

# **El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento**

**Jorge Romero Amado**

## **Introducción**

**E**l sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano. No obstante, su análisis y estudio no han sido lo más amplio que supondría el sector, esto es debido a que en la historia económica de los países la agricultura y la industria fueron los pilares sobre los cuales se sostuvo la producción. El inicio de la vida económica capitalista de las naciones se encuentra respaldado por un pasado agrícola, gradualmente las naciones se van incorporando a la vida industrial y posteriormente se da el desarrollo de los servicios, esto es así al menos en teoría.

Las primeras ideas acerca del papel de los servicios en la economía comenzaron a mediados de la década de los treinta del siglo pasado, es a partir de ese momento cuando los servicios comenzaron a considerarse como actividades dignas de ser estudiadas en una época en donde la producción estaba dominada por un sistema de corte fordista. Una vez que la fase de desarrollo fordista-keynesiana se agotó a finales de los setenta, comienza una nueva fase de producción capitalista que trajo muchos cambios organizacionales en la forma de producir e introdujo elementos que ahora se han convertido en insumos esenciales, tales como el conocimiento, la información, las tecnologías, las innovaciones. Posteriormente se comienzan a externalizar ciertas actividades de servicios y/o a demandar servicios más especializados, con lo cual comenzó un proceso de subcontratación y emergieron empresas que prestaron sus servicios a otras empresas. A esta clase de servicios se les conoce con varios nombres tales como servicios a empresas, servicios al productor, servicios de consumo intermedio o servicios empresariales.

Es así que los servicios comienzan a involucrarse más en la producción de bienes y servicios. Los adelantos tecnológicos y la especialización de varias de estas actividades permiten un cambio en la demanda y oferta de servicios. La producción de éstos se desarrolla hasta convertirse hoy en día en un grupo muy dinámico del producto interno bruto en varios países, sobretodo del mundo desarrollado.

Dentro de los servicios empresariales existe otro grupo más especializado de servicios que son prestados por profesionales en varias áreas como la ingeniería, publicidad, informática, legal, etc., este grupo de servicios se destaca porque aportan un gran valor agregado en las empresas que subcontratan sus servicios, son un grupo de servicios que se han convertido en un respaldo importante a la producción actual. Con las nuevas formas de producción es necesario subcontratar determinados servicios intensivos en conocimiento debido a que muchas empresas no pueden tener dentro de su estructura, debido al costo, a este tipo de profesionales; las tendencias

actuales son a subcontratar o externalizar determinados servicios y con ello se abre una ventana de oportunidad para las empresas de cualquier región del mundo que posean los recursos humanos y la infraestructura en telecomunicaciones necesarios para atender a clientes globales, el ejemplo más conocido es el caso de India que tiene empresas que trabajan para empresas de Europa y Estados Unidos principalmente.

Este trabajo, por lo tanto, se inclina a presentar, en términos generales, lo que es el sector servicios, partiendo desde su definición, para después destacar sus aspectos teóricos. Se presentan las distintas definiciones de los servicios que realizan algunos autores para precisar este concepto, el cual posee ciertas particularidades y representa actividades muy heterogéneas. En el segundo punto se exhiben los antecedentes respecto a la controversia que históricamente ha existido sobre lo que es el trabajo productivo y el trabajo improductivo y en qué categoría es colocada por las distintas corrientes, la actividad de los servicios. Con ello pretendemos mostrar lo que se ha pensado a través de la historia acerca de los servicios, es preciso señalar que en esas épocas los servicios no estaban desarrollados como hoy en día, y el destino de los servicios eran básicamente de consumo final, es decir, para el público. Una vez que se ha ubicado el concepto y el contexto histórico de los servicios, posteriormente presentamos las ideas pioneras de diferentes autores que tratan de explicar el crecimiento del sector terciario, esto es, su impacto en el producto interno bruto, en el empleo y en la productividad. Estas concepciones acerca del crecimiento de los servicios en la economía empezaron poco antes de mediados del siglo XX, el estudio de los mismos tiene poco tiempo, por lo cual el desarrollo de una teoría general de los servicios es aún incipiente. En otro punto se muestran las características de lo que es un servicio según algunos autores, lo cual no es fácil si se toma en cuenta la influencia que ha tenido la tecnología, la innovación y el cambio de la demanda en la transformación de estas características a través del tiempo. Esto es importante ya que da pie a dividir y categorizar diferentes tipos de servicios para una mejor comprensión de los mismos. En línea con lo anterior, en otro punto se presentan distintos intentos de clasificación de las actividades terciarias, las cuales son muy heterogéneas y por lo mismo, es difícil encasillarlas en alguna categoría precisa. Los intentos de clasificación responden más a los criterios de cada investigador y casi siempre en base a las cuentas nacionales. Lo anterior es importante para abordar lo que son los servicios a las empresas, su importancia en el sistema productivo actual como insumos de las empresas de cualquier sector económico, estas actividades involucran servicios tanto servicios especializados como tradicionales. Posteriormente abordaremos lo que son los servicios a empresas intensivos en conocimiento los cuales son parte de los servicios a empresas pero su característica principal, y que los hace diferentes, es que son actividades especializadas las cuales son desempeñadas por profesionistas y su valor agregado es elevado debido al conocimiento que involucran, son servicios de ingeniería, administración, informática, investigación y desarrollo, publicidad, etc.

## La problemática de la definición de los servicios

Cuando se comenzó a estudiar el sector servicios, éste se definía como todas aquellas actividades que no se encontraban en el sector primario ni secundario, es decir, todas aquellas actividades consideradas residuales que no se podían encasillar en los otros sectores productores de bienes, entonces pertenecían al sector terciario. Tradicionalmente los economistas han atendido la definición de los servicios, en contraste con los bienes, subrayando la intangibilidad e invisibilidad de los servicios, debido al hecho de que éstos requieren una interacción simultánea entre la producción y el consumo. Pero la complejidad de los servicios modernos ha cambiado esa concepción, y actualmente no es necesario que se de una prestación física para poder satisfacer el consumo de ellos y no necesita tampoco ser un intangible. Existen distintas definiciones de lo que es un servicio, ya que abarca actividades que son muy diferentes entre sí y el cambiante significado de este concepto se da según la época y la visión de cada autor.

La definición que dan Clairmonte y Cavanagh (1986: 292) es: “Los servicios comprenden la gama de actividades que están más allá de los confines de la agricultura, la minería y la industria. Esto abarcaría las amplias categorías de los servicios gubernamentales (civiles y militares), de los servicios personales de consumo y de los de apoyo a las empresas.”

Méndez y Arena (1998: 211) en su diccionario de economía señalaron que son: “Bienes que no se materializan en objetos tangibles. El servicio es la realización de trabajo de los hombres con el fin de satisfacer necesidades ajenas, capaz de lograr la satisfacción directa o indirectamente sin materializar los bienes.”

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) (1985: 23) apuntó en un documento que: “La concepción que parece más adecuada y cuyos alcances prácticos es conveniente explicar es la que concibe el servicio como un producto que, por lo general, se consume en el mismo proceso de su producción, es decir, el servicio se produce en el momento en que se “presta” y, en consecuencia, el tiempo de circulación se reduce a cero”.

Luna (1989) mencionó que según el Banco de Inglaterra en sus *Quarterly Bulletin* existe una definición que indica que un servicio se puede clasificar como cualquier actividad que cambia la condición física o mental de una persona o de un objeto perteneciente a algún individuo.

Una de las definiciones más utilizada y mencionada es la de Hill (1977), él define los servicios como un cambio en la condición de una persona o un bien perteneciente a una unidad económica como resultado de la actividad de otra unidad económica, previa aprobación de la primera persona o unidad económica.

Arriagada (2007: 30) explica muy bien el trato que se le ha dado al sector terciario, y señala que la noción de lo que son los servicios es ambigua y engañosa, y explica tres perspectivas para la definición de servicios: “Un enfoque *positivo* de servicios que los caracteriza como intangibles, invisibles y perecederos con simultaneidad entre la producción y el consumo. Un enfoque *residual* que los caracteriza como toda aquella producción que no corresponde a bienes. Una definición *funcional*, como una actividad en la que existe un

cambio en las condiciones de una persona o de un bien, previo consentimiento del consumidor y del productor”.

Es notable el hecho de que cada definición que hemos mencionado cae dentro de una de las perspectivas de clasificación que menciona Arriagada (2007), únicamente se han presentado unas cuantas ya que existen una gran cantidad de definiciones pero todas se ubican dentro de una de las categorías.

La demanda de servicios ha provocado una dinámica innovación en ellos, además del surgimiento de otros tantos; la idea de lo que es un servicio se ha ido modificando a través del tiempo. El elevado ritmo de los cambios en la sociedad y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que estemos inmersos en un cambiante mundo de prestación de servicios y por lo tanto su definición y precisión universal no ha sido posible. “Una de las paradojas actuales de las ciencias sociales es precisamente la falta de correspondencia entre los importantes cambios del sistema económico y social –cuyo desarrollo depende de forma creciente de lo que se consideran servicios- y su incapacidad para la definición precisa de aquéllos” (García y Sanz, 1992:11).

