector? El primero será entender que estas actividades no sólo complementan a la ganancia y a la producción industrial capitalista, sino que en algunos casos llegan a constituirse en factores más eficientes que aquellos. El segundo provecho será entender que los servicios no se reducen únicamente al mantenimiento de otros sectores. Desde el campo económico, la generación de empleo productivo, los niveles de

²⁵ Como ejemplo de este fenómeno se puede consultar el trabajo de Robert B. Reich *La infección del ingreso*, aparecido en *Nexos*, No. 187, México, julio de 1993; p. 19-22. Reich ha sido también autor de *The work of the nations*, y se desempeñó como ministro de trabajo durante la administración del presidente W. Clinton.

facturación, la capacidad tributaria o fiscal de algunos servicios resultan en ocasiones significativamente más relevantes que los índices de acumulación de la industria y orientados a una labor secundaria.

Aun más en Offe el aseguramiento de la «identidad» como una característica distintiva de los servicios, no resulta del todo convincente porque pareciera un concepto inmutable. La identidad de la sociedad se transforma en la medida en que aparecen nuevas formas de producción, que para el caso de la creación de servicios, concurren diferentes condiciones sobre las distintas normas de la competencia tradicional. Por ejemplo, la tecnología primero ofrece al mercado productos con atributos accesorios y más tarde estas mismas características y ventajas se constituirán en elementos inseparables de los mismos, como el caso de los aparatos domésticos, los sistemas automatizados, los conceptos integrales del comercio o la electrónica. Por el contrario, esto hace pensar que el concepto de «identidad» es altamente relativo, a la vez, que bien puede imaginarse al servicio, en tanto su carácter de aseguramiento, como generador de diferencias.

En todo caso lo que resulta pertinente reconocer en el planteamiento de Offe, es que hasta la industria puede prescindir de los servicios con relativa facilidad, a diferencia de que los servicios puedan existir de forma autónoma. Adicionalmente, resulta improbable que se logre el desplazamiento total de un sector por otro hasta su eliminación, como lo sugiere Pohl cuando señala la necesidad de prescindir del concepto servicios por su ambigüedad como categoría estadística y sociológica³⁰. De manera contraria a estas consideraciones, existen hechos que prueban de diferentes formas la coexistencia histórica de estos tres sectores en múltiples sociedades y advierten que la tendencia futura a observarse será de una experiencia más recurrente.

4. Revisión acerca de la composición social de los servicios.

Tradicionalmente a las clases sociales se les ha atribuido un papel histórico en lo económico y en lo político; al mismo tiempo, su constitución se ha vinculado a la formación de los actuales estados nacionales. Llegando a describirse tres modelos particulares de modernización. Uno, en donde burguesía y aristocracia pactaron la reorganización política en Inglaterra; el segundo, en el que la burguesía francesa desplazó a la monarquía e impulsó su revolución desde abajo; y tercero, donde el Estado motivó la unificación alemana con plena influencia del poder tradicional de los junkers prusianos. A partir de ello se establecieron condiciones en las que los procesos de industrialización en estos países fueron moldeando el surgimiento de nuevas clases sociales. Así los temas en torno a la ocupación, la relación entre empresa y trabajador, constituyen por caso, elementos significativos del perfil de las sociedades actuales.

Es común pensar que al hablar de la composición social haya que remitirse a observar los contenidos de clase y, a su vez, al lugar que se ocupa frente a los medios y procesos de producción; por lo que se acepta que el carácter general de las sociedades mantiene una conexión directa con la división de trabajo y que esta tiene como base al trabajo asalariado. Sin embargo, determinar la procedencia social o identificar el desempeño de los grupos sociales en la división

³⁰ Pohl, H. J. *Kritik der drei-sektoren-theorie*. Edita Mitt AB, Alemania, 1970; pp: 313-325. Cfr. en Claus Offe, op. cit. p. 268

del trabajo, representan aspectos polémicos entre los muchos que hasta ahora no han sido del todo resueltos en el debate de la sociología

Así bien a pesar de no encontrar explícitamente una teoría general de clases en la obra de Marx, de diversas maneras algunos enfoques sociológicos la han intentado proponer a partir de las diferenciaciones previstas en su concepción de capitalismo³¹. No obstante reconociendo la contribución marxista a las teorías de clases, es también cierto que en el estudio de la expansión de los servicios muchos se han dirigido según las pautas enunciadas por Max Weber. En ellas se entiende que la organización capitalista del trabajo está orientada como una conformación burocrática donde la racionalización, la autoridad o la jerarquía, operan bajo el principio general de la adecuación de los medios a los fines. Mientras que algunos enfoques mantuvieron interés por reconocer al trabajo como un ámbito de producción y enajenación, en el análisis de Weber sobre el capitalismo moderno, más que el estudio de las clases, su atención está en la separación de tareas producto de la especialización como labores burocráticas, aunado al avance simultáneo de la centralización de los medios administrativos y la expropiación de los funcionarios.

Según Weber, con la separación del personal administrativo respecto de los medios materiales de organización administrativa, el capitalismo occidental alcanza a traspasar todos los ámbitos de la vida y penetra en las organizaciones del trabajo por el alto grado de especialización y preparación en tales tareas³². Así bien, las observaciones posteriores de la sociología acerca del lugar que ocupan los servicios frente a la agricultura y a la industria, hicieron presuponer que el sector de los servicios es un espacio conformado mayoritariamente por actividades que desempeñan los grupos de la llamada «clase media». Esta idea se sustenta en la consideración de que lo ocupacional es un factor relevante para determinar la pertenencia de clase social, además de que la especialidad en las sociedades avanzadas es una condición del trabajo que se obtiene por la formación profesional o por el alto grado de capacitación que rebasa a las tareas del obrero y del artesano.

De esta manera, y de acuerdo a la concepción bipolar de clases sociales, los servicios organizados con base en la tecnología de punta estarán compuestos por sectores de la clase media, o bien, de segmentos que se derivan de la burguesía industrial. La mayor parte de los enfoques ha llegado a considerar que quienes desempeñan labores de servicios son trabajadores de *cuello blanco* que, a su vez, constituyen los sectores medios de la sociedad. Esta categoría ha sido creada como oposición respecto de los obreros u operadores manuales, a quienes se les identifica como trabajadores de *cuello azul*, dedicados generalmente a procesos industriales o a

³¹ Como ejemplo de los estudios derivados de la tesis de Marx está la obra de Lenin de 1918 en la que sostiene que las clases "son grandes grupos de personas que difieren unos de los otros por el lugar que ocupan en el sistema históricamente definido de producción social, por su relación, en la mayoría de los casos fijada y formulada en leyes, con los medios de producción, por su función en la organización social del trabajo y consecuentemente por las dimensiones y los métodos de adquisición de la parte que obtienen de la riqueza social. Las clases son grupos de los cuales uno puede apropiarse del trabajo de otro debido a los lugares diferentes que ocupan en el sistema definido de la economía social". Al respecto Mervyn Matthews afirma que esta idea presenta limitaciones, debido a que se trata de un "historicismo en su forma más indigesta". Según Matthews, Lenin habla de las dimensiones y del método de adquisición de la parte de la riqueza social, pero omite cualquier referencia específica al problema de la renta, amén de que la capacidad para apropiarse del trabajo de otra clase no es útil como herramienta de análisis a corto plazo, sus índices son fundamentalmente laborales y no incluyen ámbitos como la educación. Aun con todo, las principales ideas de Lenin están sustentadas en *Las tesis de abril de 1917* y en *Estado y revolución* y popularizadas en la obra de Nikola: Bujarin y Evgenii Preobrazhenski, en el *ABC del comunismo* publicado en 1921, en donde la premisa básica señala que un gobierno comunista podía predecir el curso general del desarrollo social en su territorio. Anotado en *Clases y sociedad en la Unión Soviética*, de Mervyn Matthews; p. 60-62.

³² Para Weber el proceso de burocratización hasta cierto punto precedió al proceso de capitalización el cual es entendido como un proceso de racionalización. Una disertación más precisa al respecto se encuentra en Anthony Giddens, *El capitalismo y la moderna teoría social*; p. 375.

ocupaciones donde el manejo de maquinaria y herramientas constituyen los instrumentos básicos de sus actividades.

Sumado a ello, prevalece una percepción de pertenencia a dicha clase entre quienes desempeñan labores de servicios: «los oficinistas o empleados de empresas de servicios, por lo regular tienden ya sea a no estar sindicalizados, o bien, a no involucrarse en el sindicalismo de tipo ideológico - con su agenda general social demócrata- que ha caracterizado tradicionalmente a gran parte de la clase obrera. Sin importar su nivel de ingresos, los hombres y las mujeres del sector de servicios se inclinan más a considerarse de clase media que la clase trabajadora»³². Tal diferenciación presupone también superioridad de salarios, en tanto ese desempeño requiere de capacitación o de haber alcanzado ciertos grados de especialidad en labores que en su mayoría se orientan al trabajo administrativo o de organización, por lo que a su vez, se piensa que estas ocupaciones muestran una mayor seguridad de empleo.

El problema de enunciar las relaciones que se establecen entre las clases medias y su vinculación con tareas de servicios no se puede reducir a simples determinismos económicos. No obstante, los distintos enfoques que se han elaborado al respecto no siempre están directamente ligados a la preocupación de entenderlos o de suscribirlos dentro de la esfera de los servicios, sino que obedecen a investigaciones particulares sobre movilidad social, conflictos de clase, relaciones de autoridad en la división del trabajo, entre otros. Debido a ello, se hace también dificultosa su síntesis, dado que en algunos casos se presentan coincidencias generales y, en algunos otros, las discrepancias son meramente de matiz. En suma de todo este marco de consideraciones se pueden advertir esquemáticamente tres grandes posturas:

a) Una primera concepción, la cual podría ser calificada como hollista, se deriva de considerar que los servicios se superpondrán a los otros sectores de la producción. Esta idea sostiene que los trabajadores de cuello blanco excluirán a los miembros de otras clases y grupos que componen al resto de la estructura de la sociedad para constituir una sola, o bien se sobrepondrán por encima de las preexistentes. Las versiones que han enunciado este tipo de hipótesis son diversas y entre las más conocidas destacan las de «la sociedad de la clase media» propuesta por Joseph Berman y Arthur J. Vidich, así también se encuentra «la revolución de la clase media» de Burnham.

Como tal para este enfoque las características particulares del fenómeno radican en la tendencia al aumento masivo de la clase media expresado en el incremento de trabajadores de cuello blanco con predominio de administradores, profesionistas y técnicos; además de ser ocupaciones concentradas principalmente en torno a pequeños negocios y comercios en donde se muestra un alto grado de rentabilidad. Como ha quedado anotado, coincidentemente con esta corriente de ideas, en Bell también es posible observar que las necesidades técnicas derivan la formación de nuevas clases expresándose como grupos de expertos y profesionales portadores de altos niveles de capacitación y de formación académica. Cateórico Bell sostiene «la tecnología ha creado una nueva clase, hasta ahora desconocida, el ingeniero y el técnico, hombres que se hayan separados del sitio de trabajo pero que constituyen un cuerpo de planificación para las operaciones del proceso de trabajo»³³.

³² En Irving Kristal *No hay que descartar el conservadurismo*, reproducido en *Contextos*, enero de 1988; p. 15; y aparecido originalmente en *The New York Times*.

³³ Bell, op. cit., p. 222.

Al mismo tiempo, este tipo de ideas asigna funciones protagónicas a las nuevas clases sociales. Alejado del interés por definir una sociedad de servicios, el trabajo de Alan Touraine se considera complementario a la idea de Bell acerca del comportamiento político de los nuevos actores en estas sociedades. Touraine sostiene que ha surgido un nuevo tipo de estructura cuya composición social y naturaleza de conflictos, resultan diferentes a los de las sociedades bipolares propuestas por las teorías del Siglo XIX. Lo novedoso radica en que ahora las actividades vitales se concentran en el conocimiento; a su vez, el crecimiento económico queda supeditado a los procesos de la esfera política, lo que significa entrar a una nueva forma de dominación social a través de la integración, la manipulación cultural y la alienación, formas de control y de explotación distintas a las tradicionalmente ejercidas.

«La clase obrera ya no es, en la sociedad programada, un actor histórico privilegiado [...] porque el ejercicio del poder capitalista en el seno de la empresa ha dejado de ser el resorte principal del sistema económico y por tanto de los conflictos sociales». Añade directamente Touraine, «la sociedad es más eficazmente dirigida por quienes son más liberales, por aquellos cuya estrategia está más diversificada: los tecnócratas. [...] no se preocupan por imponer un orden moral o político, fuente de rigideces, de resistencias al cambio y de burocratización, pero son más eficaces y garantizan, por tanto un progreso económico cuyo principal fruto es la descentralización de las decisiones y de las tensiones»³². Simultáneamente esta tesis se puede vincular a la idea de las technoestructuras de Galbraith, en tanto que ambas coinciden en observar que la función básica de los servicios es la de operar de acuerdo a tareas desempeñadas para contener los conflictos sociales y también al actuar semejantes a espacios de regulación y control.

b) Entre algunos autores se sostiene la idea de que la organización de trabajadores de cuello blanco presenta una doble forma de asociación. Los empleados de cuello blanco de más alto nivel tienden a vincularse con trabajadores y grupos de clase alta, mientras que los trabajadores ocupados en tareas «rutinarias» prefieren relacionarse con obreros y empleados manuales. La diferencia entre estos niveles de trabajadores de cuellos blancos tiende a incrementarse cotidianamente. Al inicio, los trabajadores de cuello blanco dedicados a labores administrativas y comerciales crecieron rápidamente, distinguiéndose por desempeñar labores repetitivas, obtener bajos salarios e indentificarse con grupos de trabajadores manuales, por lo que se pudiera considerar que constituyen sectores de la baja burocracia dentro de las empresas. En un segundo lapso, el crecimiento posterior dio pauta con la formación de cuadros técnicos de profesionistas, los cuales se diferenciaron por contar con mejores condiciones de trabajo, salarios más altos y ser pocos respecto a los otros trabajadores administrativos.

Sin ser excluyentes de algunas características enunciadas en el primer enfoque, una variante de esta segunda corriente considera que entre estos grupos sociales los rasgos principales son los de constituirse en cuerpos de gerentes desprovistos de autoridad; la educación especializada les permite márgenes amplios de movilidad abierta, a la vez que su formación les sirve como mecanismo de reclutamiento, por lo que miembros pertenecientes a las clases obreras tienen posibilidades para acceder a niveles de autoridad o mando, y tal condición puede también condicionar la generación de conflictos entre la propiedad y el control.

c) Stanley Aronowitz y algunos otros sociólogos se oponen a la idea de creer que los trabajadores de servicios conforman un grupo de clase independiente de la obrera, como ha sido considerada dentro del primer enfoque enunciado. Por lo contrario, la alta inclinación de muchos para incorporarse al sector de servicios, aunada a la permanente depauperación de la vida y la

³² Alan Touraine, *La sociedad postindustrial*, pp. 19 y 26.

incertidumbre sobre la conservación del empleo constituyen factores de un pleno «proceso de proletarianización»³⁶.

Se afirma que procesos colaterales a la industrialización, así como las contradicciones de la acumulación de ganancia propician el incremento de la proletarianización o depauperación de grandes contingentes sociales, los cuales han encontrado en los servicios una alternativa al problema de la ocupación y, en el caso extremo, al de la sobrevivencia. Si en ciertas sociedades el avance tecnológico ha creado una amplia gama de servicios que complementan las operaciones de la agricultura, el comercio y de la industria como actividades desarrolladas por grupos sociales altamente calificados, lo cierto también es que hay una concentración cada vez más acentuada de grupos que no pudieron incorporarse a ese mercado de trabajo.

Es común presuponer que al contar con una mayor formación profesional se podrá disponer de más oportunidades para ocupar mejores posiciones en la escala laboral. Esto es una tendencia válida siempre y cuando haya coincidencia entre la demanda, o los requerimientos de los procesos productivos, y las capacidades del empleado o profesionista. En caso de que no exista tal, o que los procesos de formación profesional no alcancen a tener un carácter productivo de acuerdo a las expectativas objetivas de la oferta de empleo, esto no será más que una tendencia sesgada. De no alcanzar una fiel coincidencia entre estos ámbitos persistirá el problema, cada vez más recurrente, de encontrar a profesionistas desempeñando labores subalternas para subsistir. Todavía más, es frecuente que entre sectores sociales donde prevalece la escasez de recursos y la abundancia de mano de obra, los individuos aún altamente capacitados estén dispuestos a emplearse indistintamente para estar en condiciones de intercambiar y consumir medios para la reproducción y la sobrevivencia.

Al mismo tiempo, dentro de la consideración que Giddens ha realizado al respecto, se destaca una característica peculiar de género entre las condiciones globales de este enfoque, al encontrar que en momentos de decrecimiento económico: «una proporción elevada de los puestos de trabajo de cuello blanco de nivel inferior, incluyendo especialmente los que han sido modificados por la introducción de la mecanización, juntamente con muchas formas de trabajo de servicios creadas recientemente, están ocupados por personal femenino. Dado que las mujeres todavía tienen que esperar su liberación de la familia, sigue sucediendo, en las sociedades capitalistas, que las trabajadoras son, en gran medida, periféricas al sistema de clases; o dicho en otras palabras, las mujeres son en cierto sentido la *infraclase* del sector del cuello blanco. Tienden a monopolizar las ocupaciones que no sólo tienen una retribución económica baja, sino que carecen además de beneficios económicos subsidiarios, tienen una seguridad en el empleo limitada y ofrecen pocas oportunidades de promoción»³⁷.

Al respecto de estos tres enfoques vale anotar que las críticas predominantes han considerado a las sociedades contemporáneas lejos de un clasismo bipolar, destacando a la vez, que las corrientes identificadas como «clase medieras» presentan problemas para sustentar sus categorías por resultar inconsistentes al momento de contrastarlas con casos concretos de la realidad, por lo que su empleo se ha convertido en un aspecto meramente analítico y relativo.

Al mismo tiempo, el concepto de «cuello blanco» ha sido calificado de inexacto al no poder explicar porqué las actividades de la administración pública, en general son ocupaciones urbanas con

³⁶ En *False promises*, editado por McGraw Hill, 1974, Nueva York, en el Capítulo 6, "Los proletarios de cuello blanco", y citado por José Miguel Insuza en *Notas sobre la formación de la clase obrera y el movimiento sindical en los Estados Unidos*, p. 255.

³⁷ Anthony Giddens, *La estructura de clases en las sociedades avanzadas*, p. 340.

menos desarrollo, y su crecimiento parece estar asociado con empleos de baja producción, mal remunerados y relativamente mal preparados, particularmente en sociedades subdesarrolladas donde este tipo de trabajos tienden a ser complementados con otras actividades para asegurar el mínimo de condiciones satisfactorias de vida. Se puede considerar al respecto, que fenómenos así se producen en sociedades caracterizadas por su estado preindustrial donde el tipo de servicios generales muestra un carácter personal y doméstico, amén de que los grupos sociales que conforman a este tipo de servicios se constituyen generalmente por desempleados surgidos de la baja producción frente a excedentes poblacionales.

De esta forma, a pesar de que hasta ahora se continúa considerando a la ocupación como un factor determinante de la estratificación social, en tanto que un mejor trabajo permite mayores posibilidades para elevar la calidad de vida, existen problemas para establecer las condiciones particulares de clase respecto a los empleos que se derivan de los servicios. Uno de ellos es que la seguridad en el trabajo está sujeta a la vulnerabilidad de la empresa en el mercado, a la situación de los sindicatos y, en general, a las crisis de la estructura económica. De otro modo, la cantidad de trabajo no es determinante para la obtención de mayores recursos, al mismo tiempo que el sistema de preferencias laborales cambia y no siempre depende del volumen del salario. En ocasiones se eligen menos ingresos a cambio de mayor tiempo disponible y la razón estriba en que las condiciones de sobrevivencia están aseguradas, en sociedades desarrolladas, por un mediano nivel de vida provisto por satisfactores paralelos que se ofrecen como prestaciones o servicios suficientes de alimentación, vivienda, sanidad, educación y recreo.

Así mismo, la creencia de que las actividades industriales no pueden incorporar a nuevos segmentos de la fuerza de trabajo, sostiene que la subutilización de la mano de obra surge de la falta de capacidad técnica o ausencia de preparación laboral y no por las deficiencias estructurales de la industria. Una corriente de ideas ha propuesto la adecuación de las expectativas laborales a las demandas del mercado y el establecimiento de programas de instrucción para nuevos grupos de trabajadores. No obstante, en los hechos resulta difícil imaginar que aún capacitada esta cantidad de individuos, la industria tenga posibilidad para incorporar al gran volumen de trabajadores³⁶. Por un lado, la tendencia mundial de inversión se concentra en bienes de capital, da prioridad a la tecnología o a la infraestructura por encima de la mano de obra; por otro, en países con rezago económico los costos de inversión y las tasas para el financiamiento de infraestructura resultan poco rentables y altamente elevados.

En suma, se puede adelantar que en los intentos por explicar las formas de la composición de clase en torno a los servicios, las distintas corrientes no pueden hacerlo con base en un solo concepto, o bien, en una determinación económica. Algo más, el cambio que ha experimentado el trabajo debido a la presencia de la técnica y a la organización interna de los procesos de producción, ha dejado claro que frente a los servicios se ordenan otras actividades desvinculadas a las viejas ideas de la libertad de contratación, propiedad, trabajo asalariado formal; así mismo, la diferenciación de clases asume un perfil complejo que, para algunos, representa la fractura del modelo bipolar conocido.

³⁶ De acuerdo al PREALC en la década de los ochenta el desempleo abierto alcanzaba aproximadamente 4 millones de trabajadores latinoamericanos, mientras que el sector informal urbano absorbía por lo menos 20 millones, estimándose que 1 de cada 5 trabajadores se encontraba subutilizado.

CAPITULO II

LA FORMACION DE NUEVOS SERVICIOS

1. La herencia de la sociedad cortesana.

Las sociedades cortesanas heredan al capitalismo y al mundo contemporáneo la ambigüedad del término «servicio». Primero, las investigaciones históricas han entendido al servicio como la condición de los campesinos a retribuir obediencia al rey a cambio de protección del dominio señorial. Luego los servicios han sido vistos como obstáculos que retrasaron el crecimiento, pues se cree que la dependencia personal y el sistema de tributos sujetaron el desarrollo de nuevas actividades productivas e impidieron la diversificación de distintas funciones sociales³⁹. Desde esta perspectiva, la domesticación de los siervos no es otra que el proceso de incorporación a las actividades en la corte como criados o lacayos y, una variante más del sometimiento de la población agrícola al sistema feudal.

Las dudas que acarrear las referencias históricas al realizar estudios en torno a los servicios en la época previa al capitalismo, surgen debido a que sus autores únicamente se limitaron a observar las actividades domésticas o del campo, sin considerar entre ellas a la administración del gobierno, el ejército o los servicios religiosos en la vida cortesana. Por el contrario, desde una posición general la servidumbre feudal significó algo más que la simple relación formada por la producción agrícola y los ordenamientos de pagos al rey; sin duda, los servicios fueron un conjunto de vínculos que rebasaron el significado de los binomios de autoridad y sumisión, explotación y protección.

En términos generales se puede anotar que dentro de la corte el servicio cumple las tareas que el señor o el rey, bien por incapacidad o por disposiciones de su código de honor no desea realizar⁴⁰.

³⁹ Al respecto existe una amplia literatura, por ejemplo se puede consultar la opinión de Henri Pirenne en *Historia económica y social de la Edad Media*, editado por el Fondo de Cultura Económica, p. 16. Acerca del segundo punto, la opinión de Henry Kamen es ilustrativa, sostiene que "Es innegable que la economía servil perjudicó el mercado interior por su excesivo énfasis en la exportación, obstaculizó la expansión de la empresa urbana, proletarizó a la fuerza de trabajo y concentró la riqueza en las manos de una aristocracia feudal", publicado en *El siglo de hierro*: p. 274.

⁴⁰ Yves Castan al realizar un balance de la transición de las sociedades europeas medievales, presenta un panorama más amplio de las relaciones de las cortes e ilustra con mayor claridad estas diferencias sociales, en *Política y vida privada*, editada en *El proceso de cambio en la sociedad del siglo XVI a la sociedad del siglo XVIII*, pp. 27-69. Por su parte, Georges Duby de una manera más general también observa ciertas costumbres y formas de vida de la comunidad feudal en *Poder privado y poder público en la Europa feudal*: p. 33.

Con ello, la estructura de servicios se hace extensa y con claros niveles de diferenciación. Los familiares, amigos o aliados del rey, convertidos en caballeros, brindan un amplio sistema de apoyos para la administración; en especial, constituyen las piezas básicas de organización y de la seguridad del feudo. Es posible pensar entonces que la servidumbre y el comercio desempeñaron papeles decisivos entre las comunidades antiguas; de la misma manera, resulta oportuno imaginar que estas actividades fueron asiento para la formación de diferentes estratos que componían a la sociedad feudal.