A pesar de lo anterior, la idea que nos parece la más adecuada para señalar un servicios es la definición funcional que señala Arriagada (2007), y que se le atribuye a Hill (1977), ya que contiene un elemento fundamental que es la *modificación* de la situación de una persona o un bien, y esta modificación por la acción del servicio puede ser intangible o tangible. La cuestión intangible esta generalmente aceptada, pero podríamos agregar a la definición funcional, la materialización de algunos servicios, como pueden ser la realización de un banquete, la elaboración de la contabilidad de una persona, la producción de alguna película o programa televisivo, incluso la publicidad de alguna empresa, ya que son servicios que se materializan, y que además esta prestación no necesariamente tiene que ser personal ni inmediata. Al parecer, lo más conveniente es separar y señalar claramente el destino del servicio, si es de uso final o intermedio, si esta a la venta o no (servicios públicos), además de la intensidad de mano de obra o de capital, con ello es más fácil establecer de qué tipo de servicio estamos hablando.

Es evidente que la falta de precisión en la conceptualización de los servicios acarrea problemas en el establecimiento de criterios claros para clasificarlos y eso acarrea la dificultad del correcto registro de los mismos. Las clasificaciones que se analizarán en un apartado posterior son una buena muestra de ello, y son un ejemplo de cómo se pueden agrupar distintas actividades de servicios empleando criterios particulares. Pero antes vamos a revisar si las actividades de servicios han sido tomadas en cuenta como labores productivas a lo largo de la historia de la teoría económica.

### **¿Es productivo el sector servicios?**

Para tratar de responder esta interrogante debemos tomar en cuenta el debate que ha existido desde la época de la fisiocracia, esto es, lo que se considera trabajo productivo y trabajo improductivo, con ello, pretendemos mostrar lo que se ha escrito sobre si los servicios son actividades productivas o no. Si bien las definiciones tradicionales quedan un tanto obsoletas debido a las transformaciones de la economía y no se pueden clasificar a los servicios como no productivos (Bhagwati, 1987; Weller, 2004), es interesante sacar algunas lecciones de las antiguas teorías.

En el campo de la ciencia económica el sector de los servicios ha sido asociado al trabajo improductivo ya que existe una creencia menos que generalizada de los economistas y de la gente común que el trabajo empleado en los servicios no aporta valor debido a la concepción que un servicio al ser intangible no es productivo, es efímero y no se concreta en un bien material.

A través del tiempo han existido cambios en lo que se considera como trabajo productivo e improductivo, podemos señalar que para los fisiócratas el único trabajo productivo era el agrícola, los productos emanados de la tierra eran la fuente de la riqueza y por ende el trabajo invertido en el campo sí era productivo. Por su lado, los mercantilistas señalaron que sólo es trabajo productivo el que se invierte en las ramas de producción cuyos productos se pueden exportar reportando más dinero del que costaron.

Representantes de la economía política clásica como Malthus, David Ricardo, y Adam Smith estuvieron de acuerdo en la definición de trabajo productivo, la cual señalaba que el trabajo productivo es aquel que, además de producir su salario, produce una ganancia para el patrón (Napoleoni, 1972), por lo tanto, el trabajo improductivo es el que no produce alguna ganancia.

Marx (1976) señaló que Adam Smith expuso dos ideas acerca del trabajo productivo, la primera desde el punto de vista de la producción capitalista y la segunda desde el punto de vista del productor de mercancías. La primera idea, la cual se dio líneas antes, señala que un obrero es productivo cuando además de reproducir al capitalista el valor íntegro de su salario, se lo reproduce con una ganancia, o lo que es lo mismo, el obrero le entrega al capitalista una cantidad de tiempo de trabajo mayor a la que pagó mediante el salario. La segunda idea señala que todo el trabajo intelectual consumido directamente en la producción, como pueden ser el del ingeniero, el vigilante, el director, o de cualquier persona que colabore en la producción, añade al capital constante su trabajo total y con ello incrementan el valor del producto, esto bajo el esquema de Smith.

Básicamente, Adam Smith (1776: 300) señaló que los servicios no son productivos ya que: "El trabajo de algunas de las clases más respetables de la sociedad, al igual de lo que ocurre con los servicios domésticos, no produce valor alguno, y no se concreta o realiza en un objeto permanente o mercancía vendible, que dure después de realizado el trabajo, ni da origen a valor que permitiera conseguir más tarde igual cantidad de trabajo. El soberano, por ejemplo, con todos los funcionarios o ministros de justicia que sirven bajo su mando, los del ejército y de la marina, son en aquel sentido trabajadores improductivos. Sirven al público y se les mantiene con una parte del producto anual de los afanes de las demás clases del pueblo. Los servicios que éstos prestan, por honorables que sean, por útiles que se consideren, nada producen en el sentido de poder adquirir igual cantidad de otro servicio". Él señaló que los trabajadores improductivos eran aquellos que no materializaban su trabajo en algún objeto vendible y que además obtenían su salario de las rentas o de los beneficios, y no del capital. Aunque Smith no tuvo un gran interés en estudiar la aportación de los servicios en el producto total, sí describió que existían dos tipos de trabajo, los que producen valor y que se materializa en bienes, y por otro lado los que no crean valor, y por lo tanto, son improductivos.

Feketekuty (1988) menciona, no obstante, que Adam Smith escribió su famosa obra cuando las fábricas productoras de bienes industrializados eran el centro del poder económico en la Inglaterra del siglo XVIII, y era natural señalar

que los trabajadores que producían servicios en lugar de bienes no eran productivos, ya que no contribuían a la producción industrial y la producción de servicios era algo que la clase industrial deseaba desalentar.

No todos los intelectuales de aquella época estaban totalmente de acuerdo con Smith, en particular están los siguientes autores analizados por Jean-Claude Delaunay y Jean Gradey (1992): Jean Charles Simonde de Sismondi (1773-1842), Frédéric Bastiat (1801-1850) y John Stuart Mill (1806-1873).

Sismondi (1773-1842) criticó la posición de Adam Smith en cuanto a la productividad de los servicios, y señaló que si bien existen trabajos que no toman una forma material, si hay algunos con los cuales la sociedad necesita alimentar el alma, esto es, existen servicios con los cuales nos sentimos a gusto, por ejemplo, escuchar un concierto de música, ver una obra de arte, gozar de unas vacaciones, o un servicio religioso. Afirmó que los servicios personales no pueden ser acumulados porque son incorporados en la gente, y ésta no es objeto de transacciones, ya que los servicios personales no pueden ser producidos con máquinas.

Frédéric Bastiat (1801-1850), realizó una descripción sistemática de las relaciones económicas bajo el capitalismo y las relaciones de intercambio de servicios. Él descartó el criterio de Smith, en cuanto a que el trabajo es productivo sólo cuando es empleado por el capital. Señaló también que los servicios no derivan su valor de las cosas materiales, en cambio los objetos sí derivan su valor de los servicios, ya que el trabajo humano no crea materia sólo la cambia de forma, y es en ese sentido que el quehacer humano transforma las cosas materiales haciéndolas útiles e incorporándoles valor. De allí que todos nos limitamos a prestar servicios unos a otros, y es correcto decir que todos, incluidos los agricultores y los fabricantes, son los intermediarios hacia los demás.

Finalmente John Stuart Mill (1806-1873), señaló que el trabajo de ciertas actividades de servicios no puede ser estigmatizado de improductivo. Él discutió diversas formas de utilidad y propuso tres tipos de utilidad de los servicios: la primera se refiere a la que es incorporada en los objetos; la segunda es la que se encuentra incorporada en los seres humanos, esto es, cierta clase de habilidades que les son útiles a ellos y a otros como pueden ser los clérigos, físicos, maestros, etc. En la tercera categoría clasificó ciertos tipos de servicios personales como los músicos, actores, así como también los servicios públicos, el ejército, legisladores, jueces y otros agentes del gobierno.

Jean Baptiste Say en su *Tratado de Economía Política* (1803) hizo una distinción de tres ramas productivas, la industria agrícola o simplemente agricultura, la industria fabril, y la industria comercial o simplemente comercio. Say señaló que es rara la ocasión en que un producto es el resultado de un sólo tipo de actividad y que las tres clases de industrias, o sectores en un sentido más moderno, concurren en la producción de un modo exactamente idéntico, todos los sectores dan utilidad a alguna cosa que antes no tenía o aumentan la que tenía antes. Observó y señaló la importancia de los servicios para la producción, ya que manifestó que los economistas del siglo XVIII desconocieron ese principio y no concedían el nombre de productivo sino al sector que proporciona nuevas materias, es decir, al sector del agricultor, del pescador, del minero, sin tomar en cuenta que éstas no son riquezas sino en razón de su valor, ya que la materia sin valor no es riqueza. Él señaló que en

cualquier lugar se compone la producción de la teoría, de la aplicación y de la ejecución. “Así, el trabajo de un sabio que hace experiencias y escribe obras es productivo; el trabajo del empresario, aunque éste no ponga inmediatamente mano en la obra es productivo; en fin, el trabajo del obrero, desde el jornalero que cava la tierra, hasta el marinero que maniobra en un navío, es también productivo.” (Say, 1803: 47). Say básicamente señaló que toda actividad es productiva, no importando la rama de actividad en que se desempeñe, si ésta era útil a la sociedad, un punto de vista diferente al de los economistas clásicos y Marx.