Sin embargo, a pesar de que la función de estos servicios no es homogénea, la estructura feudal muestra un carácter cerrado, limitado por la prestación personal y sin posibilidades de mantener autonomía alguna frente a otros factores o procesos de la producción. Individuo y ocupación adquieren significados semejantes, casi insolubles y la movilidad social resulta un proceso ausente o inexistente. En contrapartida, el comercio logra desarrollarse con mayor rapidez al permanecer relativamente separado tanto de la corte como de los productores agrícolas y de los artesanos. El rey o en su caso el señor, únicamente pueden controlar la actividad de los mercaderes a través del pago de impuestos y de aranceles, lo que de paso, les propicia un margen amplio de independencia, la suficiente para constituir burgos, intermediaciones monetarias como la bolsa; pero sobre todo, les posibilitan desarrollar una particular conciencia de la individualidad y de la libertad.

La antigua sociedad europea comienza a advertir un panorama distinto con el incremento de las actividades comerciales y con el reemplazo de las viejas monarquías que ceden a la transformación del Estado moderno. El rey y su corte ya no pueden sostenerse y se ven obligados a proveerse de auxilios del resto de la comunidad, no como un simple tributo en especie aparecido originalmente, sino en recursos que adquieren la forma de impuestos en dinero. De esta forma la aparición de la sociedad capitalista impulsada por el alto grado de optimización de los medios de producción artesanal y luego industrial, empezó a dejar a un lado el carácter casual y cerrado que le sujetaba la producción agrícola del feudo.

Ante el capitalismo que comenzaba a asomar sus primeras manifestaciones no resulta extraño que algunos fisiócratas hayan considerado a los servicios como actividades improductivas. La opinión de N. Budeau resultó contundente, veía en los servicios únicamente labores estériles. Malthus por su cuenta advirtió una relativa importancia sólo si se encontraban incorporadas como tareas de valor económico en los procesos de producción de bienes. Adam Smith sin reserva alguna los contempló como factores incapaces de motivar el crecimiento, o de promover el desarrollo de la acumulación, debido a que se reservó de ver a los servicios como simples actividades personales brindadas a una clase aristocrática y parasitaria⁴⁴.

Así los rasgos fundamentales del sistema feudal fueron cediendo paso a nuevas formas de relaciones sociales. Con todo, la connotación de las concepciones heredadas por la sociedad cortesana conlleva supuestos que influyeron sobre las formas de entender la etapa originaria del capitalismo industrial, en donde el servicio continuó siendo considerado como un aspecto secundario. En un primer acercamiento estos juicios ven al servicio subordinado a una autoridad determinada; luego como actividad complementaria ya se trate del campo o de la ciudad; y

⁴⁴ Smith anota: "En algunas clases más respetables de la sociedad civil, es el trabajo en 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 juriconsultos, 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

también, como el ejercicio de un empleo o cargo propio de otro, lo que significa realizar las labores de otro en un oficio u ocupación.

Niklas Luhmann ha puesto el acento en un problema generalizado en la teoría contemporánea, al observar que muchos de los conceptos empleados en las ciencias sociales y en las doctrinas políticas presentan un alto grado de ambivalencia: «no se les puede abandonar, pero tampoco asumir en su significado original»⁴². Tales nociones no tuvieron un fin teórico ni científico, desempeñaron una utilidad práctica ante necesidades concretas, lo que otorga a los términos un sentido histórico antes que cualquier otro significado propio desde la sociología del conocimiento. En todo caso, tales conceptos o ideas empleadas hacen que se tropiece con obstáculos para situarlos, o bien, extraer de ellos implicaciones que con seguridad no se ofrecen libres de contradicción.

En consecuencia, en la formación de cada una de las ciencias sociales la delimitación de sus campos o el uso de conceptos o metodologías no siempre ha sido tajante. De una u otra manera, la sociología y la economía han estado ligadas también a una suerte que hizo coincidir el surgimiento del capitalismo y la moderna democracia, procesos que de alguna suerte se justificaron por diferentes versiones de la filosofía liberal. Como forma de concepción de la realidad, la ciencia contemporánea primero encontró en el capitalismo y en los sistemas políticos los factores contextuales que le dieron origen y, posteriormente los contemplaron como objetos de estudio. Algo semejante sucedió con los servicios, aun con todo, ahora estas actividades se hacen cada vez más autónomas de las tareas tradicionales del campo y de la industria, mientras que el capitalismo para reproducirse ha requerido de la multiplicación del trabajo y de su especialización.

2. La división del trabajo y la empresa.

Después de abandonar al viejo feudo mucho de las dimensiones que adquirió el capitalismo del Siglo XX resultaron del propio funcionamiento de sus empresas. La base del desarrollo en la organización del trabajo industrial estuvo vinculado, en buena medida, en buena medida, al tránsito de sencillos procesos hacia a la formación de estructuras complejas. La empresa entonces constituía una entidad orientada a crecer, desarrollarse, reproducir sistemas y subsistemas dentro de un cuerpo propio que brindaba protección a cada una de sus partes y éstas a su vez, reforzaban la resistencia del tejido cuando ya bien hubiese entrado su fase de maduración. De acuerdo a esta idea positivista, se podía pensar que una empresa ocupaba un lugar más elevado cuanto más especializadas eran sus funciones en la escala de la producción.

Los procedimientos artesanales de hacer las cosas estaban determinados por la manufactura donde el operario ejecutaba, por sí mismo y con herramientas elementales, diferentes pasos para crear un producto para el consumo doméstico. Con el arribo de la economía de mercado, la fragmentación del trabajo entre varios operadores y el simultáneo reemplazo de herramientas por la maquinaria, se propició una profunda revolución en la productividad de las fábricas. La organización general del trabajo fabril se cionó a estos principios y los resultados fueron evidentes, se obtuvieron grandes incrementos en la destreza de los operarios y, consecuentemente, se lograron ahorros de tiempo que en el pasado se consumía entre pasos discontinuos de lugar y de integración.

⁴² Niklas Luhmann en *Politische Planung*, Oplanen, Ed. Westdeutscher, 1971; p: 9. Cfr, en Luis Aguilar, *Una reconstrucción del concepto de opinión pública*, p: 97.

En su inicio, ligadas por lazos congénitos, las empresas resguardaron celosamente los intereses de la tradición y de la familia. Algunos de los primeros grupos familiares que emigraron a Norteamérica desde el Siglo XVII llegaron a mantener bajo el sistema de la especialización del trabajo un poderío decisivo en diversos sectores de la economía⁴³. Productores de alimentos, textiles, cerveceros, cigarreros o fabricantes de jabones hicieron al cabo del tiempo que en Estados Unidos los nombres de las grandes corporaciones fueran los de las familias como Carnegie, McCormick, Harriman, Swift, Armour, Du Pont, las cuales dominaron plenamente la etapa que va de 1890 a 1910⁴⁴.

El modelo basado en la especialización del trabajo en su momento resultó superior al combinarse con una gran habilidad personal en los negocios. Por caso John D. Rockefeller llegó a crear una estructura de empresa sólida, vertical, altamente eficiente en el mercado de aquellos años. Por encima de inaugurar una revolución de productos estableció un prototipo de maquinaria corporativa a seguir. Collier y Horowitz recuperan el espíritu que animó la época de la monopolización de la industria del petróleo: «la fuerza de Rockefeller no estaba en la innovación, sino en la organización y despliegue de poder, método al que solía referirse como combinación y concertación. Su fuerte era el golpe exacto en el sitio preciso, concertar la alianza adecuada, provocar al competidor vulnerable y comprar la última innovación en el momento más ventajoso. El no aportaba tecnología petrolífera, sino tecnología de poder. Otros descubrieron métodos para extraer y difundir el petróleo, él estaba en un terreno distinto, el de la estructuración de la corporación monopolista»⁴⁵.

Más tarde Frederick W. Taylor, experto en el estudio del tiempo y del movimiento, ofreció los elementos básicos a la Ford Motor Company para responder a la alta demanda de la fabricación de automóviles. Al aplicarlos se abandonaron los antiguos sistemas en donde grupos de trabajadores indistintamente estaban orientados a ensamblar un diverso número de automóviles. Por este nuevo método, la Ford incorporaría el principio de especialización hasta dividir el trabajo en pequeñas tareas repetitivas en las que un grupo de trabajadores estaba dedicado al armado de un solo vehículo por medio de la integración de líneas de producción. Se formaron grandes trenes de montaje que permitían llevar el trabajo hasta el lugar del operario en un proceso continuo que eliminaba procedimientos duplicados y ahorra grandes cantidades de insumos y de tiempo⁴⁶.

⁴³ Al respecto hay que advertir una conjunción de circunstancias especiales como anota José Miguel Insulza: "La amplia disponibilidad de recursos naturales, la gran acumulación de capital financiero del período precedente, la ampliación constante del mercado interno y externo, así como la existencia de una frontera abierta disponible para la construcción de nuevas ciudades y vías de comunicación, crearon las condiciones para que el capitalismo norteamericano aprovechara plenamente las ventajas de la segunda revolución industrial". En *Notas sobre la formación de la clase obrera y el movimiento sindical en los Estados Unidos*, aparecido en *Estados Unidos, una visión latinoamericana*, p. 224. Habría que advertir que en este ensayo no serán revisados todos los factores determinantes para la formación del capitalismo norteamericano como los son: puntanismo, hegemonía, capital transnacional, importancia de la ciencia, procesos financieros, aspectos políticos de la vida democrática, pensamiento liberal, o excepcionalismo histórico, propios de la constitución económica de esta nación.

⁴⁴ Ver Bernard Bailyn *The New england merchants in the seventeenth century*, anotado por Daniel Bell en *El fin de las ideologías*: pp. 51-55

⁴⁵ En Collier y Horowitz. *Los Rockefeller*: p. 43.

⁴⁶ Los resultados fueron tan exitosos que Lenin entusiasmado proponía: "Hay que organizar en Rusia el estudio y la enseñanza del sistema Taylor, su experimentación y adopción sistemáticas. Al mismo tiempo y planteándose como objetivos la elevación de la productividad del trabajo, hay que tener presentes las peculiaridades del período de transición del capitalismo al socialismo que reclaman, por un lado, el establecimiento de las bases de la organización socialista de la emulación y, por otro, la aplicación de medidas de constreñimiento, para que la consigna de la dictadura del proletariado no quede empañada por una blandura excesiva del poder proletariado en la práctica". Publicado como *Las tareas inmediatas del poder soviético* en *Pravda* del 28 de abril de 1918, y reproducido en *Obras escogidas*: p. 436.

Ante el mejoramiento del ensamblado Ford señalaba que, más que un avance cuantitativo, el tren de montaje suponía «la convergencia en el proceso de manufactura de los principios de potencia, precisión, economía, sistema, continuidad, velocidad y repetición»⁴⁷. Al quedar divididos los diferentes procesos de armado en un régimen de operaciones simples, el resultado propició una mayor complejidad sobre la coordinación del conjunto de personas que integraban este sistema.

Alfred P. Sloan a la cabeza de la General Motors creó el prototipo de esquema contable que exigía el nuevo enfoque de producción fabril. Ajustó los mismos principios lógicos de la división de trabajo y de la especialización de tareas diseñados por Taylor y Ford, y los llevó al plano de la administración interna de las empresas así como al ámbito del mercado y del financiamiento. Del mismo modo, la aplicación de esta nueva planificación en los procesos fabriles presuponía diversas condiciones, entre ellas, un tipo de empresario liberal, una clase obrera decidida a incorporarse a la nueva transformación técnica y un tipo de estado proclive a permitir o a impulsar la incorporación de esos trabajadores⁴⁸.

Los efectos de este dinamismo se vieron rápidamente reflejados en la vida de la fábrica, y de tal importancia resultó la revolución en los nuevos métodos de ingeniería administrativa que se fue creando un nuevo tipo de hombres ejecutivos y un nuevo séquito burocrático. Aparecieron grandes cuerpos gerenciales y ejércitos de empleados técnicos, secretarías y auxiliares. Al tiempo los especialistas en organización y finanzas poco a poco fueron desplazando la huella familiar en la dirección de las empresas. En particular, desde el sector financiero se inició el reemplazo del poder de las familias en estas corporaciones por cuadros de jóvenes ejecutivos egresados muchos de ellos de la Harvard Business School.

La historia de ese capitalismo fue la de las grandes firmas y de la competencia de monopolios que concentraban financiamiento, recursos humanos e innovaciones técnicas. Así el mercado se vio gobernado entre enormes corporaciones como la International Telephonic and Telegraphic, General Electric, Chrysler Corporation, American Airlines, como otras tantas que alcanzaron rebasar sus límites locales para instalarse transnacionalmente. Tampoco estuvo ajena a esta historia la explotación de la clase obrera norteamericana⁴⁹, ni quedó exenta de corruptelas o negocios turbios vinculados con miembros de mafias o a la delincuencia ejercida entre círculos sindicales en contubernio con el gobierno.

⁴⁷ En Collier y Horowitz, *Los Ford*; p. 63. Al respecto de su método Ford aseguraba: "No inventé nada nuevo. Simplemente reuní en un coche los descubrimientos de otros hombres detrás de los cuales habían siglos de trabajo. Si hubiera trabajado cincuenta, diez o incluso cinco años antes, habría fracasado. Así ocurre con todo lo nuevo. El progreso se da cuando todos los factores necesarios están a punto, y entonces es inevitable. Sostener que unos pocos hombres son responsables de los más grandes avances de la humanidad es la peor estupidez"; p. 55.

⁴⁸ Ya Gramsci advertía que el modelo difícilmente podía ser impuesto en aquellas sociedades en donde privaran sedimentos sociales rezagados como en la tradición europea donde prevalecía la "fossilización y saturación del personal estatal y de los intelectuales, del clero y de la propiedad terrateniente, del comercio de rapiña y del ejército primero profesional y luego de conscripción. Y por ello puede decirse que cuanto más vetusta es la historia de un país tanto más numerosas y gravosas son estas sedimentaciones de masas holgazanas e inútiles, que viven del patrimonio de los antepasados, de estos pensionados de la historia económica". Agregaba Gramsci que el establecimiento del fordismo en América afectó directamente a la clase obrera, en cierto modo "determinó la semiliquidación de los sindicatos libres y su sustitución por un sistema de organizaciones obreras de empresas aisladas [...]. La americanización requiere un ambiente dado, una determinada estructura social -o la voluntad decidida a crearla- y un cierto tipo de Estado. El Estado es el liberal, no en el sentido del liberalismo aduanero o la libertad política efectiva, sino en el sentido más fundamental de la libre iniciativa y del individualismo económico que llega por sus propios medios, como sociedad civil, y la razón del mismo desarrollo histórico, al régimen de la concentración industrial y del monopolio". En *Notas sobre Maquiavelo, sobre política y sobre el estado moderno*; pp. 281-283.

⁴⁹ Para una idea general de ello se puede consultar una síntesis general en José Miguel Insulza, *loc. cit.*

A la par de esta transformación existe otro capítulo que se repite constantemente en los manuales de historia y de economía. En las primeras décadas del siglo bajo los nuevos modelos de producción, este capitalismo alcanzó un alto nivel de crecimiento, sin embargo, a esta aparente prosperidad se asoció un escenario desconcertante. Hacia la segunda década de la era se trastocaron los límites de la ley de la oferta y la demanda; la oferta superó a la demanda, a la vez que la caída de los precios de las mercancías y del salario golpearon hasta llegar al colapso capitalista. La respuesta que mitigó esta crisis fue la participación del Estado que logró por medio de la inversión pública la reactivación de la economía. Sin proponérselo del todo, el mundo industrial transitaba de un liberalismo abierto a un mercado controlado, pasaba del viejo individualismo económico a una economía planificada.

Reconstruida la etapa de la depresión, la economía occidental se dirigió hacia un nuevo periodo de constante crecimiento. Tal impulso fue motivado nuevamente por la aplicación de técnicas administrativas hacia dentro de las empresas, pero sobre todo, por el perfeccionamiento e incorporación de procesos tecnológicos que cotidianamente se fueron instalando sobre cada una de las fases de fabricación de nuevos productos, lo que fue automatizando a la industria bajo la doctrina del productivismo, la cual en buena medida intensificó la competencia entre las grandes empresas monopólicas.

Esta síntesis generalmente aceptada, sostiene que el avance del capitalismo y su desarrollo basado en el crecimiento del sector secundario o manufacturero conllevaría la modernización del campo, debido a la transferencia de la fuerza de trabajo desde el sector agrícola a la industria y también, al creciente consumo de la población urbana sobre la producción agropecuaria y del campo. Dicha modernización provocaría una sensible reducción de la participación agrícola en la producción nacional, en contraste con el consistente dinamismo de la actividad manufacturera. Más tarde era de esperar que el efecto generaría el incremento y la modernización del comercio y de los servicios ligados a la actividad de la industria.

Desde este punto de vista, la forma y grado del crecimiento de la economía y de la sociedad estarían fundamentalmente ligados a la capacidad industrial sobre el resto de la estructura productiva. Al mismo tiempo, en los países más desarrollados, esto ha propiciado la llamada terciarización de la economía caracterizada por la tendencia hacia una mayor concentración de empleo en actividades de servicios calificados, así como a una fuerte reducción de la fuerza de trabajo agrícola. Esta absorción generalizada de mano de obra se liga a la demanda ejercida por la industria, los crecientes consumos de la población y al desarrollo acelerado del empleo tecnológico en la producción⁵⁰.

Sin embargo, más allá del optimismo la realidad ha sido diferente y el corolario de esta historia es consabido. La eficiencia de la tecnología y el uso intensivo de la maquinaria reducen las oportunidades para la utilización del trabajo manual, es por ello que el sistema entra nuevamente en contradicción: se pretenden automatizar los procesos productivos y mantener la misma planta de empleo. Al mismo tiempo la terciarización de la sociedad no se ha difundido de la misma manera en los países en vías de desarrollo, puesto que si el empleo generado por los servicios ha

⁵⁰ Al respecto Allen G.B. Fisher había señalado que "en las primeras etapas de desarrollo, al predominar la agricultura tradicional, ingreso promedio bajo y demanda básicamente de alimentación y vivienda, la demanda de servicios fue limitada. En una segunda etapa, al crecer la industria y elevarse el ingreso promedio se expande la demanda de productos no esenciales. En una tercera, con la elevación de la productividad y la reducción del empleo en los sectores primario y secundario y al aumentar el ingreso, surgen condiciones para el desarrollo y demanda de servicios que permitirían al sector terciario asimilar la mano de obra expulsada de los otros dos sectores. Destaca así mismo, la influencia de la mayor elasticidad del ingreso de la demanda de servicios que la de bienes materiales". Cfr. en Ibarra Escobar en *Economía terciaria y desarrollo regional de México*, p. 23.

aumentado considerablemente, la producción no ha crecido en la misma proporción, lo que hace pensar en el inicio de una tendencia al estancamiento, e incluso en la caída en los niveles de productividad de las actividades terciarias.

3. Agotamiento del modelo de especialización.

Las dos décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial resultaron significativas para las corporaciones en Norteamérica. A pesar de que se presentaron grandes dificultades en la fabricación de artículos suficientes para satisfacer al conjunto de la demanda básica, producto de la escasez de materias primas como de la mano de obra y de la reducción de las actividades agrícolas, el desplazamiento del capitalismo familiar constituyó un proceso irreversible. Con muy pocas excepciones, el paso común fue el de las grandes firmas donde los cuadros gerenciales altamente especializados cerraron definitivamente el camino a la competencia de los esfuerzos basados en la iniciativa individual improvisada y a los intereses de parentesco.

El modelo vertical de empresa monopólica, ya desprovisto del carácter familiar, mantuvo un significativo auge, entonces la estructura corporativa dirigida por gerentes expertos en modelos financieros se concentró en estudiar el impacto de sus productos y en determinar cada una de las fases de producción, hasta planear con precisión los ajustes necesarios para garantizar el marco de ganancias que se deberían obtener. Este tipo de empresa correspondió a una organización de trabajo en la que se entendía que las principales fuentes de ganancia y de expansión, estaban por un lado, en acumulación de excedentes sobre la explotación de los procesos de producción; y por otro, en la planeación racional para alcanzar nuevos sectores del mercado. El modelo de empresa era propio para el esquema de capitalismo monopólico y se organizaba al igual que una extensa columna piramidal, la cual rápidamente crecía hacia arriba por todos sus costados y era alimentada por masas de obreros, operarios, controladores, empleados, supervisores, directivos y gerentes.

No es una simple casualidad observar que durante el período que se inicia al finalizar la Segunda Guerra Mundial, los servicios se diversificaron como ocupaciones complementarias a la producción industrial. La razón podría estar, desde mi punto de vista, en que parte de este crecimiento se origina cuando el modelo de empresa monopólica se consolida en el contexto del auge de la especialización, e induce a que los procesos de fabricación se multipliquen en medio de una competencia intensa entre las empresas. Con el incremento de materiales y la aplicación de nuevos procedimientos para producir, simultáneamente surgieron actividades conexas, y tareas orientadas en su mayoría a la supervisión y al control en un conjunto altamente complejo.

Sin embargo, la aplicación de la especialización llevada a los extremos como modelo general resultó no del todo adecuada, lo que provocó que muchas de estas actividades llegaran a convertirse en funciones innecesarias, en tanto que el aumento desproporcionado de empleados intermedios favoreció a un burocratismo abierto. La proliferación de estructuras administrativas, paradójicamente contra los objetivos para las que fueron establecidas, pulverizaron y asfixiaron la continuidad de los procesos de trabajo absorbiendo grandes costos inútiles. Producto de la sobrerregulación y de los excesos del control, el modelo llegó a contraer sus operaciones internas y la distribución de los productos hasta minar la flexibilidad de las empresas.

Habría que agregar un factor subjetivo extra que subyace paralelo en este camino. A la par de la división técnica del trabajo, las relaciones entre los hombres también se fragmentaron. La desmesurada intermediación en los procesos de trabajo representa también la diferenciación entre distintos niveles de operadores y empleados, lo que presupone jerarquías y distintos privilegios frente a los grupos a quienes tienen que subordinarse, y hasta tolerar el menosprecio por tal dependencia con mandos superiores. La existencia de discrepancias o el cuestionamiento a la autoridad, en todo caso, se convierten en obstáculos que influyen directamente en el distanciamiento entre los procesos y la descoordinación de fases y tiempos de trabajo con la consabida pérdida de recursos.

Por otro lado, en momentos extremos debido a la falta de solvencia económica de las corporaciones, o por simple conveniencia propia, el modelo ha provocado la expulsión cada vez más grande de grupos que ya no pueden mantenerse ligados directamente al proceso industrial o a sus tareas administrativas derivadas. Por su parte, estos grupos de desplazados al conocer ciertos métodos de elaboración están en posibilidades de complementar las funciones que la industria o el comercio ya no puede atender o cumplir con eficiencia y prefieren encaminarse para desempeñar por su cuenta servicios de enlace, de coordinación o aquellos que yo denominaría «redistributivos».

Cabe hacer una puntualización al respecto. Como se ha anotado, muchos autores han insistido acerca del carácter improductivo de los servicios y los han calificado como labores que no cuentan con la capacidad para generar valor por sí mismos. Valdría también destacar que este tipo de apreciaciones observan únicamente a los servicios prestados para resolver problemas que se originan por la sobreburocratización y por aquellas actividades domésticas, subalternas e ilegales que han sido englobadas dentro del concepto de mercado informal y que en su mayoría no mantienen un vínculo, ni siquiera, indirecto con las actividades industriales.

En muchos de los casos estos servicios que llamo «redistributivos» tienen la pretensión de destrabar, asesorar, capacitar nuevas operaciones o corregir el ritmo de procesos estériles de las empresas asfixiadas por los excesos de la regulación. Independiente de que los recursos con los que se cuentan para resolver los problemas incorporen altos niveles de tecnología o les preceda un gran acervo de información y diagnóstico, desde luego, resultan servicios estériles simplemente por que no cumplen con eficiencia la expectativa ofrecida.

Por tanto el comienzo de la crisis del modelo de empresa que basa su trabajo en una estructura interna extra especializada no ha tenido que ver con que se trate de un sistema inequitativo o cosas propias de esa expresión, sino que su nivel de eficiencia poco puede ofrecer ahora al esquema capitalista en su conjunto. Se ha debilitado la capacidad generadora de ahorro, se reducen las tasas de utilidad y las posibilidades abiertas de expansión son cada vez menores. En su momento aquel modelo de empresa después de vivir la plenitud de su desarrollo como organismo extra dimensionado, comienza a colocarse en el umbral de su agotamiento, y el capitalismo moderno en espera de que lleguen otros ciclos y otros patrones que como la fábrica o el banco le alimentaron fecundamente.

Amen de las causas internas que influyen para replantear el funcionamiento del modelo de empresa especializada, se han presentado diversas condiciones simultáneas a este proceso de cambio. La idea acerca de que la producción determina al consumo, ha ido adquiriendo un matiz distinto marcado, desde el punto de vista de este ensayo, por las modificaciones que ha adquirido la forma del propio consumo y por las transformaciones de la nueva competencia. Durante estos últimos treinta años el mundo capitalista se ha olvidado un tanto de los antiguos intercambios para

reorganizarse en lo que pareciera dibujar otra particular relación entre consumidores y productores, y entre los grandes corporativos que participan en la competencia mercantil.

4.- El consumo del servicio como mercancía.

Antes de revisar la importancia que han tenido los cambios en las formas de consumo y de la competencia actual, vale precisar algunos aspectos generales latentes en el debate acerca de los servicios. Resulta indudable que el concepto de servicios no está considerado explícitamente en la obra de Marx -al menos acá no se ha encontrado algo que indique lo contrario- por lo que es difícil considerar si en él existió el propósito de observar a este tipo de actividades ya como tareas productivas, o si bien intentó observar al trabajo empleado en estas labores como generadoras de valor. Es de suponer, como en muchos otros casos, que la condición incipiente del capitalismo de entonces apenas le permitió adelantar una diferenciación básica de estas actividades de acuerdo a los servicios prestados de manera personal, los dedicados a la reproducción global de la sociedad y los dirigidos a firmas privadas o a la circulación de capital.

Sin embargo, si se permite una concesión desde la teoría de valor de Marx para responder a la acusada idea de inmaterialidad o improductividad de los servicios, habría por anotar que aquí se entienden a éstos como mercancías. Como cualquier otra mercancía, el servicio satisface necesidades, ya se traten de medios de vida o recursos de la producción y ello hace, por tanto, que su calidad y su cantidad sean características concretas y sociales. Esta proposición se podría aceptar tomando en cuenta dos aspectos implícitos en la teoría del valor. Primero, las cualidades de uso del servicio⁵¹; en un segundo, su naturaleza la cual está determinada, en buena medida, de acuerdo al proceso de consumo.

Es conocido que en el primer tomo de **El Capital** al evaluar el significado de las mercancías Marx puso atención en el factor común del proceso de intercambio y de equiparación del valor; es decir, en las cantidades de trabajo socialmente necesario para producir mercancías. Al hacerlo dejó de lado las cualidades de éstas, asentando expresamente que después del proceso de producción poco importaba el destino de la mercancía⁵². A pesar de esta indeterminación, en el **Prólogo de la contribución a la crítica de la economía política** anotó algunas referencias acerca del consumo, permitiendo encontrar allí un vínculo con las interrogantes que se han planteado en torno a la llamada «inmaterialidad» de los servicios.

¿Porqué se puede afirmar que el producto del servicio tiene un carácter inmaterial? Sabemos que un valor de uso encierra valor por ser encarnación o materialización del trabajo humano abstracto. Las mercancías son productos del trabajo concreto que en el momento del intercambio se convierten en trabajo social y abstracto⁵³. Este carácter abstracto es el que en el proceso de

⁵¹ Una revisión de las ideas de valor de uso y valor de cambio como categorías referidas al sistema y su estructura de subsistemas se puede encontrar en el trabajo de Claus Offe compilado en **Lo stato nel capitalismo maturo**. La intención central de Offe propuesta en ese ensayo es la de vincular el enfoque sistémico a una diferente visión de la teoría del valor marxista y explicar ciertas relaciones entre lo político y la estructura social.

⁵² Carlos Marx. **El Capital**. Tomo I, pp: 6-30.

⁵³ Anota Marx: "Con el carácter útil de los productos del trabajo, desaparecerá el carácter útil de los trabajos que representan y desaparecerán también, por tanto, las diversas formas concretas de estos trabajos, que dejarán de

intercambio hace que el propio servicio como mercancía se presente bajo una naturaleza inmaterial. Lo que significa afirmar que, cuando los servicios son definidos como no materiales, queda implícitamente determinado que son abstractos por las cualidades que el trabajo le otorga en el proceso de su producción.

La materialidad de los servicios desde luego no está dada por su significado como objeto. Esta característica proviene del trabajo concreto con que fue creado, es decir, se origina del valor parcial agregado para formar otros valores cuando se destina a un consumo productivo; cuando al momento de creación sus características de valor de uso se incorporan a revalorizar otras mercancías. En este sentido los servicios entonces son tan concretos como los del trabajo industrial. No obstante las cualidades particulares del valor de uso de estas actividades de servicios, como mercancías, hacen que su consumo sea diferente al de los bienes elaborados por procedimientos industriales o manufacturados.

Es en el proceso de consumo en donde se configura lo que algunos definen como su «no materialidad». La forma que adquiere esta supuesta no materialidad está determinada por las características propias de cada uno de los productos en un primer momento y, más tarde como mercancías, las que conforman las cualidades de su valor de uso. De esta manera, la renta del transporte, como ejemplo, se paga no por el origen o características de su producción, sino por el beneficio de su uso; es decir no se paga el costo del vehículo, sino el beneficio temporal de su utilización. Aun más, un producto que puede ser industrial para materializarse en el consumo se tiene que transformar en servicio; tal caso es el del mismo vehículo que se adquiere por sus particulares características de funcionamiento, pero éstas se realizan en el momento en que son empleados.

Así bien, sin producción no hay consumo, pero sin consumo no hay producción dirá Marx. «El consumo da lugar a la producción de dos maneras. Cuando el producto no se hace realmente producto sino en el consumo: un vestido no se convierte en vestido verdaderamente hasta cuando se lleva puesto [...]. El consumo propicia la producción cuando se forma la necesidad social de una nueva creación, es decir, cuando se establece el móvil interno y activo de la producción que es su presupuesto [...]. El consumo al crear el móvil de la producción crea también el objeto que como tal obra en la producción. Por tanto, si la producción provee al objeto externo del consumo, el consumo coloca al objeto de la producción idealmente como necesidad, como imagen interior, como impulso, como fin. Dicho de otro modo, el consumo crea al objeto de la producción bajo una forma que es todavía subjetiva»⁵⁴.

De igual manera, el mismo servicio como el simple objeto concreto, no se afirma como servicio sino en el consumo: por lo que sin necesidades no podría existir la producción dado que sólo el consumo tiene la capacidad para reproducir esa necesidad, aunque en las sociedades modernas sobre ese consumo la moda o la publicidad operen como un régimen extenuante.

El factor que hace diferente al producto del trabajo industrial del que generan los servicios, lo constituye el hecho de que el resultado de los segundos tiene un carácter activo. Su objetivación en el consumo no se da como cosas o insumos, sino como acciones, actividades, encargos, empeños u ocupaciones de relacionadores. Por ejemplo, los servicios médicos, el transporte, la limpieza, el mantenimiento, la comunicación, la seguridad, la educación. Estos no solamente tienen un carácter de aseguradores en su sentido de conservación o restituidor, sino también son

distinguirse unos de otros para reducirse todos ellos al mismo trabajo humano, al trabajo humano abstracto". Op. cit., pp. 5-6.

⁵⁴ C. Marx, *Prólogo de la contribución a la crítica de la economía política*; pp. 257-258.

actividades generadoras de acumulación y ganancias, en tanto que se incorporan a la etapa de reproducción, de lo que la teoría marxista llama fuerza de trabajo.

De la misma manera en que la actividad industrial es importante porque en ella se genera la ganancia y la acumulación capitalista, así los servicios adquieren relevancia dado que permiten y amplían la base de reproducción de este sistema. De allí la pertinencia de la tesis de Daniel Bell, cuando destaca la función que cobran los servicios en la reproducción de capital, en especial, al posibilitar el acceso del conocimiento técnico y científico, y no tanto por el énfasis en el reemplazo de una sociedad industrial por otra de servicios.

Al pensar a los servicios como relacionadores éstos adquieren una dimensión más allá de simples valores de cambio. Actúan como factores relevantes por la calidad y potencialidad para el incremento de la producción. Estos servicios también han sido creados y tienen la característica de modificar la estructura productiva constantemente, innovar procesos de trabajo con gran rapidez, introducir cambios sustantivos en los procesos de fabricación, contribuir a transformar el suministro de información o conocimientos en mercancías, como es el caso de los servicios de informática o de la comunicación satelital. En suma, constituyen elementos que sintetizan y permiten una nueva composición entre los factores de la producción.

5. El servicio en la competencia mercantil.

El consumo y la competencia han cambiado en el capitalismo contemporáneo. El concepto de «mercado libre» se modificó de forma significativa desde la crisis de 1929 por la intervención del Estado en la economía. Frente a esta circunstancia la tendencia de los economistas liberales ha sido procurar restablecer la plena autorregulación de los mercados debido, principalmente, a la creencia de ver en éste a un árbitro capaz de equilibrar la obtención de ganancias y el bienestar público. Conforme a ello cualquier presencia que pretenda alterar la libre participación o el intercambio entre productores y consumidores, representan para estos autores, condiciones que tienen que ser contrarrestadas.

Bajo esa vieja idea de mercado libre la competencia anterior a la Segunda Guerra Mundial se caracterizó, en términos generales, por la concurrencia de pequeñas cantidades de productos de baja calidad, precios altos y una reducida intermediación estatal. Entonces la empresa que lograba colocar en la circulación un producto aceptable por sus nuevas características, con poco esfuerzo bien podía asegurar su presencia entre grandes sectores del mercado. Hacia las últimas tres décadas del fin del siglo, se hace difícil pensar en la escasez de bienes de consumo. Por el contrario, la nueva competencia ha invertido su antiguo esquema y, ahora las disputas de las corporaciones están determinadas por una mayor diversidad de mercancías, una superior calidad en los productos fabricados y, una tendencia a disponer de un conjunto de factores que presionan la oferta de precios a la baja.⁵⁵

⁵⁵ Bell presenta un resumen diferente de cinco elementos que están transformando al viejo sistema de mercados: Uno, la existencia de un nivel de vida en ascenso; "la sensación de tener derecho a las expectativas institucionalizadas de crecimiento". Dos, la incompatibilidad de deseos y de valores diversos: "si sumamos los costes de todos los objetivos sociales establecidos por una sociedad, hallamos que no tenemos suficientes recursos para alcanzarlos todos simultáneamente". Tres, el crecimiento económico tiene efectos colaterales como la contaminación del ambiente. Cuatro, prevalencia de inflación mundial. Cinco, "vamos hacia sociedades administradas por el Estado". Anotado en **Las contradicciones culturales del capitalismo**, pp 34-35.

Dicho cambio es reconocido por sociólogos y es evidente para los economistas aunque no tenga un mismo significado común. Para el caso, la nueva retórica del libre mercado pone énfasis en el hecho aparente de que la competencia se ha modificado y, de tal suerte sostiene que el equilibrio entre producción y consumo se ha desplazado a favor de este último. Los autores liberales encuentran en esa circunstancia la posibilidad de invertir la relación para dotar al «ente indefenso que era el consumidor» del poder que de manera simulada perdió el productor.

Valga aceptar que esta nueva competencia representa cierto beneficio para los consumidores, pero eso de ninguna manera les entrega una posición más ventajosa por encima de los productores, porque tales supuestos provechos serán siempre relativos. Por el contrario, la competencia capitalista por definición es la disputa por la ganancia y, esta confrontación es la de los capitalistas por mantenerse en el mercado aumentando su producción y sus utilidades con artículos de precio más bajos que los de sus competidores. El consumo ha cambiado, pero eso obedece a razones que rebasan la explicación que presupone el liberalismo acerca de la indeseada participación del Estado, o de la transformación del consumo como mero regulador de la producción y de la demanda en el mercado⁵⁵.

Amen de que el mercado cambie su lógica de competencia por la transformación de las condiciones del consumo y de que las empresas competidoras se estén organizando en una estructura diferente, existen por lo menos cuatro aspectos particulares que han acelerado estas tendencias. En primer lugar, sobre la oferta hoy operan más productores en todo el mundo; mientras que ante la demanda, los países desarrollados presentan tasas más bajas de crecimiento demográfico. Más aun, la inclinación a eliminar barreras arancelarias o simular la aplicación de castigos por prácticas proteccionistas en el comercio internacional, ha anticipado a las corporaciones que no existen espacios garantizados. Ante la globalización de la economía la lucha comercial advierte que entre los competidores, cualquiera por pequeños que sean, encontrarán inevitablemente un territorio por disputar y un adversario por derrotar.

En segundo lugar, el hecho que hace singular a la competencia local y a la de los mercados internacionales radica en que, ya como realidad o como expectativa, un alto nivel de producción implica un grado elevado de consumo y con el fin de alcanzar un número mayor de ventas, los productores se ven presionados a introducir cotidianamente innovaciones y mejoras en los productos. Por ende, estas novedades tienden a modificar ciertas pautas del consumo; por ejemplo, ahora la oferta toma en cuenta los horarios de trabajo de los clientes, condiciones de pago propicias para el comprador, o bien, realiza constantes estudios para medir el impacto de sus productos para generar distintas alternativas de comercialización.

Ai mismo tiempo habría que señalar, como tercer aspecto, que conforme a las expectativas sobre su evolución futura, el individuo o las empresas están dotados de necesidades que intentar, satisfacer adquiriendo en el mercado un determinado número de bienes y servicios. Precisamente allí comienzan a operar factores que conllevan la reorganización de la lógica que se ciñe sobre las necesidades del individuo. Valga anotar que en las sociedades actuales lo que varía no es la estructura de necesidades del consumidor sino los medios para satisfacerlas, en particular, la motivación de los deseos para poseerlos. Por ello no es ocasional que Daniel Bell afirme:

⁵⁵ Al respecto Giddens señala: "Obtener más ganancias mueve a los demás capitalistas a seguir su ejemplo introduciendo avances tecnológicos similares, que producen un nuevo equilibrio (aunque igualmente temporal) en el que, sin embargo, cada capitalista tiene que desembolsar en capital constante una proporción mayor que antes de su capital. De todo esto se sigue, como consecuencia, un aumento de la composición orgánica de capital y un descenso de la cuota media de ganancia". Anotado en *El capitalismo y la moderna teoría social*, p. 107.

«Lo que define a la sociedad burguesa no son las necesidades, sino los deseos. Los deseos son psicológicos, no biológicos y son también ilimitados. [...] La psicología del hombre, según la describió Hobbes en el libro primero del Leviatán, se caracteriza por una tendencia apetitiva que le lleva ferozmente a realizar sus deseos. En una sociedad moderna, el motor del apetito es un nivel de vida mayor y la diversidad de productos que tanto contribuyen a dar esplendor a la vida. Pero es también su énfasis en la ostentación un implacable despilfarro de recursos. [...] Si el consumo representa la competición psicológica por el estatus, entonces podemos decir que la sociedad burguesa es la institucionalidad de la envidia»⁵⁷.

Sin duda la moda o la repetición publicitaria constituyen los promotores de una actividad dedicada a la utilización de recursos por encima de la satisfacción de las necesidades de la gente. Dicho de otro modo, estos recursos están destinados a despertar insatisfacción permanente con respecto de lo que el individuo posee, de lo que el ser humano es. Un impulso sólo frenado por la incapacidad económica a la que le condena los límites del salario, a pesar de la aparición del crédito como nueva forma para adquirir artículos que -en el extremo webereano- no representan más que la aniquilación del sentido puritano en el ahorro capitalista. Esto hace al mismo tiempo que siendo el salario la relación frente a la cantidad de bienes producidos o la diferencia entre lo que se paga y las ganancias que por este trabajo obtienen los capitalistas, la importancia ahora se concentra más en el precio del trabajo como la cantidad de bienes que son posibles de adquirir en el mercado.

Valga por último anotar la temporalidad como un cuarto factor del cambio en esta nueva competencia. Es claro que el sistema económico incrementa las opciones para satisfacer las necesidades y las preferencias de los individuos, así como también es cierto que en estos años los ciclos de vida comercial de los productos y de los servicios se han visto drásticamente reducidos. La enorme masa de nuevas mercancías prepara la ocasión para retirar los artículos de modelos anteriores. Debido a ello la temporalidad cambia su ritmo, porque el período en que permanece un artículo y un servicio en el mercado ya no está determinado de acuerdo al beneficio de su utilidad o por el desgaste normal de su empleo, sino por el tiempo en que tarde en aparecer el nuevo modelo o el proceso que los reemplazarán.

Esto hace evidente, por un lado, que en una economía de mercado donde el mundo está gobernado por la ganancia, los valores de uso así como los valores estéticos y éticos se transforman en valores de cambio; y por otro, que su duración sea siempre efímera. Como recuerda Castoriadis «cada vez hay menos obras y cada vez hay más productos que comparten con los demás productos de la época el mismo cambio en la determinación de su temporalidad: destinados a no a durar sino a *no durar*. Comparten también el mismo cambio en la determinación de su origen: ya no hay ninguna esencialidad en su relación con un autor definido. Comparte, en fin, el mismo cambio de estatuto de existencia: ya no son singulares o singularizables, sino ejemplares indefinidamente reproducibles del mismo tipo»⁵⁸.

No resulta extraño entonces que en la carrera por satisfacer la frivolidad de los deseos creados, los servicios adquieran muy distintas formas para su resarcimiento y ello contribuya a justificar una razón más de improductividad por su sentido innecesario. Sin duda, observar la cara nueva del mercado capitalista inevitablemente implica también el repaso de todas las críticas al consumismo moderno frente a la relativa libertad individual, que desde Montesquieu significaba entender, que mientras la pobreza era el principio de la decadencia de las monarquías, los lujos y la vanalidad lo eran de las repúblicas.

⁵⁷ Daniel Bell, op. cit., p. 34.

⁵⁸ Cornelius Castoriadis en *Transformación social y creación cultural*; p. 17.

6. Intentos para recuperar la especialización estancada.

Producir, colocar un artículo en el mercado y después capitalizar la inversión inicial presupone trabajo, insumos, infraestructura de producción y estructura de procesos; es decir, se requiere contar con recursos de lo que se va a hacer y responder al mismo tiempo cómo se hará. En el juego de la intensa competencia del mercado, el modelo de cómo concebir y estructurar los procesos de trabajo basado en la especialización y en la sobrerregulación mostró cada vez más signos de estancamiento, lo que ha exigido experimentar diversas estrategias para reactivar el dinamismo perdido de la tradicional empresa capitalista.

Bajo diferentes formas las empresas han procurado participar en la producción sin tener que absorber los costos que establecen los procedimientos tradicionales de fabricación. A su vez, otras organizaciones también pueden intentar comercializar conjuntos de artículos sin estar obligados a elaborarlos. Si se trata de localizar cuáles han sido las rutas por las que se ha pretendido transitar en este movimiento de reorganización de las empresas capitalistas en los últimos treinta años, por lo menos se podrán identificar seis de las formas más conocidas. De manera general, éstas se han ido combinando en algunos casos y complementando en otros de acuerdo a sus resultados, por lo que se podrían sintetizar bajo las siguientes características.

a) Concesiones de distribución y de servicio. Por este procedimiento se pretende separar la producción y la distribución depositando sobre algunos sujetos intermediarios la tarea de comercializar mercancías bajo el sistema de pago por comisiones. Del mismo modo 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 grandes 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. Tal vez la forma 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, proporcionar diseños de prototipos, realizar evaluaciones de costos e impacto de los productos. La fórmula es muy recurrente y conocida sobre todo entre la industria de ensamblado automotriz, aeronáutica o del cómputo por ejemplo.

c) Reproducción celular. Esta estrategia es semejante a un 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 ha sido adoptado con resultados oportunos 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 contrataba 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 estas 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.

Del mismo 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 sustentare 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**⁵⁹, 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. Este tipo de trabajos en los Estados Unidos lograron popularizar las ideas de «oficina virtual», «trabajo en casa», hasta llegar a las propuestas de Nagel Golden en **Agile competetions 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 la causa principal se debe a que los procesos de acumulación que les precedieron fueron amplios y bien aprovechados. Pero frente al difícil escenario de crisis, 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 capitalista. 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.

⁵⁹ Hammer, Michael y James Champy. **Reengineering corporation: a manifesto for business revolution**, en HarterCollins Publisher Inc. Nueva York. 1993, 226 pp.

7. En un balance general de los servicios.

Valga un esfuerzo para recapitular. Hoy se puede reconocer que el debate contemporáneo acerca de los servicios no ha sido suficiente para entender las pautas de su expansión después de la Segunda Guerra Mundial. Los términos de la polémica son ambiguos, así se continúa creyendo que las actividades terciarias carecen de identidad propia, o bien, que al definirseles bajo una supuesta inmaterialidad, se les puede adjudicar una naturaleza heterogénea; a la vez, se antepone el juicio que las califica como tareas improductivas e incapaces de trasladar valor hacia otros procesos de la vida social.

En la diversidad de la controversia sobre el estudio del capitalismo y de las formas que ha adquirido su articulación persisten dos problemas; uno en particular, en el que se exageran las virtudes de la especialización de las empresas capitalistas como estructuras altamente eficientes y dinámicas por incorporar grandes cuotas de información y de tecnología; el otro más general, muestra la carencia de elementos suficientes para explicar los mecanismos de la reproducción como sistema hegemónico.

De una u otra manera estos problemas han contribuido a confundir el estudio de los servicios. No obstante este ensayo ha dejado anotado que el desarrollo de las actividades terciarias está vinculado a la aparición y al agotamiento de un esquema de trabajo basado en la sobre-regulación de los procesos de control frente a los cambios de un nuevo consumo y un nuevo mercado. El capitalismo moderno se alejó de los antiguos rasgos artesanales de la manufactura y después reemplazó el carácter familiar que le dio sustento en su origen para alcanzar, con la especialización del trabajo, un significativo auge bajo la dirección de cuadros profesionales orientados a la planificación técnica y administrativa.

Así bien, en un principio el servicio no fue visto como norma sino como una circunstancia excepcional de la producción. Se ha pensado, de manera metafórica, que el servicio estaba asociado intrínsecamente al proceso de fabricación de los antiguos artículos y que en la esfera del intercambio actuaba separándose de la naturaleza del producto. Por la importancia que adquirió el transporte y el comercio se constituyeron en servicios con independencia respecto del ámbito de la producción. Las características de éstos permitieron que más objetos y más mercancías fueran comercializados sin importar lo distante de los recorridos: paralelamente, las necesidades de la moderna producción capitalista procuraron atenderse por nuevos tipos de servicios que se fueron creando ajenos de la esfera de producción doméstica.

La eficiencia del modelo especializado demostró su contundencia, las primeras décadas de la segunda mitad de siglo marcaron su éxito en el contexto del capitalismo planificado. Así la división del trabajo influyó substantivamente en la elevación de los niveles de la terciarización en dos momentos particulares. Primero, bajo las condiciones de progreso los servicios contribuyeron al crecimiento de la economía en general, en especial auxiliaron a las áreas ligadas a operaciones industriales para complementar procesos y funciones técnicas. Más tarde, en medio de los cambios ocurridos en la competencia y en el consumo, los nuevos servicios aparecieron con el propósito de compensar y corregir los efectos derivados por el rezago del modelo burocratizado de las empresas.

La competencia y el consumo modificaron las antiguas expectativas de la sociedad y dieron pauta a mayores demandas de nuevos grupos, intensificaron la lucha por la obtención de ganancias y marcaron una ruptura drástica con la tradición. Así la acumulación acelerada de expectativas

constituye un factor que multiplica la confrontación con la capacidad de la estructura productiva, debido a que el ritmo de producción opera bajo un régimen de procesos menos eficientes y con tiempos más retardados. Por lo que las funciones complementarias de los servicios tienden a intervenir para atenuar o compensar la insatisfacción de este sin número de necesidades y aspiraciones de la sociedad.

De esta manera el proceso de formación de servicios se asocia a la articulación entre las nuevas expectativas y las respuestas que ofrece el sistema de producción. Entre las causas frecuentes del desfase de estos dos ámbitos se encuentran, primero, las inercias materiales que impiden la renovación de la infraestructura, la desvinculación de cadenas productivas, la desintegración regional y el aislamiento sectorial de la industria y del campo; y después, también es común la resistencia de los empresarios para atender problemas organizacionales y para readecuar los esquemas burocráticos que sobrerregulan los procesos productivos.

De esta manera, el futuro que tendrán los servicios en los siguientes años será observar el incremento de la tendencia iniciada con el recambio de las sociedades industrializadas. A la par del surgimiento de nuevos productos, los servicios confrontarán un ámbito marcado por tres factores. Uno, el desgaste sufrido por los productos durante el proceso del consumo hace indispensable la participación de más tareas para procurar su conservación o mantenimiento. Dos, las innovaciones tecnológicas hacen que los productos tradicionales ya no respondan a las necesidades actuales del consumo, por lo que los servicios serán proclives a complementar la satisfacción de tales exigencias. Y tres, la discontinuidad en los métodos de elaboración de los artículos permite que los servicios operen como atenuantes para compensar tales rezagos.

Conforme al balance que aquí se ha procurado realizar, por tanto, una tentativa probable para establecer una periodización general de las etapas que a vivido el desarrollo de los servicios puede estar caracterizada por la distinción de los siguientes momentos: a) Etapa precapitalista: caracterizada por la aparición de servicios domésticos y servicios ambulantes como el comercio y el transporte; b) Etapa de capitalismo primario: marcada por la autonomía que adquieren los servicios originalmente incorporados a los productos, los cuales se orientan principalmente al mantenimiento y a la conservación; c) Etapa de capitalismo moderno: cuyo rasgo principal es la multiplicación de servicios altamente tecnificados, dedicados a organizar los procesos de producción.

Por otro lado, amén del valor de estas consideraciones, la expectativa en la alta especialización como método general ha sobrestimado sus virtudes cuando pretende proponerse como solución a los problemas de la organización del trabajo y respuesta para cada uno de los conflictos del sistema social. En cierta medida la inadecuada especialización preparó la llegada de una tendencia obsoleta, de tal suerte que el agotamiento del modelo sirve para alertar de la inconveniencia de pasar la operación de los procesos fundamentales del trabajo alrededor de un tipo de especialización extralimitado. Sin embargo, en buena medida habría por advertir de forma concreta que ello no significa:

- Que dejarán de existir las empresas especializadas orientadas a la atención de problemas específicos de la producción de la vida industrial, agrícola, cultural o política de la sociedad. Una cosa es la forma en cómo se han estructurado y sobrerregulado los procesos internos de un modelo de organización de empresa, y otro asunto es la delimitación de los objetos de estudio de la ciencia, la materia de trabajo o las áreas de atención a la que están dedicados las corporaciones.