Karl Marx realizó una importante aportación a la discusión del trabajo productivo e improductivo, aunque sus ideas a veces pueden parecer contradictorias y confusas (Illich, 1974; Colliet, 1977; Gough, 1977). Para Marx el concepto de trabajo productivo tenía que verse desde el punto de vista histórico-social, era necesario distinguir el trabajo productivo bajo el capitalismo del trabajo productivo en general<sup>1</sup>. Siendo más específicos, habría que hacer una distinción de lo que es el trabajo productivo en las distintas fases históricas-sociales. Él afirmaba que la noción de trabajo productivo es relativa al sistema capitalista. Consideraba que: “La productividad del trabajo bajo el capitalismo se basa en la productividad relativa: el obrero, además de reponer el valor anterior, crea un valor nuevo. Su producto encierra más tiempo de trabajo que aquel que le mantiene y le sustenta como tal obrero. Este tipo de trabajo asalariado productivo es el que sirve de base a la existencia del capital.” (Marx 1976:10).

Isaak Illich (1974) señaló que de la definición anterior se pueden obtener dos conclusiones: 1) el trabajo que el capitalista compra con el fin de obtener de él una plusvalía es trabajo productivo, independientemente de que el trabajo se materialice o no en objetos y de que sea o no necesario o útil para el proceso social de producción (un payaso puede ser productivo si trabaja para un empresario, aunque su trabajo no sea socialmente necesario). 2) El trabajo que el capitalista no compra con su capital no es productivo, aunque el trabajo sea útil y pueda materializarse para satisfacer necesidades de consumo (un sastre que trabaja por su cuenta es improductivo debido a que su salario proviene de renta, a pesar de que presta un servicio relevante).

Así, el trabajo se considera productivo o improductivo no desde la visión de su contenido o en términos de la actividad laboral, sino desde la perspectiva de las relaciones sociales de producción dentro de las que se realizan. Dentro del sistema capitalista coexisten formas de producción precapitalistas y postcapitalistas. Caso especial es el de los artesanos y agricultores independientes, su trabajo no es productivo pero tampoco improductivo, ya que señaló Marx que ellos son vendedores de mercancías y no vendedores de trabajo, no existe intercambio de capital por trabajo, su trabajo se encuentra situado fuera del modo de producción capitalista por lo que no es válida su distinción entre trabajadores productivos o improductivos (Napoleoni, 1972). Si bien este tipo de trabajadores no pueden clasificarse como productivos o improductivos, es porque no están inmersos en la lógica de reproducción del

---

<sup>1</sup> Marx señala en *Materiaux pour l'économie* lo siguiente: “En el seno de la producción capitalista, algunas fases de los trabajos que producen mercancías se efectúan con métodos de producción que pertenecen a modos de producción anteriores, en los que la relación capital-trabajo asalariado coexiste aún de hecho y donde, en consecuencia, las categorías de trabajo productivo y trabajo improductivo son inaplicables.” Citado en Lagrange (1977:30).

capital, pero su labor, se puede señalar que es productiva en su sistema de producción precapitalista. Esto no quiere decir que dentro de un sistema básicamente capitalista no haya otros sistemas de producción, ya que no se pueden hablar de naciones en donde el capitalismo abraza el cien por ciento de la producción. Además, esas otras formas de producción, pueden interrelacionarse con el capitalismo.

Marx señaló que al subordinarse el trabajo al capital, ya no existe el trabajo individual, sino una fuerza de trabajo socialmente coordinada. Las distintas fuerzas de trabajo confluyen y participan de diversa forma en la producción, unos aportando fuerza física y otros de manera intelectual. Entonces, los trabajadores productivos son aquellos que se involucran de una forma o de otra a la producción, desde un obrero hasta un ingeniero o director, teniendo en común, el aporte de plusvalía a la producción. Lo que sugiere en el contexto actual que los científicos, técnicos, ingenieros y otras profesiones modernas están incluidos en esta categoría.

Aunque Marx apuntó lo anterior para el trabajo industrial, ya que él hace una distinción entre lo que es el capital productivo y capital comercial. Para él, el único trabajo productivo era el empleado en la fase de la producción y no de la comercialización. Las fases de la producción y la circulación son necesarias en el proceso de reproducción del capital, y el trabajo contratado en ambas fases son necesarios, pero Marx sólo consideraba productivo al primero (Illich, 1974), porque en éste, se agrega valor a la producción. Marx escribió que el capital mercantil que se destina a la compra y venta, es capital que funciona en la esfera de la circulación y por ello no genera ninguna plusvalía. Los trabajadores del capitalista mercantil, a pesar de que son también explotados y generan una mayor cantidad de trabajo del que cubre su salario, son trabajadores improductivos. Aunque Marx señaló que hay que hacer una distinción, las actividades de almacenamiento y manutención de la mercancía, propias de la esfera de la circulación, son productivas, ya que si bien no mejoran la calidad intrínseca del valor de uso, la protegen del deterioro para ser consumida o realizada.

En relación a otra actividad terciaria, los transportes, Marx señaló que el transporte modifica el valor de uso de la mercancía, y por lo tanto es un trabajo productivo. Si bien la cantidad de un producto no aumenta con su traslado, si modifica sus propiedades naturales, por lo tanto, se encuentra dentro del capital productivo realizando funciones reales. Altvater y Freerkhuisen (1977) señalan que, siguiendo la definición de trabajo productivo de Marx, los productores no materiales –siempre que estén sometidos al capital- realizan también un trabajo productivo, ya que sufren también para añadir una plusvalía a ese capital ya sea escribiendo, cantando, investigando, etc.

Así, los trabajadores que no producen bienes sino servicios han aumentado y se han desarrollado a través del tiempo, y en ese sentido Altvater y Freerkhuisen (1977: 72) citan a Fritz Behrens. "El capitalista ha encontrado acceso a éstas esferas a un grado que Marx no consideraba<sup>2</sup> aún posible en su

---

<sup>2</sup> No es del todo cierto, ya que en el segundo tomo de los Grundrisse (Marx y Engels, 1985:114) señalan "...a medida que se desarrolla la gran industria, la creación de la riqueza real depende menos del tiempo de trabajo y de la cantidad de trabajo invertido que de la potencia de los agentes puestos en movimiento durante el tiempo de trabajo y cuya poderosa efectividad no guarda a su vez relación alguna con el tiempo de trabajo directo que ha costado su producción, sino que depende más bien del estado general y del progreso de la tecnología o de la



época. Lo muestra el desarrollo de la prensa, de la radio, del cine y de otras expresiones de la vida cultural de los países capitalistas desarrollados, no son otra cosa que una producción capitalista de servicios. Al nivel extremo de desarrollo del capitalismo de nuestra época la producción no material está también al servicio de la valorización del capital.” Pero no sólo en el plano de la cultura y el entretenimiento se presenta este desarrollo, también en otras áreas del quehacer humano, por ejemplo, Gough (1977:191) cita a Baran. “Los científicos, los físicos, los artistas, los profesores y otras personas ocupadas en tareas parecidas, viven del excedente económico, pero proporcionan un trabajo que, lejos de desaparecer, en un orden social racional sería multiplicado e intensificado a un grado sin precedente.”

Si bien los conceptos de trabajo productivo y trabajo improductivo han sido tema de debate entre los intelectuales en la ciencia económica, es claro que algunos autores toman ciertos trabajos como productivos mientras otros no, existen diferencias en su modo de ver un tipo de trabajo como productivo y por eso el debate ha sido, a través de la historia, un cúmulo de discusiones inacabadas. No obstante, desde nuestra perspectiva, la definición que dan los clásicos y el complemento de la teoría que otorga Marx, da la pauta para llegar a un mejor puerto al entendimiento de estos conceptos tan importantes. No obstante, es necesario señalar que es un tema que, debido a la dinámica del sistema histórico-social, no se encuentra concluido. Si bien las ideas de los pensadores anteriores nos otorgan un marco de referencia, es un fenómeno, que debido a los cambios de la sociedad este tema se transforma al paso del tiempo. Esto es más evidente en el área de los servicios, ya que estamos inmersos en una etapa del capitalismo donde los servicios han cobrado relevancia en el plano productivo.

Las nuevas tecnologías han hecho que muchos de los trabajos cambien en cuanto a su concepción misma o surjan otros, los procesos de producción se transformen y la división del trabajo se modifique, ya que como bien señaló Marx, los términos trabajo productivo e improductivo son categorías históricas, y su validez depende de la época en que se apliquen.

Aunque, si bien el tema no es estático, se pueden señalar que muchas actividades de servicios si son prestadas o producidas de forma tradicional, y por lo tanto se pueden seguir considerando como trabajos improductivos. Esta clase de actividades son básicamente de destino final o prestados al consumidor, aunque también en algunas clases de estos servicios se han introducido adelantos tecnológicos, lo cual los hace más eficientes. Los servicios que consideramos que no pueden entrar en la categoría de no productivos son aquellas actividades de consumo intermedio o servicios prestados a empresas, ya que se encuentran inmersos en una lógica capitalista.

En su época, Marx señaló que aunque a los servicios se les puede explotar de manera capitalista, éstos representan una porción muy baja en comparación con la industria. Actualmente no es así, y existen una gran cantidad que se explota de manera capitalista, tanto los servicios personales, también llamados de destino final, como los servicios a las empresas, los

---

aplicación de esta ciencia a la producción”. De cierta manera ellos ya habían previsto que al desarrollarse la ciencia, la creación de riqueza ya no estaría en función de la fuerza de trabajo sino del entorno general y de la ciencia, en ese sentido es lógico pensar se desarrollarían otro tipo de industrias, no necesariamente productoras de bienes.

cuales son una clara muestra de ello. Incluso algunos servicios que presta el Estado también los ofrece la iniciativa privada como la educación, salud o la seguridad, compitiendo por la prestación de los mismos. Diversos servicios entran de manera determinante en la esfera de la producción pero también de la circulación, y se explotan de forma capitalista.

### **Aportaciones teóricas al estudio del crecimiento del sector servicios**

El análisis de la explicación del cambio estructural de la economía hacia los servicios se basa principalmente en interpretaciones económicas. No obstante, se han acuñado varios conceptos desde el punto de vista sociológico para referirse a la terciarización de la economía –por ejemplo, sociedad de servicios, economía de servicios, sociedad informacional o postindustrial- que emplean de manera frecuente los economistas. Más adelante se explicará la aportación que realizan algunos autores desde diferentes perspectivas para ayudar a comprender el fenómeno del crecimiento del tercer sector de la economía.

El estudio del fenómeno de la terciarización de la economía comienza alrededor de la segunda mitad de la década de los años treinta del siglo XX, y son Allan G. B. Fisher (1935), Colin Clark (1940) y Jean Fourastié (1949) los principales pioneros e impulsores del estudio de este sector, del cual hoy en día todavía falta mucho por conocer. Incluso algunos autores le califican como el hijastro (Fuchs, 1968) o la cenicienta de la economía (Channon, 1978), tanto para los académicos como para los políticos. Su desconocimiento es todavía mayor en las economías en desarrollo, ya que todavía no hay estudios profundos en éstas.

Los enfoques de los primeros teóricos fueron prácticos y en base a estadísticas. Se ocuparon básicamente del desarrollo de las economías industrializadas, se concentraron en la medición del producto y de la productividad<sup>3</sup>. Inicialmente la teoría del sector terciario fue asociada con la depresión de los años treinta y el desempleo, así como con expectativas de crecimiento y cambios en el desarrollo de las economías, con la planeación y las cuentas de ingreso nacional (Delaunay y Gradey, 1992).

Fisher (1935), Clark (1940) y Fourastié (1949) fueron los que establecieron la división de tres sectores económicos: “Si adoptamos la clasificación conveniente de la actividad económica en los tres tipos de producción primaria, secundaria y terciaria, comprendiendo la primaria las actividades agrícolas y mineras, dedicadas directamente a la producción de alimentos o materias primas de varias clases, la secundaria la manufactura en todas sus formas, y la terciaria un vasto residuo variado de actividades, dedicadas principalmente a la producción de “servicios”, abarcando desde los transportes y el comercio, pasando por diversiones y educación, hasta las formas más elevadas del arte creador y la filosofía, podremos decir que en toda economía progresiva ha habido un constante traslado de empleos e inversiones desde las esenciales actividades primarias, sin cuyos productos, la vida, incluso en sus formas más primitivas, sería imposible, hasta las

---

<sup>3</sup> Cabe aclarar que no se estará refiriendo a la noción de trabajo productivo o improductivo como en el apartado anterior, sino de productividad, entendida ésta como la relación existente entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla.

actividades secundarias de todas clases, y en un grado aun mayor, en la producción terciaria”.<sup>4</sup> (Fisher, 1945:16).

Es precisamente Allan Fisher el que inaugura el estudio del sector servicios y a partir de ahí comenzaron a escribir otros autores con más profundidad sobre el tema. En 1935 publicó su principal trabajo *The clash of Progress and Security*, y en 1945 retoma y defiende básicamente la misma proposición en *Economic Progress and Social Security*. Debido a la crisis económica que se presentó en los años treinta, fundamentó que el progreso técnico no sólo aparece unido al cambio industrial, sino también a la caída de los requerimientos de fuerza de trabajo en la agricultura y al resultante desarrollo de las actividades de servicios, a las que nombra por vez primera, “sector terciario”. Mencionó que el empleo va cambiando de actividades esencialmente primarias hacia actividades secundarias y posteriormente a actividades terciarias. Él señaló que el principal problema que las economías desarrolladas deben resolver es la dificultad de adaptarse suficientemente rápido a los cambios en la composición de la demanda y la relativa distribución sectorial que eso implica.

No obstante, la intención de Fisher no era hacer del sector terciario el centro de su obra y debido a ello no fue objeto de un estudio más profundo. A pesar de esto, la aportación de él a la comprensión de las actividades terciarias fue trascendental, además identificó ciertos puntos de crecimiento referidos a los servicios y la importancia de la política económica para crear las condiciones que ayudaran a captar capital, además de la responsabilidad pública para reducir los riesgos empresariales con el propósito de mejorar las condiciones para que surjan los sectores no tradicionales como los servicios.

Otro impulsor del estudio del sector terciario fue Colin Clark, y su principal obra fue *The conditions of Economic Progress* que publicó por primera vez en 1940, y la última, fue una versión revisada que salió a la luz en 1957. En su trabajo sobre crecimiento y desarrollo económico, el desempleo es de poca importancia, sus intereses giraron alrededor del ingreso nacional, la productividad y la composición estructural del consumo final, y por ello, para él la división en tres sectores de la economía no es algo crucial, no obstante presenta sus resultados en base a tres amplios sectores.

Colin Clark retomó las ideas de Fisher y realizó una clasificación más elaborada de las actividades económicas, apoyándose, al igual que Fisher, en un análisis empírico del crecimiento del producto nacional real y de la productividad de los sectores. Señaló que el incremento del empleo en los servicios es debido al mayor crecimiento en la demanda terciaria frente a los otros sectores, confirmando el carácter superior de los servicios<sup>5</sup>, y señaló que el elemento clave en el cambio de la estructura de la actividad económica a

---

<sup>4</sup> Fisher (1945) señala que en 1887 Giffen ya había señalado la importancia de los servicios en el desarrollo económico, ya que una parte cada vez mayor de la población se sumaba a la creación de funciones incorpóreas, y que de esa manera, la riqueza y renta de un país no es que sea menor, sino que solamente cambia de forma. Entonces, si las naciones han de llegar a ser más prósperas se tienen que preparar para un crecimiento relativamente rápido de las “funciones incorpóreas” o “producción terciaria”.

<sup>5</sup> Superior en el sentido de que los servicios representan el último nivel de satisfactores posibles, es decir, una persona, una vez que ha alcanzado cierto nivel material, lo que sigue es su satisfacción inmaterial, esto es, consumo de servicios. Aunque esto no es así necesariamente, ya que una persona necesita de la educación, la atención médica, dental, seguridad pública, etc., es decir, servicios básicos.

favor de éstos era la terciarización de la demanda debido al crecimiento de la economía en su conjunto. Utilizó la teoría de Christian Engel en donde se sostiene que la proporción de ingresos que se gasta en alimentos disminuye al aumentar el ingreso, y el mismo fenómeno de saciedad sucede eventualmente con los productos industriales en donde se pasa a otro nivel y se prefieren los servicios a los bienes.

Clark también tuvo el acierto de reconocer la gran heterogeneidad de la actividad terciaria y señaló que hay que tener toda la precaución de no caer en el error de considerar a los servicios como algo homogéneo y señalar generalizaciones que podrían ser excesivas y por ello no ser reales.