- No implica que las tareas de especialidad ni los trabajos de los especialistas tengan que desaparecer o suplantarse por lo que ahora se ha dado en llamar «generalistas». Por el contrario, en todo caso el trabajo de especialistas se necesita ubicar dentro de una posición real en la estructura general de trabajo. Hoy los resultados últimos presuponen el reemplazo de procedimientos rígidos y estancados, reclama emprender ajustes totales más que correcciones parciales del proceso y la generación de métodos a favor de tendencias vinculatorias, de metodologías integradoras de los procesos de trabajo.

- A pesar de constituir un factor relevante, la sobreespecialización no representa el detonador de la decadencia de las sociedades avanzadas, ni tampoco que sus efectos directamente estén ligados a un desencadenamiento de una crisis general de las economías. La ventaja para la mayoría de estas sociedades es que no han dependido de un modelo único de especialización interna. Mucho de las fuentes que sustentan el desarrollo de estas sociedades, anota Samuel Huntington, «están basadas en la magnitud de la población y su educación, en el aprovechamiento adecuado de los recursos y reservas naturales, la cohesión social, la estabilidad política, la fuerza de defensa y las alianzas internacionales y su avance tecnológico; consecuentemente es muy fácil para éstas contrarrestar cualquier efecto negativo en cualquier terreno al poder mantener su influencia en todos los demás»⁶⁵.

⁶⁵ Ver Samuel Huntington en *The U.S. -Decline or renewal?* p: 86.

CAPITULO III

CONSTRUCCION PARA UNA TIPOLOGIA DE SERVICIOS

1. Hacia una definición sociológica de los servicios.

Ofrecer la definición de las cosas exige señalar el significado general de un concepto y paralelamente establecer con precisión los rasgos diferentes de lo que se pretende proponer. Desde la lógica aristotélica se entiende que a la categoría corresponde cada una de las diez nociones atribuidas a un objeto, es decir son propias de éste: substancia, cantidad, calidad, relación, acción, pasión, lugar, tiempo, situación y hábito. Así la definición debe guardar concordancia entre la realidad de ese algo y las cualidades atribuidas o implícitas en la proposición. Ordenar entonces una definición suficiente, por lo menos, supone exponer con claridad el sentido otorgado a la cualidad, la cantidad, la relación de lugar, los límites de la temporalidad y las condiciones de la recurrencia del algo o de la acción.

En este ensayo no existe el interés por revelar una conceptualización concluyente para el término servicios, significa apenas el preámbulo de una tarea de definición por emprender. La intención es simple y se limita a reunir elementos que conduzcan hacia una ordenación adecuada de ideas, vincularlas con arreglo a una proposición general y acotar un marco de referencias que permitan acercarse a precisar las dimensiones más significativas de los servicios. Bajo esta consideración, el plan de este capítulo es el de presentar una noción general de los servicios y, a la vez, discutir la propuesta de otra tipología alternativa de acuerdo a las funciones que éstos cumplen frente a un conjunto de relaciones en las sociedades contemporáneas.

Así bien, por servicio se entiende aquí aquellas actividades orientadas a organizar o complementar las formas de producción y reproducción de la sociedad. Ante las limitaciones de una proposición de esta naturaleza habría que advertir algunas consideraciones.

a) Se trata de 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 algún vínculo entre ellas. 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 Geza Feketekey que subraya: «el servicio es toda actividad económica que no tenga que ver como resultado la manufactura de un producto»⁶¹.

b) Esta noción busca desprenderse del reiterado requisito de las definiciones tradicionales en las que subordinan al servicio a 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 que las actividades industriales o agrícolas podrían realizarse, como en los casos de servicios de comunicación o los de carácter financiero. Vale apuntar que este rasgo dependiente se fue creando en la medida en que las primeras clasificaciones elaboradas no reconocieron a las actividades bancarias ni a los transportes como servicios: en cambio les otorgaron una posición diferente y conforme a la cantidad de montos de recursos que movilizaban, a la vez, que ignoraron o excluyeron dentro de ellas al rubro de servicios vinculados a las actividades personales o domésticas.

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 realización⁶². En cuanto a la fuerza de trabajo, esto se traduce como la reproducción física del individuo y de su entorno de sobrevivencia familiar que le permite mantener aptitud y disposición para el intercambio⁶³; mientras que desde el capital, se entiende la subsistencia y funcionamiento de mecanismos que hacen propicia la estabilidad y la seguridad general de las bases productivas, espacio que sin ser exclusiva, en gran medida se ha circunscrito como 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 dos aspectos constitutivos de un mismo proceso. En particular cuando ahora estos ámbitos actúan en

⁶¹ Feketekey, Geza, en *Comercio internacional de servicios. Panorama general y modelo para las negociaciones*, p. 98.

⁶² Oscar Lang por caso 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 han sido renovados en el tiempo referido o cuando dichas sustituciones no fueron efectuados en su totalidad". En *Teoría de la reproducción y de la acumulación*, p. 10.

⁶³ Al respecto Tiima 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 sociales y Estado. Luchas en la esfera de la reproducción en América Latina*, p. 716.

estrecha dependencia, y cada vez más, en una reorganización distinta a las formas de la producción tradicional. Así bien, 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»⁶⁴. La fábrica 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 y en la educación los componentes de un motor de desarrollo altamente eficiente.

Al mismo tiempo, la empresa y el sindicato dejaron 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 política y financiera hicieron retroceder el tradicional papel tutelar de los gobiernos como interventores en la economía. Aun 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 que en los últimos 25 años ha decrecido su participación entre las actividades globales de la sociedad.

2. Tipos de servicios como sistemas de organización.

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 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 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 a 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

⁶⁴ Claus Offe, op. cit., p. 30.

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 a la par de 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 se aboga, 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 cuestionamiento en torno a la eficacia con la que la desempeña estas tareas.

Por último, mientras los servicios de punta alcanzaron un gran desarrollo en los últimos 25 años, en el otro extremo los servicios marginales o subalternos propiamente, no han modificado los rasgos particulares del carácter preindustrial que les dio origen. 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. 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 como factor económico para compensar el desempleo, o bien, como otro instrumento para incorporar o controlar políticamente demandas sociales.

Para realizar el estudio sobre la variedad de servicios los diversos enfoques se han impuesto la condición de establecer clasificaciones en donde se procuran incluir a cada una de las actividades terciarias. Entre las diferentes estrategias y mecanismos de cuantificación sobresalen las divisiones establecidas de acuerdo a elementos descriptivos, según sus características más relevantes, para agruparlas de manera estadística a partir de dos criterios.

El primer principio aplicado atiende al ámbito general y preponderante del servicio, es decir, la clasificación se establece de acuerdo a 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 categorías conexas. Así por ejemplo, aparece entre los estudios nacionales que han empleado este tipo de 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 caso, 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)⁶⁵.

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

⁶⁵ Ver en Eugenio Rovzar *El sector servicios: comportamiento y articulación económica, 1970-1980*, pp: 261-285.

macroeconómicos, entre otros. Sin embargo, a pesar del carácter práctico y de la amplia gama de casos 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.

Por su parte en "El sector de los servicios en México: un diagnóstico preliminar", Fernando de Mateo, retoma una clasificación conforme al momento en que estas actividades intervienen en la producción o en el consumo. En los países desarrollados los servicios a pesar de haberse desvinculado de las manufacturas se han integrado a otros sectores de la economía, por lo que es posible distinguirlos de acuerdo a las tareas a las que han sido encomendadas. De esta manera, se pueden diferenciar 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 administración⁶⁶.

Del mismo modo, las categorizaciones derivadas de los enfoques semejantes a los de Colin Clark y Gaza Feketekuty son excluyentes. Así, entre los estudios acerca de los servicios a falta de contar con una teoría o metodología sistemática el camino más recurrente ha sido la aplicación de muestreos de probabilidad. Las deficiencias al respecto ha 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 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 son siempre son considerados debido a las dificultades para ser cuantificados dada su heterogeneidad o la calidad informal en la economía.

Por lo que respecta a este ensayo, una clasificación diferente a las anteriormente enunciadas se puede considerar tomando en cuenta la función que los servicios desempeñan en el proceso de producción y reproducción del sistema social. Al respecto, se pueden identificar tres grandes sistemas de servicios como «categorías analíticas». Un primer sistema lo constituyen los servicios dominantes o centrales que se caracterizan por organizar y, en su caso, subordinar las etapas y productos de actividades del sector del campo y de la industria a favor de un sistema gobernado por tareas altamente sofisticadas.

El segundo sistema lo forman los servicios redistributivos que tienen el papel de mantener la continua intermediación de actividades para complementar, así como eliminar o compensar los desajustes de la esfera de la producción y de la estructura de organización capitalista. Mientras que un tercer sistema de servicios subalternos actúa en los procesos de reproducción renovando o poniendo a disposición los contenidos materiales de la supervivencia de la fuerza de trabajo y de la producción marginal.

Esta proposición vista como tres grandes sistemas pretende elaborar una guía para comparar las formas que ha adquirido la racionalidad particular de los servicios en los procesos de reproducción de la sociedad⁶⁷. Esta tipología al concentrar un alto grado de generalidad conlleva una cuota semejante de desacierto, por lo que al mismo tiempo es propio reconocer que dentro de la multiplicidad encontrada no han sido considerados por este ensayo los servicios públicos ni los que brindan las instituciones religiosas.

⁶⁶ 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.

⁶⁷ Para una idea comparativa entre estos sistemas se puede revisar el Anexo 1 de este ensayo.

Ambos tipos agrupan grandes cantidades de actividades. En el primero de estos dos casos, llegan a vincularse directamente al proceso de acumulación y reproducción del capital. Sin embargo, ya como acciones promotoras o reguladoras de los procesos productivos, las formas que adquieren los servicios públicos obligan a extender su estudio hacia la naturaleza de la sociedad política, sin que se quiera aquí decir que se deba restringir su papel al desempeño de simples hechos económicos. De otro modo, las entidades religiosas brindan servicios como tareas especializadas pero no llegan a tener una remuneración formal o de salarios profesionales, dejando su sostenimiento al otorgamiento de donativos o aportaciones voluntarias sin que necesariamente mantengan un vínculo directo con la esfera de la producción; por tanto, dada la complejidad de ambos tipos de servicios, por lo que respecta a esta tesis, quedará pendiente el análisis de estas formas de actividades.

3. Sistema de servicios centrales.

El rasgo principal que distingue a los sistemas de servicios dominantes o centrales radica en el hecho de que la producción depende del servicio. Esta forma se antepone a la concepción comúnmente aceptada que identifica a la industria o a la agricultura como factores nodales de producción, relegando al servicio a una condición complementaria o subordinada. Por el contrario, en este primer sistema, la centralidad o la preponderancia es una posición que el servicio guarda por encima de los demás factores de la producción gracias a su carácter monopolístico y, que en la mayoría de los casos, también se presenta como un sistema de funcionamiento transnacional. Por consecuencia el sistema se identifica por concentrar macro organizaciones de empresas de servicios altamente tecnificadas y asociadas sistemáticamente a grandes recursos y capitales.

La relación que este tipo de servicios mantiene con el resto de la estructura productiva se caracteriza por orientarse en dos sentidos. De un lado, los servicios demandan los insumos necesarios para su sostenimiento técnico; como tal las comunicaciones, la televisión, la telefonía, se convierten en campos que toman como proveedores a la industria química, la óptica, la electrónica entre otros, las cuales dirigen hacia los servicios centrales sus labores de investigación, aplicación y producción. Por otro lado, cuando el servicio forma un mercado propio de «productos» y tarifas, llega a ser un sistema limitado y cerrado, condición que le brinda superioridad y hace que reserve a los otros la calidad de cliente subordinado a las condiciones y precios que el primero impone.

En cuanto a las características de los recursos que genera este sistema de servicios dominantes, destaca el hecho de que no se crean «productos» en el sentido estricto del término. El sistema elabora sus propios artículos bajo una metodología propia y con una amplia autonomía frente a los otros sectores. Los «productos» presentan una temporalidad y una forma de consumo particular. En el caso de servicios como el transporte, el «producto» es la formación de tareas que crean un beneficio; en la televisión, más que producir programas, se impone la necesidad del consumo de tiempo para anunciantes, o comerciantes de distinta índole, mientras que la determinación de su precio en buena medida está determinada por los costos de producción, pero en particular, por el espacio de auditorio sobre el que impactan.

La centralidad de estos servicios brinda autonomía para multiplicar una estructura propia. Como empresas estables este tipo de servicios ha adquirido el esquema de grandes entidades corporativas donde prevalecen grandes estructuras de jerarquías, junto a normas y reglas estrictas

para la operación formal de trabajo. Debido a que requieren y absorben grandes cantidades de trabajadores especializados, en ellas predominan las carreras profesionales de alta calificación técnica y de expertos en actividades de organización.

La composición de clase social en los servicios dominantes es heterogénea debido a que su estructura demanda un gran número de tareas institucionalizadas y procesos vinculados al mantenimiento en combinación con procedimientos de organización e instrumentos tecnológicos lo cual presupone un alto nivel de especialización. Sin embargo, al formarse como amplias corporaciones, el empleo que generan estos servicios es diversificado y utilizan, al mismo tiempo, el soporte de grandes cantidades de mano de obra calificada de técnicos y administrativos creándose la coexistencia de ejecutivos con trabajadores manuales.

Así los servicios se desempeñan como agentes organizadores y generadores de servicios compuestos, organizadores del mercado y del consumo, racionalizadores contables, comerciales y de distribución. Los servicios centrales más comunes se encuentran entre las empresas de comunicación, satelitales, desarrollo de sistemas de informática, corporativos de comercio internacional e inmuebles, sistemas de diagnóstico y de salud de alta tecnología, servicios financieros, bursátiles, de aseguramiento o transportadores aéreos y marítimos. Como ejemplo particular de este tipo de sistemas a continuación se presenta el caso de un servicio central representado por la televisión en México.

Servicios televisivos.

En los inicios la televisión fue considerada un medio reservado a la esfera del entretenimiento, en buena medida, por haber surgido desvinculado de los procesos de producción. Como tal este medio guardó un papel complementario frente al recreo, y más tarde conforme a una mayor instalación de aparatos, llegó a establecerse como una actividad significativa en la vida económica.

Por lo que respecta a la historia de la televisión en México, ésta ha permanecida ligada al desarrollo de capital familiar. Una primera generación estableció el proyecto de construcción de la empresa, la segunda lo impulsó, mientras que una tercera está transformando a la corporación familiar en una entidad institucional. De manera particular, la primera generación trabajó sobre la base de una empresa de radiodifusión, a la vez que gestionó el otorgamiento de las concesiones de televisión en la década de los cincuenta firmando la alianza que dio nacimiento a Telesistema Mexicano, con lo que se propició el establecimiento de una gran cadena de estaciones locales y repetidoras en el país⁶⁶.

Más tarde, la segunda generación transformaría la empresa en Televisión Via Satélite -Televisa- y en 1961 emprendió su crecimiento externo fundando en Estados Unidos la primera terminal hispanohablante, además de adquirir el canal 8 de Televisión Independiente de México en 1973. Al nacer Televisa se formó una estructura de filiales, repetidoras y un gran corporativo que agrupo estaciones de radio, firmas deportivas, discos, restaurantes, hoteles, concesionarias de automóviles, agencias de publicidad, productoras de cine y video o restaurantes, entre otras muchas empresas dedicadas a los espectáculos.

⁶⁶ El gobierno mexicano otorgó en 1950 a Rómulo O'Farril la concesión del canal 4, en 1951 Azcárraga consiguió la del canal 2 y en 1953 Guillermo González Camarena obtuvo la del canal 5; y en 1955 se creó la gran alianza entre las familias Azcárraga, O'Farril y Alemán.

Hacia el final de la gestión del segundo periodo, la empresa quedaría en las manos de una sola familia y la propiedad en participación accionaria se reorganizaría entre ésta. Como entidad privada había alcanzado un alto desarrollo que obligó convertirse a la empresa en sociedad bursátil, lo que le posibilitaba un nuevo mecanismo de financiamiento e iniciar un amplio proceso de alianzas con capitales extranjeros que le permitió recibir inversión directa y asistencia tecnológica⁶⁹. Hasta entonces se ha desempeñado como un monopolio con la infraestructura más grande del país e incorporada a una red de comunicación mundial, no obstante frente a la aparición de otra cadena televisora proveniente de la venta de estaciones que manejaba el gobierno federal, ha dado inicio la competencia comercial dentro del sistema abierto de televisión.

Centralidad del servicio.

La televisión es un sistema de transmisión de imágenes a distancia que, bajo la idea de brindar entretenimiento, desempeña el papel como orientador del consumo al hacer pública la oferta de determinadas mercancías a través de la venta de publicidad. En el contexto de un mercado altamente competitivo entre productores, esta tarea adquiere significativa importancia porque la televisión ofrece la posibilidad de acceder a un público masivo que a diario se desempeña como espectador y, potencialmente como posible comprador de un sin número de artículos y de servicios. Por lo que la producción televisiva se orienta a la creación y retransmisión de programas de entretenimiento, información noticiosa y de publicidad de eventos que hagan mantener el mayor auditorio posible para la promoción de nuevos consumos.

Con este criterio los grandes corporativos de fabricantes encuentran en la televisión un medio estratégico para dar a conocer sus mercancías, llegando a estimar que quien accede a este medio y repite adecuadamente su mensaje alcanza a motivar notablemente la demanda de su producto. Así, entre las condiciones que permiten mantener centralidad a este servicio, para imponer pautas sobre sus clientes y proveedores, sobresalen tres características: a) capacidad para repetir mensajes y eficiencia para motivar el consumo; b) amplia cobertura de auditorio al que llega como medio masivo; y; c) la reducida existencia de canales de televisión abierta para difundir publicidad.

De esta manera, bien para no perder presencia sobre el mercado o para no interrumpir el desplazamiento de sus productos, algunas empresas llegan a sujetarse y a depender de los beneficios del servicio de la televisión hasta conceder que, desde este ámbito, sean determinados en gran medida los criterios generales y tiempos de comercialización de sus mercancías. A su vez,

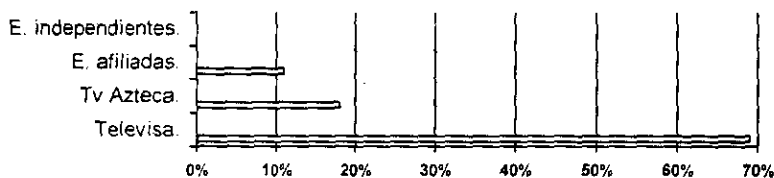
⁶⁹ Para 1990 el Grupo Televisa llegó a estar formado por 288 empresas filiales y tras una primera reorganización desincorporó 67 compañías muchas de las cuales permanecieron en propiedad de la familia Azcárraga y otros socios de la empresa, estrategia que le llevó a tener en 1991 activos que sumaban los 2.5 billones de pesos. La empresa constituye un sistema de comunicación, y de promoción comercial de cobertura en América, el Caribe, Europa y el Norte de África y Asia con un mercado potencial de 400 millones de hispano parlantes. Las ventas de la empresa representaron un crecimiento permanente desde 1988: 0.773; en 1989: \$ 1.156; en 1990: \$ 1.611; y en 1991: \$ 2.00 (en billones de pesos); mientras que la producción de 1990 alcanzó los siguientes resultados: producción de 22,000 hrs., transmisión total: 32,000 hrs.; ECO: 8,776 hrs.; Galavisión: 4,440 hrs.; Gala Europa: 3,408 hrs.; con un total de 30,225 hrs., de exportación. En 1990 la producción vendió 30,225 horas de programación hacia 55 diferentes países generando divisas por 120 millones de dólares. Hacia el año de 1991 la empresa se convirtió en sociedad bursátil, y más tarde en 1993 decidió licitarse oficialmente en el New York Stock Exchange iniciándose un segundo periodo de reestructuración que se continuó hasta la muerte de Emilio Azcárraga Milmo la cual dio paso a la tercera generación bajo una dirección controlada de asesores.

tal hegemonía ha posibilitado a los medios televisivos imponer unilateralmente tarifas y mecanismos de pago anticipado de sus clientes con bonificaciones extras de tiempo y espacios entre sus empresas filiales, a cambio de exclusividad total de la empresa solicitante, lo cual ha representado significativos ingresos.

Más reciente, con la aparición de la competencia entre empresas de televisión ha comenzado la aplicación de tarifas de acuerdo a los tiempos de mayor audiencia y a la eliminación de exclusividades y prerrogativas publicitarias⁷⁰. Por otro lado, frente a sus proveedores y de acuerdo al alto consumo de suministros para la operación y conservación de su infraestructura, estas corporaciones televisoras fijan condiciones de adquisición, que en algunas ocasiones se producen a cambio de publicidad en espacios publicitarios⁷¹.

Así bien el sistema de televisión abierto en México se compone por empresas nacionales y la distribución por concesiones está repartida de acuerdo a la siguiente composición:

Televisa:	69%
Tv Azteca:	18%
Empresas afiliadas:	11%
Empresas independientes:	02%



Elaborado de acuerdo a la estimación del Financiero.

Entre las empresas clientes de la televisión quedan incluidas grandes corporaciones de productores y distribuidores nacionales y extranjeros. En este tipo de esquema sobresalen clientes locales con presencia en el mercado mundial, lo que significa para los anunciantes medir el impacto de su mercado y, considerar la capacidad de su infraestructura para alcanzar a desplazar sus productos o servicios.

De acuerdo a sus actividades destacan las firmas de bebidas y alimentos, industria automotriz, instituciones bancarias, cigarreras, artículos electrodomésticos, tiendas departamentales, servicios

⁷⁰ Bajo este sistema TV Azteca sumó de 125 en 1995 a 265 anunciantes en 1996, incorporándose las firmas de Procter & Gamble, Unilever, Bayer, Grupo Cuervo, Burger King, DHL, McDonalds, Nissan, Volkswagen, Kraft, BDF, Lewis Strauss, Nintendo, Citizen, Lee, Comercial América, o 3M. Gracias a este mecanismo la empresa en 1996 obtuvo \$ 1,900 millones de pesos, y en 1997 se estima que alcanzaron a ingresar los \$ 3,200 millones de pesos.

⁷¹ Sobresale que en 1990 la cartera de proveedores de Televisa llegaba a concentrar más de 2,000 firmas que comprendían desde la renta de servicios satelitales hasta los de limpieza y retiro de basura.

turísticos, artículos infantiles, deportivos y de baño, vestido y entretenimiento. También sobresale la cobertura publicitaria brindada a los propios productos de la televisión y a los incorporados por sus empresas filiales, los cuales se concentran en comercios de ropa y electrodomésticos, disqueras, periódicos y revistas, sistema de televisión por satélite o espectáculos de diversión y deportivos.

Al mismo tiempo, en medio de planes de reorganización y ajustes de racionalización del gasto de estas empresas es difícil hacer una estimación del conjunto total de su personal; sin embargo en términos generales se pueden advertir los siguientes aspectos. La empresa líder ha comenzado a abandonar la estructura de organización familiar a pesar de que la dirección está en manos del hijo de la tercera generación, por lo que un cuerpo colegiado de funcionarios se encarga de las decisiones fundamentales de la corporación.

De forma aproximada, según su ocupación el personal se compone de directivos, empleados medios que realizan labores de coordinación e instrumentación, así como niveles operativos de soporte técnico, personal administrativo, actores, de mantenimiento y seguridad, de producción, de reporteros y de empleados temporales por proyectos⁷².

4. Sistema de servicios redistributivos.

Bajo el sistema de servicios redistributivos estas actividades dependen y se incorporan a la estructura productiva para dinamizar aquellos factores de la economía, a fin de evitar el estancamiento de las tareas y las sobrecargas de las empresas. El sistema de servicios redistributivos brinda apoyo complementario a través de organizaciones medianas y pequeñas a la producción industrial y agrícola. En ocasiones el sistema desempeña las tareas que estos sectores no pueden, o no esperan, ejecutar en el proceso directo de producción, por lo que su importancia recae en las ventajas y la fuerza de su conjunto para impulsar la economía o a un sector de ésta. Así bien, no por tratarse de servicios complementarios y redistributivos, dejan de ser negocios con utilidades altamente lucrativas que en ocasiones llegan a estar por encima de sus propios clientes o de quienes auxilian en sus procesos de trabajo.

Este sistema es altamente flexible y permite que los servicios se reproduzcan con facilidad en múltiples formas, a la vez, que se caracteriza por conformarse con grupos de empresas medianas y pequeñas, especializadas en una o dos tipos de actividades haciendo que su vida y su proliferación caminen de la mano de las grandes industrias y de las grandes corporaciones de servicios. Frente a la idea de que los productos industriales contienen cada vez más componentes de servicios, resulta oportuno observar que la capacidad de enlace de este sistema con los otros sectores de la producción, le brinda una buena posición para aprovechar las ventajas comparativas del mercado. La naturaleza que adquieren estos servicios es múltiple y diversa, en ella se pueden incluir las ocupaciones de mensajería, asuntos fiscales y contables, asesoría de informática y comunicación, transportación terrestre, publicidad, servicios de capacitación, educativos o de conocimiento e investigación.