A pesar de ello, las ideas de Fisher-Clark tienen ciertas limitaciones que salen a relucir, como señala Luna (1989: 25): “Entre dichas implicaciones cabría señalar, tal como destaca la Organización de las Naciones Unidas (ONU), las siguientes:

- a) El crecimiento en el sector servicios (en términos de empleo y de contribución al PIB) sería un resultado automático del proceso de desarrollo al elevarse los ingresos per cápita.
- b) Dicho automatismo por consiguiente, no demandaría una política de servicios aunque podría correrse el riesgo de la desaceleración del proceso de desarrollo por la reducción de la productividad global.
- c) Emergería como resultado lógico una división internacional del trabajo diferente al especializarse los países desarrollados en la producción y exportación de servicios y los países subdesarrollados en las de bienes”.

Otra importante aportación que realizó al estudio de los servicios como un sector de actividad económica fue la de Jean Fourastié con su obra *The great white hope of the XX<sup>th</sup> century*, publicada en 1949. En ella Fourastié ofreció y delineó un criterio claro para clasificar los sectores de actividad. En el sector primario la productividad de sus actividades crecen en promedio al de la economía; para el sector secundario la productividad de sus actividades crece en forma rápida; y el sector terciario abarca a las actividades en donde la productividad crece lentamente o no crece. Aunque hoy en día es difícil establecer ese criterio debido a la incorporación de tecnología moderna. Asimismo, él expuso el crecimiento del sector servicios no únicamente mediante el diferencial de la productividad entre los sectores económicos, se basó también en la famosa teoría de Engel, arriba mencionada, así como también lo hiciera Clark.

Fourastié, a diferencia de Fisher (1935) y Clark (1940), si tuvo a la división de la economía como su objeto de estudio. Aunque retomó los argumentos básicos concernientes al cambio en la demanda del consumo final, también señaló otros argumentos novedosos para explicar el aumento en la demanda de servicios, ya sea con respecto a la demanda de servicios finales como con relación a los servicios para la producción (formas de trabajo intelectual, distintas formas de administración, y servicios dentro de las empresas). Fue el primero en tomar en cuenta los servicios dirigidos a empresas. También discutió los cambios hacia el interior del sector servicios. Realizó un análisis de la contradicción en la eficiencia entre este sector y el crecimiento total, ya que por un lado su productividad era baja en comparación con la manufactura, pero por otro lado, la aportación del sector terciario al producto total era cada vez mayor; manifestó que la importancia relativa del sector servicios es la última medida de desarrollo, la eventual supremacía del

sector terciario puede ser inevitable, pero sólo después de un largo periodo de ajuste.

Las ideas de los tres principales autores que inauguraron el estudio de las actividades terciarias confluyen al señalar que la aportación de los servicios al cambio estructural de las economías es debido al progreso tecnológico, cuestión que está presente también en la industria y el sector primario, de ahí la importancia de las nuevas tecnologías para los tres sectores y su interrelación.

El cuadro 1 muestra las distintas clasificaciones que dieron algunos autores que comenzaron a estudiar el crecimiento de las actividades terciarias. Como se puede observar hay discrepancias entre ellos en cuanto a la definición del sector secundario y terciario. Desde la mitad de los treinta y hasta la mitad de los sesenta fue el periodo durante el cual se definieron los principales componentes de los tres sectores, frecuentemente en relación con las cuentas nacionales.

Cuadro 1

Distintas clasificación de las actividades terciarias						
Sectores	FISHER 1935	CLARK 1941	CLARK 1957	FOURASTIÉ 1949	KUZNETS 1957	KUZNETS 1966
Manufactura	Secund.	Secund.	Industria	Secund.	Industria	Industria
Construcción	Secund.	Secund.	Servicios	Secund.	Industria	Industria
Emp. Públicas	Secund.	Secund.	Servicios	Secund.	Industria	Industria
Transporte	Terciaria	Terciaria	Servicios	Terciaria	Servicios	Industria
Comunicaciones	Terciaria	Terciaria	Servicios	Terciaria	Servicios	Industria
Comercio	Terciaria	Terciaria	Servicios	Terciaria	Servicios	Servicios
Servicios	Terciaria	Terciaria	Servicios	Terciaria	Servicios	Servicios
Gobierno	Terciaria	Terciaria	Servicios	Terciaria	Servicios	Servicios

Fuente: Delaunay, Jean Claude y Gadrey, Jean (1992)

Algunas publicaciones más recientes son *Macroeconomics of Unbalanced Growth: The Anatomy of an Urban Crisis* de William Baumol (1967), saliendo a la luz la última versión de este trabajo en 1985. Este autor observó el crecimiento de los servicios desde el punto de vista de la crisis financiera que sufrieron algunas ciudades de los Estados Unidos en parte a causa del costo de los servicios. Elaboró un modelo de “enfermedad de costos” que observó en muchos de ellos, y señaló que no se debió a un mal control en los costos o una mala administración de los servicios, sino que fue debido a las diferencias en los métodos de producción y tecnología. Distinguió dos grandes sectores: un “sector progresivo” en el cual la tecnología, las innovaciones, las economías de escala y la acumulación de capital hacen posible el incremento del producto per cápita, refiriéndose a la industria; el otro es un “sector no progresivo” en donde el nivel de la productividad del trabajo es estacionario por la naturaleza del proceso de producción. La característica de este sector es que el trabajo es en sí mismo el producto final y no da margen para la aplicación de nueva tecnología y capital, refiriéndose a los servicios. Lo anterior no se puede aplicar a la generalidad de los servicios hoy en día. Este artículo es criticado por Delaunay y Gadrey (1992) señalando que su punto de vista es limitado, ya que a pesar de que su modelo es simple, elegante y sugestivo, el análisis de la diferencia de productividad no es muy claro, a pesar de esto es un referente en el tema del sector servicios.

Victor Fuchs (1968) también realizó aportaciones para entender el crecimiento terciario desde el punto de vista del empleo con su obra *The*

*Service Economy*. El resultado que arrojó su estudio fue que en el futuro se presentaría una economía fuertemente industrializada, con un peso del sector servicios relativamente grande y un sector primario muy reducido. Actualmente lo pronosticado difiere un poco con la realidad, si bien el sector primario tiene un peso menor en la economía, la industria no está realizando una gran aportación al producto, y los servicios tienen una gran participación en la economía. Teniendo en cuenta el peso de los tres sectores en el empleo total, para las naciones desarrolladas y en desarrollo, el sector que absorbe mayor mano de obra son los servicios, le sigue la industria y por último el sector agropecuario (OIT, 2006).

Con respecto a las diferencias de salarios entre los tres sectores, Fuchs encontró que los factores explicativos son la calificación de la mano de obra, el grado de sindicalización, el tamaño de la empresa y su localización dentro de una gran área urbana, más que a la actividad que realizan. Y que las actividades de servicios es una de las ramas en donde se dan los primeros y principales cambios tecnológicos.

Stanback (1971:2) señaló que el trabajo de Fuchs es bueno e importante, pero los servicios a las empresas no son tomados en cuenta: "... tiende a restringir la naturaleza de la transformación destacando casi exclusivamente el papel de los servicios al consumidor y del sector público. Se dio una importancia muy limitada a los cambios en la composición de la demanda "intermedia" frente a la "final", de lo que resultó que casi se pasó por alto el papel desempeñado por servicios intermedios claves". Por lo tanto, al no darle importancia a los servicios a empresas, su estudio deja de lado una parte trascendental del sector, por ello sus resultados deben ser tomados con reserva.

En términos generales existen dos grandes ramas que intentan explicar el crecimiento del fenómeno terciario. Por un lado, están los *enfoques agregados de cambio estructural y desindustrialización*, y por otro, se encuentran los de *enfoque desagregado*, en donde se consideró la naturaleza heterogénea del sector.

Dentro de los enfoques agregados se pueden encontrar tres ramas (Del Río, 1992). La primera explica el fenómeno de la desindustrialización y por tanto de la terciarización basado en un modelo de etapas de Rostow<sup>6</sup>. En este enfoque se explica que el declive de la industria es una consecuencia lógica del crecimiento económico. Una segunda visión explica que la desindustrialización es subyacente a la innovación tecnológica e influenciada también por la crisis económica. Esta innovación tecnológica provoca de una forma más intensa una caída en los requerimientos de fuerza laboral y de las inversiones, apareciendo con ello un incremento de la relación capital/producto. Debido a la caída del empleo en el sector industrial, se elevará el empleo en el sector servicios por la necesidad de emplear la mano de obra expulsada, además de localizar el capital en otro sector que genere una mayor rentabilidad, en este caso el sector servicios. Por último, el tercer enfoque propone que la desindustrialización

---

<sup>6</sup> Rostow (1960) estudia las etapas del crecimiento económico y señala cinco: sociedad tradicional, condiciones iniciales para el despegue, despegue, maduración, y consumo de masas. Se reconoce como motor de crecimiento a la industria y se menciona a las industrias que pueden desempeñar mejor ese rol; los servicios, junto con los bienes duraderos representan los sectores punta en la última etapa de crecimiento, que es el consumo de masas.

surge debido al desplazamiento de la industria por el sector público, esto es, en las economías desarrolladas, el crecimiento de la administración pública como consecuencia de una mayor demanda de servicios sociales, provoca un mayor campo de actuación del sector público, y por lo tanto, va apropiándose de los recursos financieros y de trabajo calificado que necesita el sector industrial para su desarrollo.