⁷² Aunque existe desde hace 10 años una tendencia a la reducción, a principios de la década los noventa la empresa Televisa daba empleo a 15,679 personas que transmitieron 15,000 crónicas por vía telefónica entre 108 correspondientes en 56 países y que producían 9,500 notas por vía satélite para mantener una audiencia potencial de 14 millones de telehogares equivalente a 82 millones de espectadores.

Mientras la tendencia de las grandes organizaciones de servicios centrales se orienta a la generación de procesos estandarizados de producción y enfrentan una demanda relativamente estable, las empresas de servicios redistributivos crean -para mercados más fluctuantes donde los cambios en los mecanismos de producción son más frecuentes- una producción de servicios orientados a consumos y necesidades particulares de sus clientes. Gracias a su tamaño estas empresas resisten y se adaptan a cambios en la estructura productiva, incorporan fácilmente innovaciones tecnológicas y crean procedimientos propios organizados por empleados calificados y quienes generalmente son bien remunerados.

Al mismo tiempo este sistema redistributivo destaca por contener plantas de personal intermedio fluctuante y semiespecializado. Se ha dicho de la pequeña y mediana empresa que su adaptación a las condiciones cambiantes ventajadas importantes por encima de la gran industria o el comercio masivo. Ello les permite que sus esquemas de organización y su capacidad en el mercado presenten gran dinámica en condiciones competitivas⁷³. Por otro lado, resulta claro que esta estructura coexiste frente a la contratación informal de empresas de menor tamaño donde se concentran los tipos de producción más variables y más intensivos en mano de obra a diferencia de los servicios dominantes⁷⁴. Un ejemplo del funcionamiento de este tipo de servicios redistributivos se muestra con el caso del crecimiento de la mensajería en México.

Servicios de mensajería.

En el pasado la mensajería y la entrega de paquetes guardaron interés complementario frente al transporte marítimo y terrestre de carga y de pasajeros, se reservaron como servicios personales por encima de las actividades vinculadas directamente a la cadena de producción y, en cierta medida, alejadas de las ocupaciones asociadas al proceso de circulación general de las mercancías. Por mucho tiempo el servicio de entrega inmediata no existió y la movilidad de las piezas postales era muy lento sujeto a los tiempos con los que operaba el desplazamiento tradicional del transporte.

En México el sistema de mensajería permaneció ligado al servicio de correos y, como tal, se mantuvo bajo el control del servicio público, primero administrado por el gobierno y a partir de 1993 como empresa descentralizada. Este servicio en la actualidad ofrece una cobertura a más de 150 000 comunidades rurales subsidiando al sector social con tarifas 20 veces menores al costo real. Su principal cliente es la empresa Teléfonos de México a cual le distribuye 8 millones de entregas postales con un costo de 2 pesos, mientras que su competencia lo haría por 30 pesos.

⁷³ En Japón este sector lleva la pauta en la dinámica de la economía; en Italia se ha desarrollado como un gran exportador, y marca el liderazgo dentro de la Comunidad Europea. En México, en cuanto el empleo en 1989 generó el 40% de las fuentes de trabajo en el sector manufacturero, en cuanto al Producto interno bruto generó más del 40%; y en la última década como microempresas este tipo de servicios han dado ocupación de 1 a 15 trabajadores y sus ventas no generan más de los 110 salarios mínimos, lo que equivale a más de 400 millones de pesos anuales; las pequeñas son las que cuentan entre 16 y 1000 trabajadores y sus ventas anuales no rebasan los 115 de pesos anuales o más de 4,100 millones; las medias ocupan entre 101 y 250 empleados y sus ventas no rebasan los 7,395 millones de pesos, es decir que se puede estimar de 2010 salarios mínimos. Ver *Las empresas medianas, pequeñas y micro en el sector de los servicios*. Reporte de Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, (mineo) México; junio, 1990.

⁷⁴ Ver Alejandro Portes y Lauren Benton, *Desarrollo industrial y absorción laboral: una reinterpretación*; p: 127.

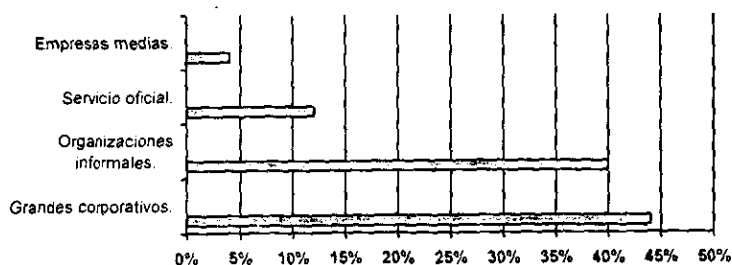
A pesar de contar con la infraestructura más amplia del país y de estar incorporada a una red de comunicación mundial, el servicio oficial tan sólo participa con el 12 o 15% del mercado nacional. El resultado es que frente a la rapidez de los intercambios de la economía abierta, la diversidad de la distribución por horarios, la demanda de seguridad de carga, la especialización de recolección preestablecida o las necesidades de información inmediata de entrega, el servicio gubernamental se ha rezagado permitiendo el incremento de la participación de empresas nacionales y extranjeras, las cuales llegan a administrar la mayoría del mercado.

Redistribución del servicio de mensajería.

El conjunto de las actividades de la mensajería actual contribuye a enlazar los centros de producción dentro del mercado local con el resto del mundo; desempeña tareas de alta rotación de productos y de mercancías; bajo el sistema de entrega a tiempo o inmediata, a la esfera de la producción le evita acumular inventarios; a la vez que le ofrece aprovechar mejor la capacidad de espacios de almacenamiento y racionalizar los recursos de tiempos de operación. De manera particular, a las empresas medianas o pequeñas les permite eliminar gastos permanentes de personal especializado en mensajería y sustituye esta tarea por costos por evento.

El mercado de mensajería en México se compone por empresas privadas nacionales internacionales, corporaciones asociadas, así como por entidades informales. La distribución aproximada del mercado de repartición de mensajería mantiene la siguiente composición:

Grandes corporativos, nacionales, internacionales o asociados:	44%
Organizaciones familiares, personas físicas o entidades informales:	40%
Servicio oficial:	12%
Empresas nacionales medias:	04%



*Elaborado de acuerdo a las estimaciones de UPS, Sepomex y de Luis Javier Barroso Acosta, Director General de Multipack.

Respecto al tipo de servicio que prestan estas organizaciones se pueden ubicar tres grandes niveles de atención:

a) Brindan cobertura mundial, con infraestructura altamente tecnificada, transportación directa por vía terrestre, aérea y marítima, transportación de carga pesada y desplazamiento de pequeñas piezas postales. En algunos casos los servicios especiales incluyen: tramitación aduanal, sistema de rastreo electrónico, almacenaje y habilitación de bodegas con distribución de inventarios y fiscalización para exportación e importación, opciones de servicios internacionales, recolección y entrega puerta a puerta en lapsos de 24 horas, sistemas de seguridad de manejo por rayos X, buzones postales y seguros de envíos.

Los tipos de clientes atendidos comprenden corporaciones de productores y grandes distribuidores extranjeros y nacionales. Destaca que muchos de los clientes a los que sirven las mensajerías extranjeras son entidades transnacionales con las que habían contratado anteriormente en otros lugares del mundo, y que coinciden con la instalación de estos corporativos gracias a la apertura económica de México y, a la vez, con la expansión o despliegue mundial de estas empresas de mensajería.

b) Ofrecen cobertura nacional y asociación para el mercado internacional, equipo altamente tecnificado, transportación subcontratada por vía terrestre, aérea, transportación indirecta de carga pesada y desplazamiento de mensajería. Generalmente este tipo de servicios lo presta las empresas medias, las cuales se colocan en el mercado para compensar la demanda no cubierta o insatisfecha por las grandes corporaciones de mensajes.

c) Alcanzan una cobertura local, infraestructura limitada, y servicio restringido al desplazamiento de mensajería. Una gran mayoría de estas entidades se organizan como pequeñas estructuras familiares o informales que desempeñan actividades regionales, subcontratan para labores fuera de su circuito a empresas medianas, y se posesionan en el mercado con uno o varios clientes mayoristas a los que les brindan exclusividad, como el caso del reparto postal de bancos, o de grandes tiendas departamentales.

Perfil del servicio de mensajería por empresas.

Multipack. Es la segunda empresa más importante después de Estafeta la cual se desempeña como la empresa mexicana líder en el mercado nacional. Esta organización nació en la década de los ochenta como parte complementaria de la empresa de Autobuses ADO, y más tarde logró su independencia administrativa y financiera. La empresa ha tenido un crecimiento superior al 200% en cuatro años, mientras que el número de empleados pasó de 400 a 4 500, contando con más de 35 centros de distribución con 240 destinos.

La estructura de operación se organiza de acuerdo a cinco grandes divisiones: tiendas de autoservicio; carga; almacenaje y distribución logística; internacional; servicios bancarios y documentos masivos; y de productos de venta por catálogo o televisión. Brinda los servicios de: servicio ocurre, entrega a domicilio, recolección a domicilio, guías express, guías pack, acuse de recibo, valor declarado, flete por cobrar, cobro diferido, offipack. Destaca que del total de actividades que desarrolla, el de la paquetería ocupa el 70% de sus tareas.

Los recursos que ha invertido esta empresa se dirigen a crear sistemas de seguridad contra robo e instalación de dispositivos satelitales de localización, mejoramiento de los sistemas de telefonía y redes de cómputo, así como registro de paquetes vía Internet. Su infraestructura cuenta con 60

líneas troncales RDI con servicios de correos de voz y control de atención telefónica a clientes en una red instalada con 1 500 terminales en el país. Hace 5 años inició un programa de calidad total y realizó inversiones de 20 millones de dólares para ofrecer niveles de servicio semejantes al de su socio TNT Express Worldwide, al cual le apoya desplazando paquetería en lugares en donde no alcanza a cubrir.

Aereoflash. Empresa mexicana que tiene cobertura internacional y en 700 poblaciones locales, por lo que cuenta con 85 sucursales en el país.

DHL. Empresa norteamericana que se instaló en México desde 1980 y es propietaria de la infraestructura de mayor distribución en todo el país. En 2 años recuperaron su inversión inicial y las exportaciones lograron un repunte del 30%. En el ámbito mundial tiene presencia en 227 países, realiza 94 millones de envíos al año e incorpora a un total de 42 000 empleados. En México se coloca en segundo lugar en el mercado después de la firma Estafeta.

Fedex. Inició operaciones en México en 1990 con el nombre de Federal Express siendo uno de los cuatro líderes mundiales en mensajería localizando su centro de distribución en Memphis, EUA. Incorporó el sistema Cosmos en México como una red de satélites por el cual cada usuario puede etiquetar, rastrear recorridos, hacer análisis de operaciones y facturar desde la oficina de los clientes. En el ámbito mundial tiene una cobertura en 211 países, realiza más de 91 millones de envíos al año, da empleo a 124 000 personas y genera 10,300 millones de dólares de ingresos anuales.

TNT Worldwide. Alcanza una cobertura en más de 200 países, genera 34 millones de envíos al año; tiene una planta de 14 500 empleados y obtiene 2 000 millones de dólares de ingresos. Constituye una importante firma europea la cual maneja un sistema de servicio y crecimiento a partir de la formación de sociedades con empresas locales y se integra con ellas a partir de su estructura de comunicación *Global Link* que las enlaza automáticamente con un centro de operación ubicado en Londres.

UPS. Brinda servicio a más de 200 países, realiza 3 100 millones de envíos al año; da empleo a 339 000 personas y generó 22 000 millones de dólares de ganancias en 1996. Maneja el sistema de comunicación más novedoso del mercado de mensajería denominado *Adquisición de Información de Entregas* que consiste en la incorporación de una computadora portátil en cada una de las unidades de repartición y sobre su pantalla se puede firmar la constancia de recibo prescindiendo de papel y automatizando el proceso de trámite de reporte y facturación de cada entrega.

La composición social en este tipo de servicios es heterogénea y está orientada principalmente por la formación profesional y la calificación técnica de los empleados. Se puede decir que cuando muchas empresas externas llegaron a México en la década de los ochenta, la primera etapa comenzó con la instalación de funcionarios extranjeros en cargos directivos y, como un proceso provisional de capacitación de personal intermedio y operativo. En una segunda fase de desarrollo, se consolidó su posicionamiento en el mercado local, en la mayoría de estas empresas el personal ejecutivo ha rotado y sustituido por empleados nacionales y en algunos casos, éstos mismos, han servido para iniciar y ampliar actividades de nuevas sucursales en América Latina.

Al mismo tiempo, el empleo de tecnologías de punta presupone la calificación y capacitación permanente de personal operativo, el que generalmente cuenta con salarios y prestaciones laborales superiores al promedio de ingresos medios y aunque los mantiene en niveles bajos de la población, les brinda oportunidades de ascenso en la escala social. Por otra parte, entre las

entidades informales o marginales que brindan servicios de mensajería, es común la sobrevivencia de estas actividades por el trabajo familiar y la explotación de trabajo de menores de edad o de mano de personal descalificado.

En términos generales, la expectativa de crecimiento de los servicios de mensajería es amplia frente a otro tipo de actividades debido a que su demanda aumenta constantemente. Los centros de producción operan más y se mueven cada día; a la vez que se espera que el mercado de transportación de carga crezca en el mundo a un mayor ritmo que el traslado de pasajeros, lo que se verá reflejado en el incremento de la flota de aviones de carga, por lo que se estima una duplicación de ésta en los 20 siguientes años. El pronóstico es de una mayor demanda de aviones por más de 50 toneladas, y por regiones, América del Norte tendrá el crecimiento más alto que sumará el 8% de incremento desde Asia, y el 7% desde Europa en ese mismo periodo de 20 años, lo que dará a los servicios de mensajería y de la transportación una mayor presencia en la sociedad mundial.

5. Sistema de servicios subalternos.

El sistema de servicios subalternos corresponde a un amplio grupo de ocupaciones que operan dentro de la esfera de la reproducción y se orientan principalmente a tareas de manutención y refuncionalización de las mercancías incluyendo la fuerza de trabajo. En su mayoría se caracterizan por el desempeño de labores improvisadas e inestables que no requieren de preparación profesional ni capacitación especial. En algunos casos la prestación es individual, hay la ausencia de una racionalidad formal y su realización se da a partir de una experiencia adquirida casuísticamente. Cuando se observan de forma colectiva, los tipos de asociación de estos servicios se establecen con base en vínculos de parentesco, vecinales, étnicos o religiosos; al mismo tiempo, que se organizan por liderazgos grupales ajenos de estructuras administrativas, jerarquías burocráticas o técnicas⁷⁵.

Como ha sido reiterado, las hipótesis más comunes que tratan de explicar el crecimiento de este tipo de actividades plantean que su origen se encuentra en las dificultades del sector industrial para absorber el aumento de la oferta de trabajo⁷⁶. Se piensa que ello provoca la expansión del sector servicios independiente de la demanda que en este mismo ámbito se genera. Entonces la causa del alto flujo de mano de obra hacia servicios subalternos, obedece a que el desempeño de estas actividades no exigen calificación de la fuerza de trabajo, por lo que el grueso de la población desocupada es fácilmente incorporada entre las labores de este sector, a las que generalmente se han denominado como informales o subterráneas⁷⁷.

⁷⁵ La mayoría de las opiniones acerca de los servicios en países latinoamericanos, se derivan de los enfoques marginalistas, desarrollistas o de la Cepal, o bien de la teoría de la dependencia y de sus críticos, planteados principalmente en la década de los sesenta y setenta. Un compendio general acerca de estas consideraciones lo presenta Alain Touraine en *La marginalidad urbana*, pp: 1105-1142. O también Fernando Cardoso en *Cuestiones de sociología del desarrollo en América Latina*, Universitaria, Santiago de Chile, 1969; así como Oscar Altimir en *Poverty in Latin America: a review of concepts and data in CEPAL Review*, No. 13, 1981.

⁷⁶ Colin Clark, apoyado en Allen G.B. Fisher, afirmaba además que la estructura del consumo cambia "cuando el ingreso nacional y personal aumenta, transformando la producción y la distribución de la mano de obra, así como la elevación de la productividad, que hace emigrar la mano de obra de los sectores de mayor a los de menor productividad". Apuntado por Guillermo Ibarra Escobar en *Economía terciaria y desarrollo regional de México*; p: 23.

Paralelo a la falta de capacidad de absorción de mano de obra industrial, el crecimiento negativo de los servicios es una tendencia que ha sido asociada a diversos factores. Entre éstos se manifiestan los de: el estancamiento y decrecimiento del sector primario lo que multiplica la oferta extra de mano de obra; la expulsión de obreros por la incorporación de procedimientos automáticos de alto rendimiento; la presencia de productos domésticos que fomentan ocupaciones dedicadas a la reproducción y; en particular, la recomposición de la oferta de empleo debido a la saturación del mercado por contingentes cada vez más grandes de población no calificada.

Desde una postura ortodoxa este tipo de servicios es observado como actividades marginales que poco o nada pueden ofrecer en tanto ocupaciones productivas, debido al aislamiento relativo frente a los factores del crecimiento y a la desvinculación con los mercados externos. Sin embargo, a pesar de no constituirse en pivotes para el desarrollo permanente, aun tratándose de servicios complementarios, estos servicios mantienen un papel básico en las economías subdesarrolladas por trasladar importantes recursos hacia el resto de la sociedad, hacer funcionales algunas actividades industriales, al mismo tiempo, renovar o vitalizar bienes desgastados en el proceso de la producción.

Así bien, en las últimas décadas el capital reacomodó muchos de sus procedimientos en el mercado y aprovechó algunas formas tradicionales del pequeño comercio y del trabajo ocasional de la población desocupada. Entre ese conjunto de actividades es común identificar algunas prácticas comerciales como extensiones de cadenas de distribución de importantes centros industriales. Por estos medios las grandes firmas recurren a ocupar a los propietarios de estancos y pequeñas tiendas para subordinarlos como empleados y distribuidores de productos de las industrias alimenticia, refresquera y demás monopolios. Bajo el viejo concepto de la miscelánea, hoy las grandes firmas sujetan a pequeños comisionistas y los incorporan geográficamente sin desembolsar ningún gasto de operación, monopolizando su espacio de almacenamiento a cambio de utilidades marginales.

De esta forma, ciertos servicios subalternos actúan en micro comunidades que expresan diversas contradicciones de resistencia para mantener su sobrevivencia con patrones altamente defensivos y atomizados; pero a la vez llegan a vincularse por formas indirectas a la producción, o bien como distribuidores de manufacturas que no participan del mercado legal de producción. A la par de ello, cierto tipo de servicios subalternos pueden mostrar en un primer momento, ventajas particulares frente a las condiciones del trabajo formal; pero en un segundo, se pueden distinguir grandes carencias generales destacándose los siguientes aspectos:

1. Obtención de remuneraciones inmediatas que alcanzan a ser semejantes o superiores a los salarios mínimos contractuales en el contexto de una economía de supervivencia. La mayor «rentabilidad» entre este tipo de actividades -la cual debería ser cuantificada en cada caso- orienta la explicación acerca de la preferencia para elegir ocupaciones de esta índole distintas a las que ofrece el trabajo formal. De cualquier modo, tal característica brinda a los individuos márgenes significativos de liquidez y movilidad; además el servicio subalterno al constituirse en un eslabón móvil de la cadena de distribución, por la naturaleza de su desplazamiento, en ocasiones les permite a los prestadores complementar sus ingresos por la solicitud de dádivas. No obstante en la mayoría de los casos cuando alcanzan a conservar ciertas reservas sobre sus ingresos, esos

⁷⁷ Los servicios que ofrecen este excedente de empleados no son calificados, refieren poca productividad en procesos de alta tecnología, por su experiencia en empleos de técnicas artesanales y se constituyen en complemento precario de ingresos para aquellos que no han podido emplearse en actividades formales, o para familiares de trabajadores que buscan complementar los bajos ingresos del jefe de la familia. Ver Eugenio Rovzar, *El sector servicios: comportamiento y articulación económica, 1970-1980*, pp: 261-285.

recursos se orientan más como un ahorro para el consumo que para la reinversión o la auto producción.

2. Presentan una mayor autonomía y flexibilidad de trabajo. Al tratarse de actividades colectivas habitualmente existen relaciones de liderazgos que establecen un orden auxiliado por una estructura de dominio para someter a un esquema de dependencia a sus agremiados; el cual no está ajeno de manipulación política. En casos de actividades vinculadas a prácticas ilegales el riesgo exige a este sistema un mayor autocontrol dentro de estas organizaciones de comerciantes, pero en general se puede pensar que difícilmente hay exigencia de códigos estrictos de conducta. Consecuentemente prevalece la autodeterminación de horarios para desempeñar las actividades sin disciplina o medidas coercitivas directas, condición que hace concurrente la sensación de que «uno mismo es el propio patrón y mandamás».

3. Si el orden institucional está determinado por las relaciones de los individuos con un determinado tipo de estado social, se puede observar que los integrantes de este sistema de servicios presentan un marco de carencias característico de su dinámica propia y, en su caso, remiten a un sistema desarticulado respecto de tres ejes que se significa por: la falta de una estructura de garantías del empleo contractual; desestructuración del sistema educativo; y, ausencia de un esquema estable de protección a la salud.

En cuanto a la ausencia de garantías laborales se puede estimar que las transacciones tácitas entre trabajadores y empleadores suelen ser acuerdos sin registro legal y sin constancia en las estadísticas oficiales por conveniencia de los patrones; o bien debido a las deficiencias de los trabajadores subutilizados para cubrir los requerimientos documentales y los mínimos de instrucción. Tal condición permite que, bajo estos procedimientos, en muchos casos las empresas paguen salarios inferiores de los estándares nominales; que la menor productividad de los trabajadores informales sea compensada por la ausencia de restricciones fiscales sobre condiciones de seguridad laboral y despidos; a su vez, que se incremente la explotación de esta mano de obra y se reduzcan los costos de una contratación formal por la que se deja de desembolsar prestaciones sociales legales.

Respecto de la formación educativa de estos grupos sociales esta se ve restringida a un mínimo asunto de aprendizaje de lectura y escritura que les permite un manejo simbólico y aritmético de supervivencia. Mientras tanto, sus procesos culturales se reducen a un contexto local que generalmente se supeditan a ciertos arquetipos de una vida inmediata y con una significativa influencia de los medios de comunicación o de ciertos valores religiosos; o bien, se remiten a expectativas básicas, que en la mayoría de los casos sustentan en la interrogante: «cómo sobrevivo».

De la misma manera, el concepto de salud en estos grupos se entiende de acuerdo a un estado de habilitación para poder hacer y, no alcanza a racionalizarse respecto a la ausencia de enfermedad ni mucho menos como prevención; es decir que la idea de salud en todo caso está determinada según la carencia o manifestación de padecimientos que inmovilizan al individuo o lo limitan para efectuar alguna tarea determinada. En casos extremos, los padecimientos incapacitantes procuran ser atendidos, primero por la automedicación, los remedios caseros y la orientación de técnicos de la salud o de la medicina tradicional, hasta antes de llegar a recurrir por último a servicios públicos. Así bien, un caso que puede servir para ilustrar un tipo de servicio, como el que se ha descrito, lo puede representar el comercio ambulante en el sistema de transporte público de la ciudad de México.

El comercio informal en el transporte masivo.

El comercio ambulante ha operado como una alternativa de subocupación ante la profundización del desempleo en sociedades caracterizadas por el atraso económico. Algunos de los espacios urbanos utilizados para el posicionamiento de este tipo de actividades subalternas han sido los diversos sitios de la infraestructura del transporte subterráneo en el que se trasladan grandes conglomerados en flujos permanentes de personas. En la Ciudad de México, de acuerdo a su estructura técnica y a los requerimientos de protección, el Metro está reservado exclusivamente a labores de traslado personal, por lo que sólo es autorizado el comercio fijo en áreas predeterminadas, en tanto que toda actividad fuera de esos márgenes es considerada restringida. Esta condición coloca al pequeño comercio que se practica dentro y fuera de las instalaciones de este transporte como irregular e impermissible.

A principios de los años ochenta este servicio de transporte incrementó el número de usuarios por lo que se convino construir nuevas líneas, reducir riesgos, eliminar corredores comerciales, apartar bancas o dispositivos de espera a lo largo de los andenes, retirar negocios instalados que implicaban el manejo de mecanismos y materiales peligrosos. Sin embargo, en esa misma década se asociaron diversos fenómenos peculiares. El comercio ambulante creció de manera desmedida en un contexto significado por la apertura arancelaria que introdujo mercancías baratas y de mala calidad, muchas de las cuales se distribuían generalmente fuera del comercio formal. Al mismo tiempo que los índices de desempleo se incrementaron, el pequeño comercio incorporó grandes masas de desocupados al ambulante, bajo la incapacidad para promover esquemas de trabajo productivo permanente y con ausencia de voluntad para contener el crecimiento desordenado de estas actividades.

Subalternidad del servicio del comercio ambulante.

La naturaleza irregular por la que se establecen los convenios para desempeñar la labor, el modo en cómo se inserta en el proceso de reproducción, el tipo de mercancías que movilizan y la ausencia de calificación de la mano de obra, hacen que el comercio ambulante sea un servicio subalterno. Este comercio es una actividad que brinda ocupación a una amplia masa de desempleados, y a su vez, el conjunto de estas operaciones permite continuar y expandir la comercialización de productos elaborados fuera de las esferas de la producción o de la distribución legal.

Se puede observar que este tipo de actividades constituye un mecanismo del funcionamiento para un mercado de artículos que no pueden participar en el marco formal de los intercambios debido a que, por diferentes razones, no cumplen con normas mínimas de calidad o bien proceden de centros productivos los cuales no cuentan con una constitución regular, estable o legal. Tales características permiten a los vendedores ofrecer precios de artículos por de bajo de los promedios de la competencia y hasta de los costos generales de producción. De acuerdo a sus rasgos generales se pueden identificar tres fuentes principales del origen de dichos productos.

a) Son manufacturas procedentes de una producción que privilegia la explotación del trabajo agrícola que genera insumos para artículos comestibles, así como el aprovechamiento de la mano de obra eventual que emplea procedimientos artesanales. Un claro ejemplo de ello son los dulces que se fabrican a partir de los cultivos de agricultores del sur de la ciudad y que se elaboran por procesos domésticos bajo la base de la explotación de la manufactura intensiva en mano de obra familiar⁷⁸.

b) Artículos discontinuados o aquellos que por no cumplir normas de calidad o presentar defectos de fabricación, obligan a sus productores a desplazarlos como saldos de lotes rezagados para recuperar sus costos a través de ese círculo de distribución marginal. También se trata de empresas que recurren a este mercado con productos que no se apegan a los requisitos normativos y que, al no estar reglamentado este sistema de intercambios, pretenden lograr significativas ventajas, ahorrar insumos y descontar costos de distribución frente a su competencia formal. Es común encontrar una amplia variedad de productos defectuosos o mal elaborados y, entre los más recurrentes destacan pilas eléctricas, lámparas, artículos escolares, juguetes, ediciones de revistas atrasadas, utensilios domésticos, agendas personales, guías de localización o golosinas.

c) Mercancías procedentes del contrabando o de actos ilícitos. Es recurrente que el origen de estos artículos está vinculado a círculos delictivos como lo es el robo a transportistas de carga de pequeñas mercancías y, ello representa para los intermediarios, contar con una amplia base de venta y una gran movilidad para poder reintroducir al mercado grandes volúmenes de artículos con precios aun por debajo de los costos de sus insumos o componentes.

En estos casos el intermediario o introductor opera enlazado a líderes de comerciantes para adquirir en situaciones ventajosas y a precios marginales embarques completos para colocarlos entre una gran cadena de vendedores controlados. A pesar de que no existe contrato formal de por medio para desempeñar estas labores, hay un acuerdo por el que éstos se someten al pago de cuotas para poder participar de los circuitos de comercialización, a cambio de permitirles revender estos artículos a lo largo de los vagones de las 10 líneas de este medio de transporte.

Tales condiciones permiten a los líderes o a los intermediarios tener bajos costos de compra y volúmenes de ventas continuas y seguras gracias a la gran cantidad de individuos incorporados a esta comercialización; por otro lado, el sistema de cuotas que, aunque llega a repartirse con encargados de vigilancia y funcionarios de seguridad, les representa ingresos permanentes como utilidades para la acumulación. De la misma manera, líderes y vendedores reproducen el mismo esquema de ocupación entre ambulantes del Centro Histórico por lo que se piensa que éstos constituyen extensiones o desprendimientos de las mismas organizaciones⁷⁹.

⁷⁸ Una buena cantidad de estos agricultores están incorporados a trabajos formales en otras áreas y desarrollan el cultivo y el procesamiento del amaranto como actividades complementarias a sus ingresos provenientes como empleados públicos de bajo nivel, de transporte colectivo o vinculadas a tareas de manutención. Información proporcionada por miembros de la familia Tapia de la O, productores de dulce de amaranto del pueblo de Tulyehualco de la Delegación de Tlahuac, en noviembre de 1997.

⁷⁹ Entrevista con Alejandra Barrios Richard, líder de vendedores ambulantes del Centro Histórico, durante la inauguración del CONACOPSE 1997, celebrada en el Congreso del Trabajo.

Perfil de los comerciantes ambulantes.

Una muestra que pudiera ser representativa de estos grupos se obtuvo con información de vendedores en una de las 10 líneas que integran al sistema de transporte⁸⁰. Este rápido rastreo destaca que las actividades se caracterizan por ser realizadas por conjuntos heterogéneos de individuos. De acuerdo a grupos de edad se encontraron las siguientes referencias: los menores de 18 años representan el 30.0%; entre 19 y 29 años corresponde al 60.0%; y de los 30 o más años de edad concentra al 10.0%. En términos generales en esta muestra, del total de vendedores que operan en el Metro, el 30.0% corresponde al sexo femenino mientras que el 70.0% equivale a los varones. Respecto al estado civil de la población de comerciantes mayores de edad, la participación de quienes están casados o se dijeron vivir en unión libre constituyen el 30.0%, mientras los solteros resultaron con el 30.0%; y un 10.0% más lo representa una categoría ambigua o sin identificar.

Este grupo generalmente asocia a individuos con escolaridad básica incompleta y, en muy pocos casos, con estudios de bachillerato. Algunos menores de edad quienes estudian participan en estas labores después de asistir a clases, lo cual significa un ingreso complementario al gasto total de la familia. Pareciera ser que el grupo constituye la tercera o cuarta generación de migrantes asentados en la periferia de la ciudad, y en ciertos casos son residentes de los municipios conurbados al Distrito Federal. La mayor parte de los miembros proceden del Distrito Federal, lo que representa el 44.80% de la población de vendedores. Sin embargo, es notable la participación de personas del Estado de México con un 34.80%; y un 20.40% con procedencia de otros estados como Michoacán, Oaxaca, Veracruz y, llegan a incluir entre ellos a 2 individuos centroamericanos varones.

La suma de utilidades por estas actividades resulta ser significativa, en tanto que en algunos casos les permite mantenerse como propietarios de las viviendas que habitan; y alcanzan a tener un nivel de ingresos superiores a los trabajadores asalariados de bajo nivel en el mercado formal. Estos ingresos les permiten habitar en distintos tipos de viviendas, por lo que se puede estimar que quienes señalan como propia representaron un 30.0% en las que cohabitan con 2 o 3 familias más; mientras que aquellos que la alquilan suman el 40.0%; y destaca un rubro más significado como lugares prestados con el 30.0%. Se podría suponer que en la disponibilidad de servicios de estas viviendas el 74.8% cuenta con agua potable, el 64.8% con drenaje, y el 95.6% con energía eléctrica; además el 80% posee televisión, el 20% refrigerador y sólo un 2.0% cuenta con línea telefónica. Debido a la disposición de conexiones irregulares en las instalaciones del suministro público, la mayoría cuenta con servicio de agua como de corriente eléctrica que se obtienen sin que se eroguen gastos sobre su consumo.

Entre las personas entrevistadas acerca su ocupación preliminar, las generaciones de mayor edad, afirmaron que se dedicaban a labores vinculadas a la industria, a la manufactura en maquiladoras y casi ninguna a labores agrícolas o del campo. En la siguiente generación de adultos jóvenes privaron las actividades relacionadas con la industria de la construcción, ayudantes de mecánicos,

⁸⁰ Debido a la irregularidad de estas tareas es difícil precisar el número de individuos, así como las referencias generales del perfil social de quienes se autodenominan "vagoneros". Sin embargo, a pesar de las dificultades para cuantificar la totalidad de ellos, en la línea 10 que corre entre las estaciones de Constitución de 1917 a Garibaldi, se identificó que el grupo de vendedores suma aproximadamente a 250 personas; por lo que se realizaron entrevistas a través de la intermediación de 10 de éstos a los que se les solicitó información general; quedando mucha de ella sin considerar debido a que su autoestimación presenta una validez muy relativa. Las entrevistas fueron hechas en el primer trimestre de 1997, y en esta muestra no fueron incluidos grupos de indigentes, miembros de agrupaciones obreras, invidentes u otros que concurren de manera semejante a solicitar auxilio.

oficios de mensajería, chóferes o taxistas, comerciantes informales semifijos, lustradores de calzado y vendedores de periódicos. De manera particular, sobresale que en los más jóvenes, que llegan a involucrar a menores de edad de 8 años, en su mayoría no tuvieron ningún antecedente laboral. La composición familiar es variable y se puede asegurar que provienen de núcleos compuestos por 4 u 8 integrantes dedicados generalmente a ocupaciones vinculadas a los servicios informales, al mismo tiempo, es común encontrar también una tendencia a la formación de hogares con parejas dedicadas a actividades semejantes.

En algunos momentos estos servicios marginales al desempeñarse como alternativas para el desempleo y ante las dificultades para crear condiciones estables de crecimiento económico adquieren mayor significación y, cada vez más configuran una dinámica propia; el hecho resulta significativo por constituir un sector de la población que se incrementa en momentos de crisis y estancamiento del desarrollo, a la vez que se representan, como se ha anotado, un nuevo sujeto de presión y acción política.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS EN LOS SERVICIOS

Este ensayo se ha dedicado a revisar los tipos de servicios que se desprenden de la esfera de la producción sin abarcar a los surgidos a partir del orden político; tal limitación no significa afirmar, en ningún caso, que dichas actividades dejen de ser relevantes como fenómenos de la esfera del poder. De acuerdo a ello, entonces se hace necesario aclarar que este acotamiento resulta de un mero convencionalismo para circunscribir la extensión temática de este trabajo.

Aunque el estudio de los servicios obedece a un orden empírico, su revisión requiere fijar el marco de principios con los que conceptualmente se pretende comprender su estructura y su funcionamiento. Detrás del aparente desorden de las cosas existe, según Jean Piaget, la posibilidad de establecer una unidad de elementos que constituyan un sistema a modo de entender cual es la disposición subordinada a patrones generales de comportamiento y de regulación⁸¹. Un sistema es un instrumento conceptual que se construye con el propósito de entender el universo de conductas en donde cada campo de acciones y opciones es posible de ser comprendido en medio de lo que se podría llamar complejidad.

La naturaleza de los servicios es compleja y como tema sociológico resulta poco atractivo su estudio para llamar la atención por sus propiedades heterogéneas. Por lo que emprender una síntesis de sus representaciones y cobijarlas bajo una idea global representa una tarea escasa de interés y no muy fácil de lograrse, en especial, cuando al servicio se le ha atribuido un papel de compensador ocupacional o mediatizador político. Producto de esa casualidad no contamos con criterios sociológicos propios que permitan interpretar y cuantificar con suficiencia el sentido que adquieren los servicios en las sociedades contemporáneas. Como se ha anotado, no hay enfoques unificadores satisfactorios y los propuestos han recibido más críticas que tienden a una gran dispersión temática.

⁸¹ Bajo este mismo enfoque Lévi Strauss considera que la realidad está lejos de ser agotada o reducida a normas genéricas: "la estructura social no tiene que ver nada con la realidad empírica sino con los modelos que se que se construyen a semejanza de ella". Cada sujeto al poner énfasis en una misma realidad, aporta o resta lo que su condición o marco de referencias y relaciones le demandan respecto a su contexto. Por eso las soluciones están por encima de la validez de sus formulaciones y, la labor en ausencia de una realidad fáctica inaccesible, es llegar a una verdad de la razón. No se trata entonces de identificar un contenido repetido sino en percibir formas invariables en contextos diferentes. En *Structural anthropology*, Vol. II; p. 26.

Por ello en el estudio de los servicios muchas cosas hasta ahora pueden ser calificadas como provisionales. Hay que aceptar que entre los frecuentes tropiezos de la investigación en los servicios aún nos encontramos en el campo de las hipótesis y, al mismo tiempo es oportuno reconocer que de no alejar las inconsistencias que subyacen, difícilmente se podrá acceder a ideas claras que permitan valorar provechosamente cada una de las proposiciones planteadas. Por eso quien pretende abordar el estudio de este tema se ve obligado a observar dos problemas comúnmente subestimados. La primera cuestión inmediata corresponde a la identificación de los obstáculos que frenan el estudio en la materia. La segunda implica elaborar un conjunto de instrumentos básicos que permitan conocer los mecanismos de operación de los servicios y advertir los efectos que generan hacia el resto de la sociedad.

1. Problemas de los enfoques y de los conceptos.

El desarrollo de los servicios es un fenómeno que se ha manifestado en una etapa avanzada del capitalismo, por lo que introducir su examen entre las perspectivas tradicionales ha implicado en cierta medida desajustar o contravenir el sentido de enfoques propuestos originalmente para el estudio de la industria, la agricultura o las economías de mercado, por caso. La idea de lo que son los servicios se ha gestado de manera lenta con una suerte no del todo afortunada dejando de expresar la misma significación que tenía cuando por primera vez se le utilizó. Aquí tan sólo se ha subrayado el desorden que ha prevalecido en este camino.

Primero, las referencias hechas los han observado como un asunto ambiguo al que se ha otorgado un empleado despectivo; en segundo lugar, su uso significó la oposición a otros dos ámbitos y formas de producción, y en un tercer momento, se le condenó como un conjunto confuso de acciones en donde se presupone que acaso su presencia debilita a los intercambios económicos al permanecer ocultos bajo la forma de subproductos dedicados a desorganizar los procesos formales del trabajo. De cierto modo tales enfoques consideran que estas actividades merecen una atención secundaria al estudio de los comportamientos económicos, haciendo que lo sociológico no pueda desprenderse de un carácter marginal. Ciertamente el resultado refleja que, en su gran mayoría, los campos de observación sobre el tema son insuficientes y distorsionados, no obstante la tradición o la costumbre tienden a considerar «aceptable» una u otra proposición permitiendo un manejo como si el problema estuviese conceptualmente resuelto.

A su vez, más complicada aún resulta la tarea de extraer entre las investigaciones emprendidas sobre los servicios una teoría del conflicto social. Los enfoques dedicados a los servicios hasta ahora están más bien vistos como una suposición elocuente, la cual resulta insuficiente para explicar las tensiones en las sociedades actuales. Giddens ha dejado anotado que «la fácil retórica de las teorías tecnocráticas encubre en realidad una incapacidad general para abordar el problema que requiere un análisis concreto y preciso; la idea de que un tipo de orden social que lo abarca todo, esto es, -la sociedad industrial- está siendo sustituido por otro sistema general no hace sino ocultar la necesidad de examinar las relaciones y las causas de conflicto entre los subgrupos -y clases- de los que componen las sociedades»⁸².

Al mismo tiempo, uno de los principales problemas que plantea el estudio de lo social se refiere al significado de los conceptos para validar o calificar las características de la producción de servicios. La transformación permanente de lo social no permite la absolutización de conceptos ni

⁸² Anthony Giddens en *La estructura de clases en las sociedades avanzadas*: p. 313.

reducir la realidad a significados únicos. En cambio exige considerar la importancia de cada una de las causas que generan al fenómeno, la formulación de hipótesis y su adecuación a la realidad, el riguroso empleo de las categorías, la estricta coherencia de las causas con el contenido analítico del trabajo sociológico; demanda rebasar la interpretación subjetiva de la conducta para que sea entendida en el sentido colectivo de su impacto y, que la comprobación o demostración no se reduzca a una exposición limitada del campo de la lógica propia, sino que comprenda la intensidad de la acción social para que pueda ser explicada y entendida coherentemente por todos los que así investigan.

Pese a la intensión positiva entre los estudios que evalúan las actividades de la sociedad no hay posibilidad de establecer una validez única ni permanente. Conceptos tales como propiedad, trabajo u ocupación tienen un significado altamente relativo, por no decir temporal, frente al acelerado ritmo del comportamiento de la sociedad. Así bien, los componentes básicos del capitalismo original se han modificado. Schumpeter en **Capitalismo, socialismo y democracia**, resume el sentido general de este cambio: el proceso racionaliza la conducta y expulsa de la mente todo tipo de ideas místicas; se fractura el sistema de creencias establecidas por el deseo de cambio y novedad; se hace obsoleto el capitalista individual, «el trabajo de la oficina y de comité sustituyen al individualismo y el progreso económico se despersonaliza y se atomiza»; la libre contratación está intermediada por los sindicatos y por el estado; la propiedad se debilitó debido al desarrollo monopólico de las grandes corporaciones que socavan a las empresas intermedias y, por el reemplazo de la propiedad individual dada la presencia de grupos de gerentes que transforman los mecanismos de participación accionaria de las empresas⁸³.

Algo más habría que sumar a este balance. La libre contratación de trabajadores ahora se resuelve por los sindicatos modernos con procesos selectivos por los que «filtran» a sus miembros aplicando criterios que apelan más a la fidelidad política y, en ocasiones al parentesco, que a la capacidad laboral. El trabajo mismo ha cobrado un nuevo significado. Según Carcopino el viejo sistema romano disponía para los ciudadanos el goce de 130 días de fiesta, mientras que los esclavos estaban obligados a laborar sin descanso; de no cumplir tal régimen éstos tenían que ser atormentados con el «tripalium», objeto utilizado para el sometimiento de caballos o jumentos y que sirvió también para nombrar a las tareas vinculadas al «trabajo»⁸⁴.

Con el arribo de la modernidad el trabajo perdió el carácter de castigo y se convirtió más en una necesidad de sobrevivencia y de la producción social, tan importante que llegó a servir como categoría para explicar el perfil general del capitalismo. Sin embargo, hacia la década de los sesenta de este siglo aparecieron cambios en el sistema de trabajo significado, entre otros, por la reorganización de las percepciones laborales y composición del salario, la aparición de nuevos procedimientos debido a la incorporación de nuevas tecnologías, así como de grandes contingentes de desocupados en medio de una profunda crisis mundial de empleo⁸⁵. Con todo el

⁸³ Joseph Schumpeter, *Capitalism, socialism and democracy*, Nueva York; pp: 122-123, 132-133.

⁸⁴ Anotado por Luis Racionero en *Del paro al ocio*, Edita Anagrama; p: 13.

⁸⁵ En *El trabajo en el mundo* publicado por la Organización Internacional del Trabajo se muestra un panorama incierto debido a los altos niveles de desempleo, el estancamiento y caída salarial, y a la tendencia a la ocupación en el «sector no estructurado». El empleo productivo y asalariado es cada vez más difícil de generar, mientras que la población continúa aumentando por encima de la producción de empleo, y se calcula que 43 millones de personas se incorporarán cada año al mercado de trabajo mundial, lo que representa entre el 1.5% y 2% de la totalidad de la población activa mundial. Por tanto aunque ha crecido la economía mundial, el desempleo sigue agravándose. En los países latinoamericanos la participación en el empleo informal pasó en 1960 a casi 32% en 1992, y cada vez más empresas recurren a la subcontratación y al trabajo temporal. En África la proporción de la fuerza de trabajo informal ha ido del 10% en 1960 a más del 60% en 1992, mientras que se observa algo similar en los antiguos países socialistas. En la CEI y en las naciones de Europa Central y Oriental, el paso de las compañías estatales al sector privado ha hecho que muchos se incorporen a

trabajo se ha vuelto más abstracto «en el sentido de que ya sólo se contempla como categoría de la estadística social descriptiva, pero no una categoría analítica válida para la explicación de las estructuras, de los conflictos en las ciencias sociales»⁸⁶.

Por otro lado, la propiedad privada sobre las empresas ha dado paso a los sistemas corporativos de propiedad, lo que en la llamada fase superior del capitalismo se ha caracterizado por su sentido como sociedad de accionistas o como sociedades anónimas donde ha ido perdiendo espacio la propiedad privada y la de las familias. A su vez, esto ha hecho que otros conceptos que se derivan o que se le asocian sean cuestionados por dejar de reflejar con certeza la dinámica económica. Por ejemplo, en el comercio internacional, el problema de la propiedad se hace más confuso con la transnacionalización de las nuevas empresas y la protección que oponen las economías locales para defender a su infraestructura doméstica. Las formas que ha cobrado la inversión extranjera hacen dudar de la balanza comercial como categoría confiable para establecer ámbitos de comparación de la propiedad y de la producción entre diferentes economías.

Evaluar por tanto los intercambios comerciales de servicios y el impacto de la inversión extranjera directa es difícil de precisar en tanto que cada país define a la propiedad con criterios jurídicos distintos. De acuerdo a las legislaciones locales el porcentaje de propiedad en las empresas es diferente. En los Estados Unidos, por ejemplo, ser propietario del 10% o más de una compañía permite tener el control de la empresa a los capitalistas nacionales y por ello la inversión cuenta como inversión directa. En Alemania la relación es del 25%, en Gran Bretaña y Francia suma el 20%⁸⁷. Esta cuota cubre la reserva de inversión extranjera que asegura el control y las adquisiciones financieras en el país anfitrión y, cada país industrializado cuenta con la mayor parte de su economía bajo el control de firmas extranjeras en comparación con la década pasada, en tanto que se acelera el ritmo de integración comercial las dificultades son más notorias para determinar con precisión los flujos de los intercambios, en especial los volúmenes de servicios⁸⁸.

pequeñas empresas y en el sector no estructurado; por ejemplo, en la antigua Checoslovaquia se crearon 1,7 millones de pequeños negocios en 1992. Otra tendencia es la incorporación de mujeres en zonas urbanas de África y América Latina al sector informal de servicios y al empleo temporal para asegurar la supervivencia de la familia. Respecto a las tendencias salariales, en los países de la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica, el crecimiento del desempleo parece haber moderado las reclamaciones salariales y salvo en los casos de Europa Occidental y del Japón, los salarios reales han disminuido. Sin embargo en los países de la CEI aunque el desempleo no es grave, los salarios han ido a la baja. En Rusia el desempleo es inferior al 1% y los salarios han mostrado un descenso hasta del 40% del nivel que se tenía en 1987. Con excepción de las naciones del Este y el Sudeste asiático, los países en desarrollo también disminuyeron los salarios, al igual que sucedió en toda América Latina durante la década de los 80. Por «sector no estructurado» se refiere aquí la OIT "se define de una manera negativa las actividades informales: se trata de todas las actividades económicas que no están sometidas a normas contractuales y a autorizaciones, a una fiscalidad, a una inspección del trabajo, etc., de carácter «estructurado»". En OIT, *El trabajo en el mundo*, p. 30.

⁸⁶ Claus Offe, op. cit., p. 28.

⁸⁷ Al respecto se puede consultar *La balanza comercial ya no mide los intercambios*, aparecido en *The Economist*, Londres 10 de julio de 1990. Se puede revisar también la investigación de Francisco Machon *Economía y política*, publicado por Mc Graw Hill; y como referencias colaterales están los trabajos de Grubel, Herbert G., *Liberalization of trade in service; a taxonomy and discussions of issues*; p. 18; o el de Ma. Cristina Hernández, *El concepto de desarrollo en las negociaciones sobre servicios en la Ronda de Uruguay*. Vol. 3, No. 8; pp: 775-766.

⁸⁸ Deanne Julius, quien fuera jefe de economistas del consorcio petrolero Royal Dutch Shell, en una investigación acerca de las cuentas nacionales concluyó que la inversión extranjera en los cinco países más industrializados del mundo es notable. En un principio la inversión directa podría perjudicar al país que la recibe, ya que las sociedades extranjeras gastan menos en investigación y desarrollo respecto a las firmas nacionales. Con base en un argumento similar, se argumenta en caso de que existan economías de escala las firmas extranjeras autorizadas para participar en el mercado nacional podrían desplazar a los productos nacionales y obtener ganancias de monopolio. Edwar Graham y Paul Krugman del Instituto Tecnológico de Massachusetts, encontraron que las sociedades extranjeras destinan mayores recursos por empleado en investigaciones en comparación con sus correspondientes nacionales y pagan considerablemente más a sus obreros y trabajadores. De esta manera, aun si las sociedades extranjeras desplazan simplemente a las firmas nacionales,

Tal vez el cambio más profundo originado por los nuevos flujos de inversión extranjera, para algunos investigadores, está en que el concepto de balanza comercial ha dejado de reflejar con precisión el desempeño productivo de las empresas de un país. Por ejemplo, cuando la firma Texas Instruments transfiere un microcircuito de silicio de su planta filial de Singapur hacia su centro matriz en Estados Unidos, la operación es registrada como una importación estadounidense; sin embargo, en el caso de que las balanzas comerciales sean definidas en términos de propiedad, por encima del lugar de procedencia geográfica, esta operación tendría que ser considerada a favor de Norteamérica. Lo que da un sentido diferente y hasta contrario de lo que pudiera ser este intercambio.

Difícilmente en la realidad se pueden encontrar fenómenos que se presenten como procesos socialmente armónicos o económicamente homogéneos. Todo lo contrario, la realidad está plagada de contrastes y contradicciones. Si se piensa en la integración de los sistemas sociales, por ejemplo, se puede observar que los conceptos tradicionales han ido perdiendo capacidad explicativa. Así bien, conceptos como los de familia también han sufrido modificaciones en tanto que las pautas de asociación se han expresado de diferente manera a los valores tradicionales. El divorcio, la soltería o la maternidad disociada, son formas que se incrementan y son mucho más toleradas entre la sociedad adquiriendo mayor aceptación, no por la pertenencia a un grupo social determinado, sino por su orientación y mejoramiento de vida.