Estas corrientes de pensamiento deseaban mostrar las características de la evolución estructural de la economía, pero arrojaban poca información sobre el comportamiento de los servicios, debido a que tomaban a los tres sectores en forma muy agregada y no consideraban la naturaleza heterogénea de las actividades de servicios.

Por otra parte, el enfoque desagregado es otra corriente de pensamiento que trata de explicar el gran avance de éste tomando en cuenta la gran heterogeneidad del sector. Algo característico de este enfoque es la clara distinción entre la producción y el consumo de servicios. Los “servicios a la producción” son definidos básicamente como servicios destinados a la demanda intermedia o a las empresas, y por otro lado están los “servicios al consumidor” los cuales son básicamente destinados a la demanda final. Este enfoque propone que el incremento del empleo en los servicios esta influenciado por el aumento de la integración de los servicios con la industria, o bien, la mayor integración entre los dos sectores es por el crecimiento de los servicios destinados a la industria, y por lo tanto, a la producción de bienes.

Desde el punto de vista sociológico, Alain Touraine (1969) y Daniel Bell (1973) también intentan dar una explicación al crecimiento del sector terciario, y amplían el concepto de servicios, generalizan y prefieren utilizar el término servicios, en lugar de terciario. La sustitución del vocablo es más que una cuestión lingüística, debido a que la palabra “servicios” se emplea para señalar actividades “terciarias”, pero desempeñadas en todos los sectores. Las actividades clasificadas dentro del tercer sector de la economía se producen en cualquier otro sector económico, de ahí que se prefiera la palabra servicios ya que les otorga una mayor amplitud (Moreno y Escolano, 1992).

Para referirse a estos nuevos modelos de sociedad que los sociólogos intentan explicar, se crearon varios términos como “sociedad post-industrial”, “sociedad opulenta” o “sociedad de consumo”. La expresión más difundida es la de sociedad post-industrial y se le atribuye a Touraine (1969: 5). “Se les denominará sociedades post-industriales si se pretende señalar la distancia que las separa de las sociedades de industrialización que las han precedido, y que todavía se mezclan con ellas tanto bajo su forma capitalista como bajo su forma socialista.” Para Touraine, una sociedad post-industrial no es aquella que alcanzando cierto nivel de productividad, y por lo tanto, de riqueza, puede liberarse de la preocupación de la producción y convertirse en una sociedad de consumo y de tiempo libre. Mas bien, lo novedoso es que ahora el crecimiento depende más directamente del conocimiento.

Daniel Bell (1973: 28) retomó unas ideas de Touraine y desarrolló las propias plasmándolas en su obra *El advenimiento de la sociedad post-industrial* señalando la gran transformación de la sociedad estadounidense. “El concepto de sociedad post-industrial remite en primer lugar a cambios en la estructura social, a la manera como está siendo transformada la economía y remodelado el sistema de empleo, y a las nuevas relaciones entre la teoría y la actividad empírica, en particular entre la ciencia y la tecnología”. Con lo anterior nos

podemos dar cuenta que la manera imperante de producción fordista-keynesiana estaba llegando a su ocaso.

Bell señaló que la sociedad post-industrial es una generalización muy amplia y se comprenderá mejor si se especifican los cinco componentes que integran el término:

1) Sector económico: la sociedad post-industrial como terciaria, es decir, una sociedad de servicios. 2) Principio axial: la centralidad del conocimiento teórico como fuente de innovación y formulación política de sociedad. 3) Distribución ocupacional: la preeminencia de las clases profesionales y técnicas. 4) Orientación futura: el control de la tecnología y de las contribuciones tecnológicas. 5) Toma de decisión: la creación de una nueva "tecnología intelectual". El objetivo de la tecnología intelectual es el sueño de un alquimista social, el de "ordenar" la sociedad de masas.

Los trabajos de Touraine (1969) y Bell (1973) intentaron dar una explicación de lo compleja que es la sociedad cuando se encuentra trastocada por una nueva realidad económica, la cual hace que cambien los patrones sociales existentes, pero también es importante rescatar el hecho de la importancia que le dan al conocimiento en estos grandes cambios que se gestan en la sociedad. Al parecer estamos llegando al nivel que ellos previeron, ya que actualmente existen ciertos rasgos de la sociedad que proyectaron. Nos parece que ya se han cumplido la mayoría de los puntos anteriores, solo restaría el último. Aunque hay que mencionar que esto no es generalizado en el mundo, y además existen ciertos matices en el cumplimiento de esto.

El anterior recuento de los trabajos, fueron realizados en su mayoría para países desarrollados<sup>7</sup>, ellos aportan, desde sus diversas perspectivas, importantes cuestiones para poder comprender el ascenso de los servicios en la economía desde el enfoque de la productividad, de su aportación al empleo y al producto.

También hay que señalar que existe la falta de consenso en cuestiones conceptuales, metodológicas y estadísticas importantes para abordar el estudio de los servicios (González, et al., 1989; Moreno y Escolano, 1992; García y Sanz, 1992), a pesar de ello o tal vez gracias a ello, se pueden estudiar a éstos desde diversas perspectivas. Los estudios realizados hasta ahora en los países en desarrollo son muy escasos, de ahí la importancia de estudiar, analizar y entender la dinámica de este importante sector en dichas economías de forma general y en particular analizar lo que sucede al interior de las distintas ramas de servicios, ya que existen actividades muy diferentes entre si.

### **Características del sector servicios.**

En los últimos años la naturaleza de los servicios ha cambiado de una forma importante y por ello sus características también; por ejemplo, la no comerciabilidad era una de las particularidades que tradicionalmente se les ha atribuido a éstos, ya que existe la necesidad de ofrecer el servicio en el mismo lugar y en el mismo momento donde se consume por su carácter de no

---

<sup>7</sup> Para el caso de México, los principales estudiosos del tema son Fernando de Mateo (1991, 1992), Fernando Chávez (1995, 1996), Eugenio Rovzar (1983) y Manuel Luna (1988, 1989). Estos autores han incursionado en el tema de los servicios en México desde su particular punto de vista y han encontrado cuestiones interesantes las cuales se tocarán posteriormente.



almacenable. Pero gracias, como ya se ha mencionado, a la tecnología, ahora es posible que muchas de las actividades terciarias puedan ser producidas en un lugar y consumidas en otro, y eso ha facilitado su comerciabilidad (Muñoz, 2007). Una empresa que se dedica a la administración de bases de datos, o asesoramiento técnico, puede realizar su labor en un estado o un país, y suministrar su servicio en otro vía informática.

A los servicios regularmente se les identifica por ciertas características que supuestamente poseen, esto es: baja productividad del trabajo, poca intensidad del capital, enorme cantidad de empresas pequeñas, elevada participación de mano de obra femenina, gran número de puestos de trabajo de tiempo parcial, etc. Esta visión es muy superficial y en parte engañosa, ya que el sector servicios es un grupo muy heterogéneo de actividades, cuya productividad, tasa de crecimiento, ocupaciones, salarios, estrategias de agentes públicos y privados, son también muy diferentes. (González, et al. 1989).

Gutiérrez (1993) señala que las características del sector servicios son:

1. Escasa intensidad de capital: debido al tipo de producto no estandarizable, al personal, técnico, calificado o artístico;
2. El crecimiento de su productividad es reducido y menor al que experimentan la agricultura y la industria: el trabajo es el producto y debido a eso no se puede sustituir por maquinaria;
3. Predominio de pequeñas empresas: no existen economías de escala tecnológicas y tampoco difusión espacial de los establecimientos.
4. Alta presencia femenina y coexistencia de subsectores de alta y baja calificación y altos y bajos salarios: existe una gran heterogeneidad en el sector, y presentan en conjunto un nivel salarial menor al de la industria y al de la economía;
5. Cercanía con el consumidor: generalmente es necesario el contacto productor-consumidor debido a que una gran parte de su producción es de destino final;
6. Alta elasticidad ingreso: esto es debido a que los servicios se encuentran relacionados con necesidades superiores: ocio, salud, desarrollo intelectual y espiritual, medio ambiente, justicia social;
7. Las transacciones exteriores tienen escasa importancia: debido a las características de los servicios, tradicionalmente se han incluido como no comercializables internacionalmente;
8. Amplia presencia pública: debido a que se trata de servicios públicos puros, como la defensa, justicia, servicios sociales, ya que el sector privado no los produce en suficiente cantidad o a precios accesibles.