2. Insuficiencia explicativa de los indicadores.

Entre los métodos comparativos de las ciencias sociales los indicadores constituyen elementos claves porque a través de ellos se alcanza a fijar la atención de la materia de estudio, se identifican relaciones o bien se estiman y cuantifican diferencias o semejanzas sobre los fenómenos por conocer. El valor de los indicadores se lo otorga las posibilidades que permiten reproducir y validar supuestos determinados a través de la aplicación de pruebas para comprobar la unidad, las condiciones, las categorías o clases de acciones en proceso de investigación. No obstante, los problemas que enfrentan los distintos esfuerzos para determinar los indicadores adecuados que deberán ser considerados en un estudio son varios.

a) Persiste la ausencia del respaldo de una teoría que conceptualice los indicadores aplicados, la existencia de tal marco contribuiría a explicar las relaciones entre las variables y auxiliaría a otorgar validez a las hipótesis sugeridas. Los balances estadísticos por sí mismos y, por más completa que resulte su elaboración, quedan limitados si no se aplican dentro de un soporte conceptual que los interprete. En los últimos años las metodologías cuantitativas se han separado de estas referencias, lo que conlleva a suplir esta insuficiencia con la formulación de aspectos desarrollados por otras disciplinas que mezclan y muestran una correspondencia inadecuada entre los datos y los probables significados de la realidad.

los beneficios no son menores en comparación con los nacionales. En efecto, se piensa que parte de la inversión extranjera complementará en lugar de reemplazar a la inversión nacional. Por esta razón algunos economistas, como Robert Reich de la Universidad de Harvard, sostienen que la inversión extranjera debería estar subsidiada. Aunado a ello, las empresas que no invierten sus ganancias en su país son atacadas localmente y la crítica en el extranjero se centra en sus planes por debilitar a las economías y empresas anfitrionas.

Del mismo modo, otro de los obstáculos presentes es que entre los criterios estadísticos se ha sobrestimado el valor cuantitativo sobre el valor argumentativo, entendiendo que la relación numérica presupone en sí la explicación misma de los hechos, por lo que ni siquiera se llega a considerar ningún marco de referencia alternativo. El caso extremo de ello resulta lamentable; en los últimos años se ha asistido al abuso generalizado de balances estadísticos propuestos para fenómenos de opinión pública, encuestas mercantiles o preferencias electorales. En estos se pretende justificar una aparente realidad bajo referencias numéricas, sin que guarden validez siquiera en lo inmediato y sin ningún soporte que los sostenga por lo que no se les puede más que calificar de «chararra estadística». Con desfortuna en estadística muchas veces la simulación de las hipótesis es un asunto constante y ha hecho, una vez más, que el vínculo entre teoría y realidad se mantenga postergado.

b) Existen dificultades en el uso y en la aplicación de los indicadores sociales. Por lo menos se puede identificar que un escollo frecuente se abre por la pérdida de la capacidad explicativa de los indicadores. Al igual como ha sucedido entre diversos conceptos tradicionales, algunos indicadores han perdido competencia para interpretar adecuadamente determinadas conductas sociales, al tiempo que se tiene que reconocer que sus resultados han sido relativos y limitados; lo que ha provocado que se recurra constantemente al uso simultáneo de variables no correspondientes, o bien, al empleo de elementos que carecen de homogeneidad teórica entre sí.

Así entre los principales macroindicadores, como lo puede ser el Producto Interno Bruto, aun en el campo de las disciplinas económicas ha dejado de ser observado como referencia central para comparar el desarrollo logrado por la sociedad. Para conocer la «prosperidad» de una comunidad las investigaciones basaban su posición en ese indicador; sin embargo, al momento de contrastar dichos valores resultan insuficientes porque pierden de vista los beneficios proporcionados por el grado de educación, la distribución de los servicios de salud, el acceso a sistemas de recreo, los cuales quedan fuera de los tradicionales indicadores económicos. El problema inicial ha sido la comparación de situaciones y grados de desarrollo diferentes, por ejemplo, se pudiera pensar que Brasil es superior a Costa Rica, sin embargo al considerar los factores de sanidad o educación es seguro que existe un mayor grado de bienestar y de expectativas de vida entre los costarricenses.

Un recurso para suplir la falta de información es sumar datos de referencias e indicadores para ofrecer un conjunto más completo de la realidad que se ha propuesto estudiar, sin embargo los resultados no son del todo afortunados. El múltiple empleo de indicadores cuando no es correspondiente confunde y sesga las investigaciones; por caso el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática en algunos de sus balances incluye a individuos -cualquiera que sean sus actividades como asalariados o no- dentro de la economía informal, en tanto esta categoría para la institución está determinada por el criterio de «no tener empleadores»⁸⁹. Independiente de que tal consideración no resulta coincidente con las categorías jurídicas de la Ley Federal del Trabajo, el asunto por enfrentar cuestiona sobre la validez de contrastar estadísticas nacionales, como las puede ser las de Estados Unidos, en donde la iniciativa del trabajo individual es altamente remunerativa, por lo que es aventurada la conclusión de que en ese país hay más desempleo que en México. Aunque no es determinante, en muchas ocasiones el problema rebasa el campo de las ciencias sociales para justificar una condición económica.

Así bien, una gran parte de las investigaciones sociales realizadas en torno a los servicios se ha realizado bajo características muy parciales y enfoques muy diversos. El intento de encontrar complemento entre estos trabajos se ha entorpecido por la incompatibilidad de las metodologías empleadas, en especial, por la falta de homogeneidad entre indicadores cuando se pretende

⁸⁹ Se puede consultar a Ian Miles y Sally Wyatt, *Los servicios: nuevas realidades y nuevos enfoques*, en *Notas censales*. Edita INEGI, No. 9. México 1994. pp: 42-52.

comparar o diferenciar fenómenos de sociedades que no guardan semejanzas o que expresan comportamientos distintos. Todo estudio sobre la acción social está sujeto de enfrentar problemas de definición y clasificación, en especial cuando las investigaciones se intentan sustentar en indicadores que no resultan homogéneos. El comparar indicadores implica la tarea de fijar márgenes entre valores encontrados, por lo que la ausencia de homogeneidad representa aquí llanamente la falta de coincidencias entre elementos del mismo género, la carencia de relación con características similares, la insuficiente correspondencia entre las unidades de medición, la no pertenencia al tema, al enfoque o a la teoría enunciada.

Tales discrepancias y dudas sobre la recopilación de índices observados entraña constantemente la posibilidad de anteponer evaluaciones distintas a los enfoques con los que se desea trabajar, práctica en la que muchos autores no admiten las mismas escalas sobre estimaciones o tendencias debido a su deseo de validar un esquema predeterminado⁹⁰. Lo que a la postre afecta confundiendo el problema y restando credibilidad a las proposiciones enunciadas. En términos particulares, la pregunta que al respecto prevalece es la de ¿cuál es la metodología a seguir para hacer la interpretación de variables disímiles, cómo se puede equiparar algo que no es equivalente, que no presenta la misma escala de comparación, o bien, cómo aspirar a la obtención de resultados válidos cuando el punto de partida es el de visiones y metodologías encontradas en controversia? El resultado como en muchos otros exámenes, resume Luis Serrán, en la relación entre los ciclos de negocios y la magnitud de la fuerza de trabajo desempleado «por diversas razones no es posible tratar adecuadamente este punto en las condiciones específicas que estamos estudiando la información es escasa, fragmentada y de dudosa credibilidad»⁹¹.

c) La construcción y empleo de nuevos indicadores que contribuyan a brindar mayor precisión para las ciencias sociales corresponde a una tarea intrincada y compleja. Discutible o no por su heterogeneidad y singularidad, la Organización de las Naciones Unidas, ha intentado elaborar desde 1980 una referencia para medir la calidad de crecimiento en la que se han considerado cerca de mil variables y la que se ha denominado «índice de desarrollo humano»⁹²

Para uno de los principales autores de esta categoría, el investigador paquistaní Mahbub ul-Haq, el desarrollo no radica en la creación de mayor infraestructura económica, sino en la capacidad para asegurar al conjunto de la población mayores posibilidades de salud y de mejores estándares de vida. Por este índice señala la ONU, el primer país con más alto grado de desarrollo es Japón, luego Canadá, Noruega, Suiza; en sexto está ubicado los Estados Unidos; mientras que México ocupa la posición 53 en contraste de considerar al PIB por el que ocuparía el lugar 20. En términos

⁹⁰ Pierre Vilar recuerda el caso del propio Colin Clark al intentar validar su proposición de los tres sectores: "no obstante se ha apreciado con rapidez que una econométrica a largo plazo no coincidía necesariamente con una econométrica histórica. Primero en cuanto a la crítica de las fuentes: los hábitos del historiador confieren severidad frente a los procedimientos de Colin Clark para establecer sus cifras. Por otra parte, la preocupación de proyectar hacia el futuro las curvas obtenidas para el pasado resulta poco legítima para quien ha tomado conciencia de las discontinuidades de la historia (los demógrafos, mejor pertrechados estadísticamente, lo han experimentado) Parece finalmente que el autor de *The conditions of economic progress* haya buscado menos las condiciones de este progreso que la condición común y fundamental, acompañada de algunas concomitancias, como la modificación de las proporciones respectivas de los tres sectores del empleo en una economía progresiva: disminución del primario (agricultura-minas-canteras) en beneficio del secundario (industria); luego los dos en provecho del terciario (servicios). Aparecido en *Crecimiento y desarrollo*; p: 29.

⁹¹ Luis Serrán en *Escasez, explotación y pobreza en México*; en *Revista Mexicana de Sociología*, UNAM; p: 1157.

⁹² Aparecido en *New York Times*, el 23 de mayo de 1993; al respecto se puede consultar el artículo de Charles H. Oppenheim en *El Financiero* del 4 de junio de 1993; p: 8.

particulares este nuevo indicador pareciera tener mayor capacidad para mostrar qué tanto el supuesto desarrollo económico se traduce en beneficio concreto hacia la sociedad.

3. Dificultades para establecer criterios de periodización.

Para Alexis de Tocqueville la condición del régimen político orienta el sentido del tiempo y de sus cambios. Tocqueville sostenía que en ambientes igualitarios la teoría histórica es instrumental y limitada; sin embargo en ese tipo de sociedades democráticas se puede observar una mayor tendencia a explicar la historia en términos estructurales, de asociaciones colectivas, a ubicar el comportamiento en forma general, a diferencia de regímenes totalitarios de predominio dictatorial en donde las concepciones de la realidad están dadas por rasgos personales particulares, de fuerzas carismáticas o de voluntades heroicas⁹³.

En Ortega y Gasset el ritmo del tiempo está unido al cambio de las generaciones: «es falso decir que la historia cambia constantemente. La realidad histórica sabe también reposar. La historia cambia cada quince años y durante ellos reposa; cambia cada quince años porque eso es lo que dura el predominio de una generación. La generación es el paso con el que cambia la historia y por eso la vida consiste en una drama de arquitectura para cada generación [...]. Hay generaciones críticas en que la transformación es subitánea, radical y como mágica; hay otras que casi parecen no hacer sino vivir en el mismo mundo que la anterior o en anteriores, pero sólo casi, y este casi es decisivo [...], una generación tiene quince años de gestación y quince de gestión [...]. Siempre hay dos generaciones actuando al mismo tiempo, con plenitud de actuación, sobre los mismos temas y en torno a las mismas cosas, pero con distinto índice de edad y, por ello, con distinto sentido: una, la defensiva, y la otra, la ofensiva. Este es el ritmo del cambio histórico»⁹⁴.

No obstante en sociología el tiempo no necesariamente coincide con el tiempo histórico respecto a la circunstancia que motiva las transformaciones o al intervalo temporal de lo que se pretende interpretar. Desde la antigüedad el hombre entiende que el tiempo es una relación relativa, ello implica la tarea de marcar el punto de partida de algo y presuponer el fin de ese período. Por tanto un período temporal no existe nunca como tal en la realidad, sino como una construcción, como instrumento conceptual para comparar la realidad misma por lo que los períodos son establecidos como grandes esquemas para contrastar individualidades y generalidades en una suerte de morfología social⁹⁵.

⁹³ Alexis de Tocqueville, *La democracia en América*, Edita SARPE, 1984, T II; p: 15.

⁹⁴ En Ortega y Gasset, *Vives-Goethe*, Edita Revista de Occidente, 1973; pp: 31-33.

⁹⁵ Norbet Elias precisa: "las posiciones y los procesos sucesivos, no son contiguos ni es posible comprarlos de un modo directo. Así pues, si a los hombres de una sociedad les interesa por cualquier motivo marcar posiciones y periodos que se siguen unos a otros en la sucesión del acontecer, necesitan encontrar otro proceso en cuyo transcurso, ciertas pautas de cambio se repitan con cierta regularidad, sin que obste el que sus transformaciones discurran, asimismo, de un modo sucesivo e irrepetible. Los módulos repetibles de esta segunda secuencia sirven entonces como pautas normalizadas de referencia, con cuyo auxilio se pueden cotejar, de modo indirecto con la secuencia de otro proceso, los fenómenos no directamente comparables, puesto que las dichas pautas representan la repetición no del mismo, sino de otro proceso igual. El aparente movimiento del sol cuando pasa de un punto a otro del horizonte o el movimiento de las manecillas al pasar de un punto al otro de la esfera son ejemplos de un modelo recurrente de procesos de unidad de referencia y medios para comparar periodos de otros procesos cuyos estadios o posiciones sucesivas no permiten una comparación directa. Estas unidades de referencias como símbolos cognoscitivos y reguladores se constituyen en unidades de tiempo". En *Sobre el tiempo*; pp: 19-20.

Establecer la división temporal para el estudio de las cosas en sociología es también la delimitación del campo de conocimiento que se pretende comprender. La labor obliga definir en segmentos de tiempo el registro de la regularidad, la aparición y desenlace de fenómenos sociales, estableciendo la demarcación de la preponderancia, ascensos y decadencia de puntos de vista o de tendencias sociales. Esto es lo que hace pensar entonces en la crisis como una sensación de límite o finitud, e implica el término de intervalos de relativo consenso intelectual, de la homogeneidad y el comienzo de otro periodo de estabilidad de reglas generales de convivencia, de vínculo o subordinación.

De acuerdo a un balance emprendido por la sociología norteamericana los tipos de periodizaciones que se han realizado se pueden clasificar de acuerdo a diferentes campos de atención: a) identificación y temática; b) ámbito de las acciones; c) ámbito de los enfoques; y d) taxonomía de referencias constantes⁹⁶. Entre ellos uno de los criterios para periodizar el estudio de lo social se basa en advertir intervalos de tiempo identificados por la transformación de los ejes centrales en los que se organiza el movimiento del sistema en su conjunto. Marx, por ejemplo, se propuso distinguir la historia en etapas de desarrollo definidos por sistemas de relaciones de producción, en las que se concentraban características particulares de cada momento y, que en el proceso de su reorganización lograron diferenciar a la comunidad primitiva, el esclavismo, la sociedad feudal y el capitalismo como modos de producción, los cuales no están suscritos a un desenvolvimiento evolutivo.

Otro criterio comúnmente adoptado para ubicar intervalos de tiempo es el que corresponde a la delimitación de periodos de corto y largo alcance donde el planteamiento en torno a la posibilidad de cambio se produce por la discontinuidad entre el presente y el pasado. En ellos al ser considerado el tiempo bajo estas dos magnitudes se sirve como complemento en el análisis de los fenómenos sociales; en esto se reconoce la lógica de un proceso individual entre dos fechas tope significativas, a la vez, que la observación a largo plazo mantiene atención sobre el mismo fenómeno estudiado como continuidad que posibilita explorar acerca de los antecedentes o circunstancias previas, así como en las consecuencias más inmediatas e inminentes de su comportamiento.

Regularmente se piensa que la definición de un periodo de largo alcance tiene que reunir un gran cúmulo de datos e información acerca de las conductas sujetas a estudio y alcanzar el conocimiento preciso de cada una de ellas. Sin embargo en sociología no todo sucede así, el requisito es lograr definir en ese intervalo de tiempo la «síntesis simbólica orientada» del hecho, de la acción o del sistema social puesta a prueba. Abarcar entonces la comprensión de los procesos de largo alcance, dicho de otra manera, exigen perfilar el sentido condensado de los sistemas sin que en cada caso se tengan que justificar con la suma acumulada de las categorías para poderse validar a sí misma: «mientras los matemáticos babilonios debían guardar en la memoria una multitud de casos concretos, los matemáticos griegos les bastaba con una sola fórmula, la pitagórica»⁹⁷.

El problema para muchas de estas delimitaciones temporales se ha presentado frente al cuestionamiento constante que acusa al cambio, que se sugiere entre estos intervalos, de convertirse en ambiguo o, no resultar correspondiente al momento de su confrontación; o bien,

⁹⁶ Se puede revisar al respecto en Roscoe Hinkle, *Founding theory of american sociology 1881-1915*; edita Routledge & Kegan Paul (International Library of Sociology); Boston, Mass. 1980; así también Martindale en *Limits of and alternatives to functionalism in sociology*, aparecido en *Functionalism in the social sciences*; edita American Academy of Political and Social Science. Philadelphia, Penna. 1965.

⁹⁷ Norbert Elias, op. cit., p. 207.

porque la crítica impone juicios ajenos a la propia lógica del esquema original del que se parte, realizando una estimación parcial de sus resultados. Weber al intentar explicar cómo cierta ética religiosa pudo influir en la formación de una conducta económica para la aparición del capitalismo moderno, fue sujeto de la acusación de Samuelson, el cual cuestionó el inadecuado manejo de índices demográficos en poblaciones protestantes europeas y el comportamiento no correspondiente para cada periodo enunciado en el tipo ideal de capitalismo propuesto.

Como lo ha destacado Bell, en el campo económico las transformaciones son por mucho más rápidas en contrapartida con las expectativas en lo social y cultural en donde las modificaciones son lentamente operadas; mientras que la estructura del poder responde a variables que aceleran o retrasan según el sistema y el recambio de los hombres del gobierno; para el arte moderno occidental el cambio es más relativo, hay una permanente mixtura del tiempo, nada está prohibido, todo queda sujeto a la experiencia, a la libertad del individuo secularizado y confuso⁹⁸. Por lo que la aplicación unilateral de criterios ajenos y generales desconoce el sentido particular de cada estructura, dejando que se constituya como un obstáculo más para construir sistemas de comparación entre comportamientos individuales que se suceden en lo social.

4. Problemas globales en la interpretación de los servicios.

La imagen que hoy se atribuye a los servicios ha sido en gran medida formada por esa extraña mezcla de enfoques y por esa particular combinación de indicadores que han sido empleados para significar su naturaleza y su crecimiento. Al mismo tiempo, «lo evidencia también que la inconsistencia de la visión tradicional sobre los servicios, recae en gran medida en la carencia de método: lo mismo se mide lo que se produce como lo que se consume, desde juicios cuestionables y desde consecuencias muy generales. Así bien, se puede asegurar que independiente a la forma en cómo han sido conceptualizados y de la manera en que son juzgadas esas tesis, por mucho los servicios muestran una naturaleza múltiple e intrincada.

Peter Druker ha señalado que «los productos de las industrias sustentadas en la información pueden ser importados o exportados como productos y como servicios, lo cual no puede definirse con precisión en el balance mercantil global»⁹⁹. Contemplada esta condición ya de por sí problemática, se suma la dificultad para cuantificar, en términos reales, la relevancia de los servicios en los intercambios. A la vez, se ha dicho que los servicios al momento de ser producidos son también consumidos en un proceso simultáneo que prescinde de intermediarios bajo condiciones de intangibilidad, cualidad que les impide ser objeto de inventarios o de conservación. Tales características imponen a las visiones tradicionales el reto metodológico para estructurar un sistema estadístico de variables que permita una interpretación eficiente. Debido a estos obstáculos para enfrentar el estudio de poblaciones de grandes unidades y, ante la carencia de instrumentos confiables de medición, se ha recurrido frecuentemente al empleo de indicadores y añadidos estadísticos.

Al mismo tiempo destaca que al efectuar su crítica al capitalismo contemporáneo, la economía política ha sido poco práctica. Inicia su estrategia de interpretación desde el punto de vista de la

⁹⁸ Para una idea más precisa al respecto se puede revisar el Anexo 2 de este ensayo.

⁹⁹ Peter Druker, op. cit., p. 30.

circulación general, desde el desequilibrio de la distribución del trabajo y la riqueza y, desde una posición de disputa permanente con el Estado, dejando de lado la forma en cómo operan y se reproducen las células básicas que dan vida al sistema en su conjunto; es decir, han perdido de vista a las empresas y, esa omisión también ha permeado las investigaciones en sociología. Por diversas razones el estudio de las empresas ha estado separado del análisis del trabajo y de la clase obrera; paralelamente que el interés sobre estas entidades ha sido escaso o parcial en una ausencia que adquiere naturaleza propia en varios sentidos. Una causa se debe a concepciones preponderantes que mantiene acento legítimo sobre los movimientos de las luchas laborales; luego debido a problemas en el acceso a información actual y adecuada; y al mismo tiempo, por la falta de metodologías eficientes para evaluar en particular el estudio de sus múltiples funciones y de las relaciones que guardan con el resto de la estructura social.

La tarea no es simple, supone la capacidad para rebasar los problemas que prevalecen en el acopio de información sobre la magnitud de las empresas, diferenciar las distintas variables y los diversos criterios adoptados para calcular los valores de la esfera de la producción y su enlace con el ámbito de la estructura de la reproducción; y en particular, delimitar un cuerpo teórico suficiente para interpretar el peso específico y la posición estratégica en el sistema social según el tipo de servicios. Hasta ahora es difícil hablar de un solo tipo de empresas o pensar que cada una de estas desempeñan una única actividad en particular. El que una empresa produzca un bien o servicio es una cuestión relativa y a veces independiente a la dinámica de formación, fusión o de su incorporación a los procesos de producción. Muchas empresas de bienes pueden y están asociadas o hacen depender de otras de servicios o a su vez muchas de ellas en un proceso constante se crean para brindarlos.

5. Perspectiva sociológica de los servicios en el mundo capitalista.

Es común que al término de cualquier evaluación general el último capítulo interrogue acerca de la naturaleza que adquirirán en el futuro los problemas del examen que fue emprendido. No es la intención efectuar el seguimiento a cada una de las implicaciones derivadas de las proposiciones que aquí se han vertido. Valga anotar que la tarea realizada, más que concluir, representa el comienzo de un ensayo amplio y pendiente. Así bien, se hace indispensable adelantar algunas consideraciones tentativas en torno a las consecuencias que se han derivado en esta la revisión general hecha a los servicios entendidos como sistemas.

a) Lo técnico, el incremento y el conflicto.

La preocupación de reducir el tiempo y el espacio permanece ligada a esa vieja revolución que continuó Henry Ford a principios del Siglo XX. Hoy las redes de información son equivalentes a las líneas de ensamble que imaginó Taylor y, las tecnologías en comunicaciones son el nuevo vehículo que está sustituyendo al trabajo en la empresa por el trabajo en casa. Antes el objetivo era coordinar las diferentes fases de producción dentro de la fábrica, actualmente el propósito es la integración de múltiples procesos de trabajo en un espacio que convencionalmente llamamos mundo. Tal pareciera que asistimos a un nuevo dimensionamiento de lo social desde lo económico a través de la vía tecnológica. No es atrevido entonces pensar que la tecnología está construyendo una nueva casa para el hombre y una imagen seductora de su futuro, pero esto no es algo más de lo que ya sabemos desde la aparición de la escritura y la creación de la imprenta.

Lo cierto es que el empleo y el trabajo están perdiendo su antigua estructura, la envoltura que le daba aspecto está abandonando su carácter formal. Attali presupone en su tesis que la renovación económica sobrevendrá a partir del cambio tecnológico cuya capacidad reducirá los costos de la demanda social a través del reemplazo y la simplificación de servicios por productos industriales. Sostiene que «el crecimiento real del Siglo XXI ocurrirá cuando los servicios, primero de comunicación y después de salud y educación, sean transformados en productos que, al realizar funciones antes hechas por personas, bien podrían ser llamados objetos nómadas [...] máquinas o instrumentos, tecnologías basadas en la manipulación de información, que es probablemente, la característica principal del objeto nómada del futuro no serán inertes, sino que representarán la vida, mente y valores de aquellos que los han creado y los usan, serán extensiones esencialmente de nuestros sentidos y de nuestras extensiones corporales [...]. Más recientemente, la computadora personal ha reemplazado innumerables servicios antes ejecutados por personas: secretarías, investigadores, contadores. Permite el acceso directo a programas de juego, a bancos de datos de todo tipo o programas de ejercicios. El consumidor individual puede usar este extraordinario objeto para resolver problemas y obtener servicios».

Esta tesis resulta limitada e inconsistente. Para el caso que más atrae a Attali, se afirma que las funciones de la computadora han desplazado a las de la secretaria. Por el contrario, las consecuencias de la aplicación de estos nuevos sistemas tecnológicos conllevan a la multiplicación y a la utilización de servicios alternos en diferentes niveles. Primero, el sistema presupone una cadena de distribución de equipos y dispositivos conexos en informática. Segundo, el mantenimiento así como la actualización de computadoras implica también la aparición y multiplicación de más niveles imprescindibles de servicios especializados y organizados en un esquema de trabajo donde actúan operadores, respaldos administrativos y contables, especialistas programadores y, como coartada irónica a la tesis de Attali, de secretarías como sujetos que brindan apoyos a la organización y enlace que la esfera técnica no puede o no ha sabido anticipar.

Bien puede ser que se reduzca el número de operarios o usuarios que participan de forma directa en los procesos tradicionales del trabajo; no obstante, en la producción de cada uno de esos artículos o servicios reside el trabajo condensado de muchos más. Mi conclusión es que frente al futuro inmediato, estamos más cerca de que la estructura de servicios se haga más intrincada -al multiplicarse la red de intermediaciones entre la producción, consumo y mantenimiento de los nuevos artículos-, que de reducirse o simplificarse por el reemplazo de individuos como efecto de la incorporación técnica.

Por otro lado, la posibilidad de que nuevos servicios se presten como sustitutos o complementos de bienes y de ciertos procesos de trabajo, ha influido para que muchas empresas reestructuren sus propias divisiones a favor de la obtención de esos mismos beneficios en el mercado dejando de absorber los costos de la contratación formal y ahorrando las cargas que representan las plantas de personal permanente. En un primer momento, la incorporación de tales servicios ha permitido hacer más racional los gastos de organización, los recursos financieros, restaurar la flexibilidad de las empresas para mostrar una mayor presencia competitiva, o al menos, conservar el equilibrio entre la inversión y los ingresos. Pero a la vez, ello ha significado trasladar tensiones y antagonismos laborales hacia una instancia fuera de los espacios directos de la producción.

El paso de este antagonismo laboral al mercado tiene varias representaciones. En un primer momento, la desincorporación de trabajadores calificados generalmente da pie a su reinstalación entre empresas de niveles inferiores o al establecimiento de negocios propios que generan bajas utilidades; mientras que en trabajadores quienes ocupan puestos subordinados de estructura, o bien en grupos descalificados que nunca han sido empleados, alcanza la generación de servicios

informales. Ello a su vez, impacta sobre el ámbito político al entrar en pugna la yuxtaposición jurídica por la defensa del derecho al trabajo de unos frente al derecho público o privado de otros. En suma, la cuestión será saber qué tanto un servicio central o redistributivo, al desplazar o sustituir procesos de trabajo, posibilitan como efecto indirecto el surgimiento de servicios subalternos y de qué manera la contradicción entre ambas esferas establece nuevas referencias del conflicto social.

b) Las contradicciones del crecimiento.

Ninguna sociedad presenta un desarrollo homogéneo, las comunidades avanzadas albergan también en su interior elementos de estructuras tardías y formas sociales contradictorias. Por más tecnología con la que está constituida su estructura o por más racional que estén organizados sus sistemas, algunos servicios provocan tendencias al estancamiento o inducen prácticas inadecuadas en los procesos de la producción general. Algo semejante ocurre en sociedades como los Estados Unidos, en donde la subcontratación y la ocupación de trabajo ocasional, son mecanismos recurrentes en empresas que requieren de grandes cantidades de trabajo no calificado.

Las circunstancias que permiten este tipo de manifestaciones se asocian a la abundancia relativa de fuerza de trabajo, la flexibilidad de contratos y la presencia de organizaciones sindicales o grupos débiles para oponerse a esa tendencia. No obstante al verse fuera de los marcos legalmente aceptados, tales empresas no contravienen las expectativas de quienes así se incorporan; por lo que esta condición ligada a sus claras ventajas económicas y a las necesidades particulares de sobrevivencia de los desocupados contribuyen a expandir el modo informal de trabajo.

A su vez, el traslado de valores locales a una esfera mucho más amplia como ha sucedido con trabajadores migratorios confirman que, a pesar de una aparente mejoría de las condiciones económicas y de derechos civiles, resultan participaciones mínimas comparadas con los elevados beneficios a favor del capital monopólico. Tal fenómeno no es una ruptura con las prácticas aceptadas sino la extensión de un modelo rezagado de capitalismo. Sin embargo, a pesar de que existen muchas ocupaciones organizadas de esa forma, resulta evidente que un mundo estandarizado y altamente competitivo no puede operar bajo una estructura de trabajo ocasional ni sostenerse de manera permanente por mecanismos de subcontratación.

Frente a este marco de referencias contradictorias de las sociedades actuales, la cuestión presenta una doble interrogativa para los servicios. ¿Hasta qué momento los servicios podrán sostener la dinámica que han mostrado al expandirse o, cómo un pequeño sistema lograría modificar la lógica de procesos generales y eliminar el deterioro de sus intercambios sociales? De acuerdo a las tendencias observadas se puede asegurar que los servicios continuarán desempeñando un papel de coexistencia complementaria no definitoria. Por lo que hablar de una emancipación de los servicios respecto de la industria o de la agricultura sólo puede resultar como una mera suposición analítica; es decir, se hace difícil pensar que el sistema de servicios dominantes sea único y hegemónico en una sociedad altamente desarrollada. Al mismo tiempo, es posible advertir que se incrementará el número de condiciones para que servicios subalternos coexistan y se relacionen con servicios altamente tecnificados.

Por otro lado, la impresión de este ensayo es que los servicios subalternos por si no constituyen actividades que tengan capacidad para transformar la economía o a los grandes procesos de

formación institucional de la sociedad a partir de ellos mismos. Hasta ahora la experiencia muestra que los factores locales han sido reorganizados por el mercado y políticamente son susceptibles de manipulación. No obstante que los servicios subalternos ante situaciones de crisis o de coyuntura alcanzan a desempeñarse como factores influyentes, no muestran la suficiente capacidad para afectar la estructura global ni marcar pautas de autonomía frente a los otros sectores. La importancia de su posición estratégica recae en la absorción de grandes volúmenes de fuerza de trabajo y, en cierto aspecto, en la posibilidad de provocar desequilibrios entre la fuerza empleada y los ingresos formales.

Sin embargo, no se puede desconocer la importancia de los servicios subalternos en las sociedades actuales al desempeñarse de forma marginal por grupos de desocupados portadores de baja calificación al representarse como signos contrarios del crecimiento. A pesar de no poseer características semejantes a los otros dos sistemas de servicios, los subalternos de acuerdo a su estructura, composición y actividad no entran en una definición de trabajo formal. Su estructura es más flexible y polimórfica, la composición es altamente heterogénea sin requerirse condiciones especiales para integrarse a estas tareas, al mismo tiempo, su actividad se desempeña en un indefinido número de campos sin el mantenimiento de controles estrictos.

Estas características que son vistas como rasgos excluyentes, en un momento determinado, se pudieran constituir en ventajas respecto de otras actividades formales. Si se les observa por su potencialidad, los servicios subalternos constituyen segmentos ensamblados sobre procesos normales de trabajo; alcanzan parcialmente a modificar el comportamiento del sistema productivo; generan utilidades directas o como resultado indirecto de su acción, sus ingresos les permite sobrevivir y propagarse con gran rapidez reproduciendo réplicas de sí mismo; se asocian en microcomunidades vinculados por parentesco donde se brindan autoprotección como individuos de una misma especie.

En pleno sentido positivo, muchas cosas por desconocidas fueron consideradas nocivas para la sociedad. Ante el cambio inevitable del trabajo, entonces por qué no estudiar el funcionamiento de los servicios subalternos e incorporar lo pertinente para formar sistemas que generen empleo estable, permanente y productivo. En suma, la cuestión es cómo hacer para que estos servicios subalternos se reviertan hacia procesos de desarrollo y no continúen como formas estancadas de organización social. El problema no está en evitar la formación de estos segmentos subalternos de la sociedad, sino en rebasar los obstáculos para crear un nuevo tejido de relaciones que generen pautas de organización más redistributivas sobre el desarrollo y el crecimiento. Dicho de otra manera, el problema depende de la capacidad para transformar, los rasgos generales del mercado, en beneficio de una acumulación meritocrática, para una redistribución equitativa de los ingresos.

Así bien, después de la Segunda Guerra Mundial aparecieron servicios y actividades que incorporaron tecnología e información al comercio para aumentar la productividad y la competencia de los mercados. Regiones como Asia o América Latina recibieron el intenso impacto de la transnacionalización y de las nuevas formas de acumulación, lo que en su momento reorganizó internacionalmente al trabajo y, permitió dejar a estas áreas como depósitos de chatarra industrial, amén de constituirse en nuevos mercados de consumidores y de proveedores. Bajo esta experiencia resulta ya muy relativo imaginar al presente de las sociedades más avanzadas como el futuro de las otras.

Tal advertencia sólo puede ser una metáfora en tanto que una sociedad tardía carece de la infraestructura o de los recursos para emular el sistema de la sociedad más desarrollada. Se pueden reconocer semejanzas pero ello no significa que éstas sean la identidad de su futuro. El

valor de la analogía estriba en llamar la atención para que, entre los procesos de organización de las sociedades tardías, los modelos de crecimiento de países hegemónicos y de sus empresas dejen de ser prototipos a seguir, en su caso, se replanteen como útiles a condición de servir de advertencias para identificar sus equívocos.

La diferencia entre una sociedad avanzada y otra tardía radica en la capacidad para programar el futuro en plazos prolongados de tiempo. Más allá de los índices de pobreza, de los niveles de producción, de los avances tecnológicos, quien puede planear su acción sobre el tiempo se hace dueño de su destino. La diferencia notable entre estas sociedades, es que los países atrasados han cancelado su visión de tiempo, los sistemas de seguridad social no existen o bien son tan limitados que no representan garantía alguna, en tanto que su acción no puede marcar continuidad ni permanencia a su trabajo productivo.

Es seguro que el tema en torno a la naturaleza y el futuro de los servicios continuará siendo un asunto discutible entre la propia sociología. Es evidente que desde lo académico el interés estará en el estudio de sus componentes y en el impacto que generan los servicios sobre el resto de la sociedad. No obstante en el caso del comercio internacional o, entre los intereses alrededor de las empresas, desafortunadamente la atención continuará puesta en el valor de uso y la magnitud de los valores de cambio. Por ello poco importa la naturaleza o la supuesta inmaterialidad de los servicios cuando la prioridad comercial se organiza por la eficiencia para reducir tiempos y costos, y estos son criterios técnicos que subordinan a la naturaleza del empleo y al carácter de lo social.

Válidas o no tales consideraciones revelan lo poco que conocemos de los servicios. Los escasos intentos realizados desde el campo de la sociología presenten puntos de vista revestidos por enfoques de otras disciplinas y emprendidos para observar otros países. La complejidad del problema obliga entonces a la elaboración de estrategias que logren definir el contenido de los servicios y sus relaciones frente otras concepciones previstas; lo que sin duda constituye el reto por establecer modelos propios y métodos que contribuyan a explicarlos aunque sean de forma complementaria.

Hasta ahora las teorías de la expansión de los servicios sólo han considerado su crecimiento por necesidades del mercado o de la producción industrial. En lo económico los servicios tal vez pueden ser entendidos como un asunto determinado estadísticamente, pero desde lo sociológico, el resultado de esta tesis propone que la relación de sus componentes es susceptible de comprenderse como un sistema conjunto. La interpretación futura que se haga de los servicios dependerá entonces de que sean vistos como partes de un esquema de conexiones recíprocas e incorporado a una estructura más amplia constituida por el resto de lo social. Por tanto, el intento por explicar los servicios de acuerdo a la idea de sistemas se liga aquí a las posibilidades de conocer el comportamiento de nuevos elementos y el significado de sus contradicciones.

Al principio del Siglo XXI la sociología continúa auxiliándose de procedimientos y conceptos que fueron pensados en el Siglo XIX. Algunas de aquellas ideas ni siquiera llegaron a ser oportunas en su propio momento. Para otras, la ironía de la historia las colocó en un destino casi trágico al traducirlas en creencias que alimentaron cuerpos ideológicos -ya como regímenes totalitarios o a favor de un liberalismo desenfrenado- sin alcanzar a establecerse como hipótesis pertinentes. El problema hoy, sin embargo, no se reduce a enumerar los obstáculos del pasado, sino de evitar escollos en el camino para encontrar nuevos métodos que permitan comprender lo que mueve a los grupos sociales cuando se plantean la reorganización de su cultura.

Anexo 1. Diferenciación por sistema de servicio.

Sistema de servicio	Empleo de mano de obra	Empleo de tecnología	Carácter de orientación	Tipo de mercado	Forma de prestación	Cantidad de servicios ofrecidos	Calidad de servicios
Central o dominante	Bajo nivel.	Alto.	Producción y consumo.	Externo y local.	Automatizado y personal.	Diversidad e integrados en paquetes.	Alto nivel, o semejante a la competencia.
Redistributivo	Medio nivel.	Medio.	Producción y consumo.	Externo o local.	Personal y automatizado	Diversidad e integrados en paquetes.	Alto nivel, o semejante a la competencia.
Subalterno	Uso intensivo.	Ausente o mínimo.	Doméstico, conservación y manufacturado para el consumo inmediato.	Local.	Personal.	Únicos.	Baja o ausencia.

Anexo 2. Perfil de la sociedad postindustrial según D. Bell.

Estructura	Campo	Principio axial	Estructura axial	Fin
Técnico-económica	Organización de la producción y asignación de bienes y servicios.	Racionalidad funcional: Economizar, productividad, eficiencia.	Burocracia y jerarquías. Especialización de funciones.	Utilidad. Tipo de cambio: lineal. Sentido del progreso.
Político	De la justicia y el poder social: control del uso legítimo de la fuerza y regulación de los conflictos.	Legitimidad (justificación del orden establecido)	Representación o participación.	Tipo de cambio: rápido, no progresivo, irregular.
Cultura	Simbolismo expresivo, los esfuerzos, las pinturas, los rituales, la religión, etc.	Expresión y remodelación del "yo" para lograr autorealización y reforzamiento del sujeto.	Unidad de identidad social.	Tipo de cambio: libre-lento. Contra el sentido lineal. Retorno a preocupaciones de la existencia humana.

Elaborado de acuerdo al planteamiento en El advenimiento de la sociedad postindustrial, y complementado con consideraciones presentadas en Las contradicciones culturales del capitalismo; Reforma de la educación; y The winding passage: essays and sociological journeys, 1960-1980.

ESTA TESIS NO DEBE
 SALIR DE LA BIBLIOTECA

BIBLIOGRAFIA

- Almaráz, José. **La teoría sociológica de Talcott Parsons. La problemática de la constitución metodológica del objeto.** Edit. Centro de Investigaciones Sociológicas; Madrid, España 1981; 594 pp.
- Attali, Jaques. **Milenio. Ganadores y perdedores.** Edit. Seix Barral; México, 1991; 109 pp.
- Bell, Daniel. **El fin de las ideologías.** Edit. Tecnos; Madrid, España, 1964; 570 pp.
- **Reforma de la educación.** Edit. Letras; México 1970; 308 pp.
- **Advenimiento de la sociedad postindustrial.** Edit. Alianza Editorial; Madrid, España, 1976; 592 pp.
- **Las contradicciones culturales del capitalismo.** Edit. Alianza Editorial; Madrid, España, 1977; 264 pp.
- **The winding passage: essays and sociological journeys, 1960-1980.** Edit. Coumbridge, Mass. Abt Books, 1980; 370 pp.
- **Las ciencias sociales desde la Segunda Guerra Mundial.** Edit. Alianza Editorial; Madrid, España, 1984; 129 pp.
- Castan, Yves. **El proceso de cambio en la sociedad del Siglo XVI a la sociedad del Siglo XVIII.** Edit. Taurus; Col. Vida Privada, Vol. 5; España, 1992. 423 pp.
- Clark, Colin. **The conditions of economics progress.** Edit. Macmillan; Londres, 1940.
- Claude de Launay, Jean, y Gadrey, Jean. **Los servicios en el pensamiento económico.** Edit. Kluwer Academic Publishers; 328 pp.
- Collier, Peter., y Horowitz, D. **Los Rockefeller.** Edit. Tusquets Editores; España, 1987; 625 pp.
- **Los Ford.** Edit. Tusquets Editores; España, 1990; 451 pp.
- Drucker, Peter F. **La sociedad postcapitalista,** Grupo Editorial Norma; Colombia, 1994; 244 pp.
- Duby, Georges. **Poder privado y poder público en la Europa feudal.** Edit. Taurus. Col. Historia de la Vida privada; Vol. 3; España, 1992; 225 pp.
- Elias, Norbert. **Sobre el tiempo.** Edit. Fondo de Cultura Económica; México 1989; 217 pp.
- Feketekuty, Geza. **Comercio internacional de servicios. Panorama general y modelo para las negociaciones.** Edit. Gernica S. A; México, 1990; 315 pp.
- Galbraith, J. Kenneth. **The new industrial state.** Edit. Houghton Mifflin Company Boston, 1971; 424 pp.
- Giddens, Anthony. **El capitalismo y la moderna teoría social.** Edit. Labor; Madrid, España, 1977; 402 pp.
- **La estructura de clases en las sociedades avanzadas.** Edit. Alianza Editorial; Madrid, España, 1979; 356 pp.
- , et al. **La teoría social hoy.** Edit. Alianza Editorial; Madrid, España, 1990; 538 pp.
- Gramsci, Antonio. **Notas sobre Maquiavelo, sobre política y sobre el estado moderno.** Edit. Juan Pablo Editor; México, 1975; 335 pp.
- Grubel, Herbert G. **Liberalization of trade in service; a taxonomy and discussions of issues.** Edit. Institute of Southeast Asian Studies, ASEAN Economic Research Unit, Singapur, 1989; 18 pp.
- Hammer, Michael y Champy, James. **Reengineering corporation: a manifesto for business revolution.** Edit. HarterCollins Publisher Inc; Nueva York, 1993; 226 pp.

- Hartwell, R. H. **História económica de Europa**. Edit. Ariel; España, 1982; 423 pp.
- Hinkle, Roscoe C. **Founding theory of american sociology 1881-1915**. Edit. Routledge & Kegan Paul (International Library of Sociology); Boston, Mass. 1980.
- Ibarra Escobar, Guillermo. **Economía terciaria y desarrollo regional en México**. Edit. Instituto de Estudios Urbanos de Nuevo León. Universidad Autónoma de Sinaloa; México, 1995; pp: 21-145.
- Insulza, José Miguel, et al. **Estados Unidos, una visión latinoamericana**. Edit. Fondo de Cultura Económica y Centro de Investigación y Docencia Económicas; México, 1984; 524 pp.
- Kamen, Henry. **El Siglo de hierro. Cambio social en Europa, 1550-1660**. Edit. Alianza Editorial; Madrid, España 1977; 550 pp.
- Lang, Oscar. **Teoría de la reproducción y de la acumulación**. Edit. Quinto Sol; México s/f; 210 pp.
- Lenin, Vladimir I. **Obras escogidas**. Edit. Progreso; Moscú, s/f; 831 pp.
- Marx, Carlos. **El Capital**. Tomo I; Edit. Fondo de Cultura Económica; México, 1980; 769 pp.
- **Prólogo a la contribución a la crítica de la economía política**. Edit. Cuadernos Populares, Ediciones Librerías Allende S. A.; México, 1978; 310 pp.
- Matthews, Mervyn. **Clases y sociedad en la Unión Soviética**. Edit. Alianza Editorial; España, 1977; 401 pp.
- Messerlin, Patrick A., y Sauvarant P., Karl. **The Uruguay Round; service in the world economy**. Edit. World Bank; Washintong, 1990; 220 p.
- Offe, Claus. **La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro**. Edit. Alianza Editorial; Madrid, España, 1992; 431 pp.
- Organización Internacional del Trabajo. **El trabajo en el mundo**. Edit. Nueva Sociedad, Venezuela, 1990. Vol. 1; 229 pp.
- Ortega y Gasset, José. **Vives-Goethe**. Edit. Revista de Occidente; Madrid, 1973; 230 pp.
- Pirenne, Henri. **Historia económica y social de la Edad Media**. Edit. Fondo de Cultura Económica; México, 1975; 267 pp.
- Programa Regional del Empleo para América Latina y el Caribe PREALC. **Dinámica del subempleo en América Latina**. Edit. Organización Internacional del Trabajo; Santiago de Chile 1981.
- Racionero, Luis. **Del paro al ocio**. Edit. Anagrama; Barcelona, 1983; 149 pp.
- Smith, Adam, **La riqueza de las naciones**. Edit. Cultura, Ciencia y Tecnología; México, 1976; 455 pp.
- Tocqueville, Alexis de. **La democracia en América**, Edit. SARPE; Madrid, 1984, T II.
- Touraine, Alain. **La sociedad postindustrial**. Edit. Ariel; España, 1973; 239 pp.
- Vilar, Pierre. **Crecimiento y desarrollo**. Edit. Ariel; España, 1980; 423 pp.
- Weber, Max. **Ensayos sobre metodología sociológica**. Edit. Amorrortu; Argentina, 1978; 273 pp.

ARTICULOS

Aguilar Villanueva, Luis. *Una reconstrucción del concepto de opinión pública*. Aparecido en **Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales**, No. 130, octubre-diciembre 1987; p. 97-128.

Altimir, Oscar. *Poverty in Latin America: A review of concepts and data*. Aparecido en **CEPAL Review**, No. 13, abril, 1981; pp: 65-92.

Attali, Jaques. *Lignes J'horizon*. Aparecido en **Libraire Arthème Fayard**; París, 1990; pp: 7-69.

Castells, Manuel. *High technology and the new international division of labour*. Aparecido en **Labour Society**, Vol. 14; 1989; pp: 7-14.

Castoriadis, Cornelius. *Transformación social y creación cultural*. Aparecido en **Vuelta**, No. 127; México, junio 1987; pp: 12-19.

Clairmonte, F; y Cavanagh, J. H. *Las empresas transnacionales y los servicios: la última frontera*. Aparecido en **Comercio Exterior**, Vol. 36, No. 4 y 6; México, abril-junio 1986; pp: 291-306 y 471-491.

De Mateo, F., y Carner, F. *El sector de los servicios en México: un diagnóstico preliminar*. Aparecido en **Comercio Exterior**. Vol. 38; No. 1; México, enero 1988; pp: 3-14.

— *El comercio internacional de servicios y los países en desarrollo*. Aparecido en **Comercio Exterior**. Vol. 40, No. 7; México, agosto, 1990; pp: 595-609.

— *Las empresas transnacionales y los servicios* (Comisión de Empresas Transnacionales del Consejo Económico y Social de la ONU). Aparecido en **Comercio Exterior**, Vol. 38 No. 2; México, febrero, 1988; pp: 169-174.

— *México y la negociación sobre el comercio de servicios*. (Copia mimeografiada) México; 93 pp.

Druker, Peter F. *The changed word economy*. Aparecido en **Foreign Affairs**, Vol. 64, No. 4, Spring, 1986; pp: 768-791.

— *El cambio en la economía mundial*. Aparecido en **Mercado de Valores**, Nacional Financiera; México, 26 de agosto 1986.

Ernst, Peter. *Tecnología y competencia global: el desafío para las economías de reciente industrialización*. Aparecido en **Pensamiento Iberoamericano**, No. 16, 1990; pp: 17-41.

Evers, Tirma, et al. *Movimientos barriales y Estado. Luchas en la esfera de la reproducción en América Latina*. Aparecido en **Revista Mexicana de Sociología**, Edit. Instituto de Investigaciones Sociales UNAM; Vol. XLIV, No. 2; México, 1982; pp: 703-756.

Habermas, Jürgen. *Técnica y ciencia como ideología*. Aparecido en **Revista a. UAM Azcapozalco** Vol. III, No. 3, mayo-agosto 1981; pp: 47-88.

Hernández, Ma. Cristina. *El concepto de desarrollo en las negociaciones sobre servicios en la Ronda de Uruguay*. Aparecido en **Comercio Exterior**. Vol. 3, No. 8; México, agosto, 1990; pp: 775-766.

Horkheimer, Max. *On the problem of truth*. Aparecido en **The Essential Frankfurt. School Reader**, Arato and Gebhart (comps.) Blackwell, Oxford 1978; 426 pp.

Huntington, Samuel P. *The U. S. - Decline or renewal?*. Aparecido en **Foreign Affairs**. Vol. 67, No. 2, Winter, 1988/89; pp: 76-96.

Kristol, Irving. *No hay que descartar el conservadurismo*. Aparecido en **Contextos**, enero de 1988; p: 15.

Martindale, Don. *Limits of and alternatives to functionalism in sociology*. Aparecido en **Functionalism in the social sciences**. Edit. American Academy of Political and Social Science. Philadelphia. Penna. 1965.

Miles, Ian; y Wyatt, Sally. *Los servicios: nuevas realidades y nuevos enfoques*. Aparecido en **Notas censales**. Edit. INEGI, No. 9; México, 1994; pp: 42-52.

Portes, Alejandro y Benton, Lauren. *Desarrollo industrial y absorción laboral: una reinterpretación*. Aparecido en **Estudios Sociológicos**. Edit. Colegio de México; Vol. 5, No. 13; enero-abril, 1987; p: 111-137.

Reich, Robert B. *La infección del ingreso*. Aparecido en **Nexos**; México, julio, 1993, No. 187; pp: 19-22.

Rovzar, Eugenio. *El sector servicios: comportamiento y articulación económica, 1970-1980*. Aparecido en **Economía mexicana**. Edit. Centro de Investigación y Docencia Económicas A. C; México, 1983 No. 5, pp 261-285.

Serrán, Luis A. *Escasez, explotación y pobreza en México*. Aparecido en **Revista Mexicana de Sociología**. Edit. Instituto de Investigaciones Sociales; UNAM; No. 4; México, 1977; pp: 1143-1160.

Touraine, Alain. *La marginalidad urbana*. Aparecido en **Revista Mexicana de Sociología**. Edit. Instituto de Investigaciones Sociales; UNAM, No. 4, México, 1977; pp: 1105-1142.

— *Modernity and cultural specificities*. Aparecido en **International Social Science Journal**, Vol. 40, No. 4, N. Y. USA, noviembre, 1988. pp: 444-457.