Por otro lado, Stanback (1971) deja notar que lo anterior no es del todo cierto, ya que existe una confusión reinante en cuanto a la naturaleza de los servicios y su conceptualización, lo cual es debido a cuatro errores o conceptos equivocados: 1. homogeneidad; 2. limitaciones en las economías de escala; 3. medición del servicio, y 4. la falta de espacio. En cuanto a la homogeneidad, señala que existe la tendencia de autores dentro del campo de la economía como fuera de ella, a considerar a los servicios como un conjunto de actividades más o menos homogéneas, y estiman el crecimiento en la producción y el empleo en éstos de forma agregada. Debido a ese error, no se toma en cuenta que a diferentes actividades de servicios corresponden diferentes tasas de crecimiento, las cuales difieren en la forma en que utilizan sus recursos de capital y humanos, además, su crecimiento es inducido por diferentes fuerzas sociales y económicas.

Con respecto a las limitaciones en las economías de escala, Stanback señala que es un error pensar que los servicios estén limitados por las

economías de escala, excepto en las áreas de transporte, comunicaciones, servicios municipales, y algunas del sector financiero. No es posible almacenar servicios y transportarlos, a diferencia de los bienes, por lo que se deben entregar en forma directa al consumidor, esto conlleva a que los establecimientos pequeños sólo pueden servir a una región limitada. Entonces, influyen más las limitaciones del mercado que las limitaciones en las economías de producción. No obstante, estas limitaciones no necesariamente influyen en el tamaño de la empresa cuando ésta funciona sobre una base de unidades múltiples.

La medición del servicio es otro problema que atiende el autor arriba señalado, y señala que debido a la naturaleza misma de éstos es complicado medirlos. Por ser intangibles y proporcionados en forma directa al consumidor, es difícil su estandarización. Por ejemplo, un cliente mejor informado y con experiencia obtendrá una mejor asesoría legal y a menor precio que alguien que llega con un abogado por vez primera. La productividad de un ingeniero o un programador no se puede medir en términos de algún índice o el número de clientes atendidos, sino que más bien en función de su eficacia valorada desde la perspectiva de su cliente. En varias ocasiones la entrega de mercancías a los consumidores suele estar ligada a ciertos servicios (asesoría técnica, financiamiento de la compra, garantía y mantenimiento). Cuando no se reconoce esta unión, las mediciones tradicionales de contabilidad tienden a inclinar el valor a favor de los bienes. Este problema, en cuanto a que no es totalmente discernible la frontera entre un bien y un servicio, y cómo contabilizarlo, también lo reconocen la CEPAL (1985), Luna (1989), Moreno y Escolano (1992), Arriagada (2007), entre otros.

El último error que atiende Stanback en la conceptualización de los servicios, se refiere a la falta de espacio físico. Gran parte del análisis económico se realiza sin tomar en cuenta, en términos de espacio, la organización de la producción y del consumo. La sociedad se ha vuelto más urbana, han cambiado las funciones económicas y el nivel de especialización de muchas actividades económicas. Se puede encontrar que ciertos servicios satisfacen necesidades inmediatas de la población y son de naturaleza residencial, otros atienden las necesidades de las empresas y del gobierno y son más especializados. Por lo general, los servicios residenciales están cerca de las casas habitación. Los servicios más especializados se concentran en lugares específicos donde satisfacen los requerimientos de las empresas cercanas, aunque también ahora es posible prestar un servicio de forma remota y no es tan necesario el estar cerca del cliente. Los servicios, en ese sentido, han cambiado también sus formas organización, prestación, producción e incluso su concepción misma y por ende sus características.

Es muy difícil hablar de las características de un servicio si no se especifica su destino, es decir, si va dirigido al consumidor final o para una empresa.

No obstante, si realizamos una lista de lo que considera la literatura disponible sobre los servicios, destacando las características que éstos poseen y que los distinguen de los productos son:

- a) *Intangibilidad*: esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Aunque también hay que señalar que un informe pedido acerca de un tópico por parte de un cliente a alguna empresa de

servicios, siempre va sustentado ya sea en medios impresos o informáticos; la creación de un software para determinado fin se puede ver como un servicio y si esta respaldado en un disco cambia la característica de intangibilidad. Por lo tanto, no se puede generalizar la intangibilidad a todos los servicios.

b) *Heterogeneidad*: dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales, esto es, no son estandarizables. Las entrega de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos; esto es cierto en el caso de los servicios personales. En el caso de los servicios a empresas un servicio sí puede ser estandarizado, por ejemplo la gestión de los recursos humanos, el estudio de mercado de un producto, o el establecimiento de una red de cómputo, se puede prestar el mismo servicio a clientes similares.

c) *Inseparabilidad*: en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. La prestación de un servicio se da básicamente en presencia del cliente. Pero también cabe la posibilidad de que el servicios se realice sobre un bien, modificando esta característica, ya que el consumo del servicios perdura hasta que el bien requiera de nuevo el servicio. Asimismo, se puede dar el caso que un prestador de servicios de administración de base de datos o un centro de llamadas, realice su labor sin necesidad de estar presentes en forma física con el cliente.

d) *No es perdurable*: los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto, es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un viaje comercial. Aunque también puede ocurrir que el servicio se realice sobre un bien, y por lo tanto, el servicio perdura. Pero también un mensaje telefónico puede quedar grabado en una maquina, o una entrega de documentos se puede realizar sin necesariamente estar presente el destinatario, o se puede comisionar el diseño de un producto a una empresa y verlo días después de la entrega.

e) *Ausencia de propiedad*: generalmente los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. La propiedad del servicio es solamente en el tiempo que dura la prestación; después de ésta, sólo existe como experiencia vivida. Pero también existe el caso, como ya se había mencionado en el primer punto, de la prestación de un servicio y su soporte en medios impresos o informáticos, y por lo tanto pasan a ser propiedad del cliente en cuestión.

Los atributos anteriores tratan de rescatar los más fielmente posible las características de un servicio, es cierto que no es un tema acabado y pueden sumarse más con el tiempo, ya que éstos están transformándose en forma vigorosa debido al conocimiento especializado, la tecnología e innovación, y por lo tanto, al paso de los años se rompen esquemas establecidos tanto en la forma de comercialización como de producción.

Los servicios son un sector cambiante al igual que sus características y por lo tanto no es fácil establecer criterios para conceptualizarlos en forma general, es más, nos parece que no es la forma más adecuada. Para señalar algunas de las características es preciso agrupar las actividades más parecidas entre ellas. Es por ello que se han realizado algunos intentos para clasificar los

servicios de acuerdo a algunas características que poseen en común ciertas actividades, las cuales veremos a continuación.

### **Intentos de clasificación del sector servicios**

Diversos autores, como González et al. (1989), Luna (1989), García y Sanz (1992), Gage y Lesher (2005) por mencionar algunos, señalan que la clasificación de los servicios es una tarea complicada y no se encuentran reflejadas estas actividades en forma correcta en las estadísticas. Al intentar realizar una clasificación del sector terciario, existen diferentes formas respecto a lo que se considera como servicios dependiendo el país o según las conveniencias del propio investigador, aún siguiendo la clasificación de las actividades económicas de los sistemas de cuentas nacionales, como señala Luna (1989:15):

- “La definición y clasificación de las actividades de servicios varían, considerablemente, de un sistema de cuentas nacionales a otro dificultando las comparaciones internacionales.
- El exceso de agregación estadística a nivel sectorial.
- Los problemas de subregistro al no reportarse información sobre las actividades del llamado sector “informal” y/o al subestimarse la participación de los servicios en la medida en que las empresas se autoabastecen de insumos terciarios.
- La obtención de cifras adecuadas y comparables de valor agregado en actividades de servicios es problemática, y
- La inadecuación de las series de tiempo para países en desarrollo dificulta el análisis de tendencias en la producción nacional de servicios”.

García y Sanz (1992) mencionan que el mayor problema para abordar el estudio y teorizar los servicios no es la falta de datos o de información estadística, sino la falta de conocimiento y los límites conceptuales.

A pesar de lo anterior o con base en ello, distintos autores han realizado clasificaciones propias y ven a las actividades de servicios desde diferentes ópticas, si bien hasta hoy existe una clasificación mundial generalmente aceptada de las actividades productivas, no es seguida en forma fiel, ya que los diversos países realizan las adecuaciones que consideran pertinentes a esta clasificación. Los académicos también han tratado de seguir las cuentas nacionales pero éstas no son perfectas y algunos autores han agregado unas y quitado otras actividades. No obstante, de alguna manera todos tratan de rescatar lo más representativo de estas actividades, a continuación veremos algunas de ellas y la forma en que las han agrupado los especialistas.

Katouzian (1970) señaló tres categorías, la primera se refiere a los nuevos servicios, la segunda a los servicios complementarios, y la tercera a los viejos servicios. Los nuevos servicios son aquéllos que están relacionados con un consumo de productos manufacturados por parte de la población ya que va ligado al incremento en el ingreso per cápita, como pueden ser: educación, consumo de modernos servicios clínicos y médicos, y entretenimiento en general. Los servicios complementarios toman parte en el proceso de industrialización y se expanden en respuesta a una mayor demanda debido a una nueva situación productiva, los cuales son: la banca, transporte, comercio, finanzas, etc. Los viejos servicios son aquéllos que crecieron antes de la industrialización, su importancia y contribución han ido a la baja; con el

desarrollo de la economía estos servicios han sido continuamente sustituidos por bienes, además de que cambian también las relaciones sociales, un ejemplo de estos servicios es el servicio doméstico.

Sabolo (1975) clasificó las actividades en servicios finales y servicios intermedios. Los primeros a su vez se dividen en tradicionales (actividades domésticas, pequeño comercio, etc.) y nuevos (turismo y actividades de esparcimiento). Los intermedios son los dirigidos a los productores de bienes y productores de otros servicios, esto es, se insertan en la corriente de productos o más servicios, como pueden ser: el transporte, las telecomunicaciones, servicios bancarios, etc.

Abler y Adams (1977) realizaron la siguiente clasificación dividiéndolos en tres sectores: Terciario: abarca las actividades de naturaleza tangible o material como el transporte y las reparaciones; Cuaternario: formado por los servicios de generación de información a gran escala, como las finanzas y seguros, y las actividades estandarizables; Quinario: este sector abarca actividades más especializadas y menos estandarizables.

Browning y Singelman (1978) los clasificaron en cuatro apartados: servicios de distribución, servicios de producción, servicios sociales, y servicios personales. Los servicios de producción son prestados a empresas para producir bienes o más servicios, como pueden ser: servicios jurídicos, de financiamiento, de diseño y administración. Los servicios de distribución son los enfocados al transporte, renta de instalaciones para almacenaje, y ventas. Los servicios sociales son aquéllos que satisfacen necesidades individuales, como son: salud, educación, etc., y algunas de naturaleza pública, como la seguridad. Los servicios personales engloban tanto servicios de baja intensidad de capital como de alta intensidad, y se orientan más a los consumidores particulares a diferencia de los servicios sociales, estas actividades pueden ser: servicios domésticos, reparaciones, actividades de entretenimiento y hotelería.

Otra clasificación la realiza Kent (1985) y señala cinco categorías: servicios personales no calificados, servicios personales calificados, servicios industriales, servicios de consumo masivo, y servicios empresariales de alta tecnología. Los servicios personales no calificados son servicios domésticos y personales de todo tipo, los cuales absorben la mano de obra excedente en la economía. Los servicios personales calificados son aquellos que gracias al proceso de industrialización se abrieron nuevas oportunidades, como son: el comercio, administración, etc., pero también están incluidos los servicios públicos. Los servicios industriales nacen debido a los requerimientos de la creciente complejidad de la industria y que requieren de servicios más calificados, como son: banca, seguros, legales, etc. Los servicios de consumo masivo son aquellos que, debido a un incremento del ingreso, su consumo satisface ciertas necesidades, como son: actividades de ocio, restaurantes, salud, etc. Los servicios empresariales de alta tecnología surgen por un incremento en el empleo de nuevas tecnologías por parte de la industria, la cual ha automatizado sus procesos y elevado su procesamiento de datos.

Otra tipología basada en la clasificación de actividades de EEUU, es la presentada por Luna (1989, en base a Herman y Van, 1984), ahí se clasifican los servicios en base a su demanda final, intermedia, o ambas (Cuadro 2).

Cuadro 2

Clasificación de los servicios por tipo de demanda		
FINAL	INTERMEDIA	FINAL E INTERMEDIA
Teatros	Auditoría	Servicios de gas
Transporte	Computación	Servicios de agua
Renta de autos	Asesoría	Terminación de edificios
Hospitales	Comercio al mayoreo	Transporte aéreo
Seguros de vida	Navegación comercial	Operadoras inmobiliarias
Servicios siquiátricos	Transportación aérea	Servicios cinematográficos
	Corretajes	Banca
	Publicidad	Seguros médicos
	Manejo Comercial	Consultores legales
	Agencias de empleo	Despachos de ingenieros
	Arrendamiento de maquinaria	Otros servicios a negocios
	Renta de transportes	

Fuente: Luna (1989) con base en Herman y Van (1984)

Gutiérrez (1993) ofrece una clasificación (cuadro 3) basándose en la realizada por Browning y Singelman (1978), la funcionalidad de la aportación realizada por estos autores ha sido una de las más representativas y una de las más retomadas y utilizadas por los estudiosos del tema, además de ser la base de varias clasificaciones realizadas.

Cuadro 3

Clasificación funcional del sector servicios			
<u>Servicios infraestructurales de conexión general</u>	<u>Servicios comerciales conexión productor-consumidor</u>	<u>Servicios auxiliares a bienes de consevación</u>	<u>Servicios financieros de circulación del capital</u>
Transporte	Comercio	Almacenamiento	Instituciones bancarias
Comunicaciones	Publicidad	Reparaciones	Asesoramiento financiero
	Relaciones públicas	Servicios de limpieza y conservación	Seguros
	Estudios de mercado		Otros intermediarios financieros
	Alquiler de inmuebles		
	Alquiler de bienes muebles		
	Servicios post-venta		
<u>Serv. especializados a empresas comer. y finan.</u>	<u>Servicios sociales</u>	<u>Serv. grales. de la admon pública</u>	<u>Servicios personales</u>
Administración y gerencia	Educación privada y pública	Ley y orden	Hoteles
Contabilidad	Sanidad privada y pública	Servicios económicos	Restaurantes
Auditoría	Otros servicios sociales privados y públicos		Cuidado personal
Personal			Servicios recreativos y culturales
Técnicos			Servicios domésticos
Computación			Otros servicios personales
Legal			
Seguridad			

Fuente: Gutiérrez (1993)

Las anteriores clasificaciones han sido un intento por sistematizar el sector servicios respondiendo a los intereses y preocupaciones de los especialistas, para comprender la complejidad de este sector. Es difícil abordar el sector terciario como un conjunto de actividades homogéneas ya que al interior del mismo se encuentran actividades tanto tradicionales como modernas, con alto contenido de capital o baja utilización del mismo, elevado capital humano o baja preparación de la mano de obra, con salarios bajos y altos, con actividades inmersas en el mercado pero también con alta participación de la economía informal, además de ser una ventana de

oportunidad para las mujeres y el empleo de medio tiempo, ya que en la industria es más complicado encontrar empleos con estas características.

Básicamente las clasificaciones realizadas nos permiten contextualizar qué tipo de actividades se pueden considerar productivas y cuáles no. A grandes rasgos, se puede mencionar que las actividades de consumo personal son actividades que no son productivas, y aquellas que son dirigidas a incrementar el valor de la producción, son productivas.

Dentro de este último subgrupo de servicios, es decir, los dirigidos a las empresas, existe otra clase de actividades más especializada y poseedoras de características especiales que son muy importantes para sus clientes, llamados servicios a empresas intensivos en conocimiento (SEIC). Para entender la influencia que esta última clase de actividades tienen dentro de los servicios y al resto de los sectores económicos, a continuación vamos a revisar lo que significan.

### **Definición de los servicios a empresas intensivos en conocimiento (SEIC).**

La incorporación de nueva tecnología, formas de gestión, información y conocimiento, es lo que rodea a los servicios a empresas intensivos en conocimiento (SEIC) o en su equivalente anglosajón *knowledge intensive business services* (KIBS); en las distintas definiciones tratan de recalcar la especialización –tecnológica y/o de conocimiento- que involucra esta clase de actividades. Cada vez más los SEIC se están convirtiendo en insumos importantes para la producción tanto de bienes como de servicios y eso es debido a los elementos arriba mencionados. Los SEIC son un conjunto de actividades de servicios de naturaleza intermedia, esto es, se proporcionan a las empresas de cualquier sector económico, ya que son empresas que trabajan para otras empresas, lo que comúnmente se llama subcontratación. La denominación SEIC a las empresas que poseen conocimiento especializado y empleo intensivo de tecnología es útil para identificar a los negocios que prestan esta clase de servicios. A esta clase de actividades también se les llama servicios especializados o avanzados al productor, servicios intensivos en conocimiento<sup>8</sup>, o en forma genérica, servicios a los negocios. Debido a su relativamente poco tiempo en la escena productiva, su estudio y conocimiento no es lo más amplio que merece esta clase de actividades. Los estudios e investigaciones basados en los SEIC han sido en su mayoría en Europa, no obstante que el mayor desarrollo de estas actividades se encuentra en Estados Unidos. Su definición clara se muestra complicada pero son valiosas las proposiciones realizadas hasta el momento. Algunas definiciones se presentan a continuación.

Marja Toivonen (2004:36) señala que los SEIC son, "compañías de servicios privadas las cuales venden sus servicios en el mercado y directamente a otras compañías o al sector público. Se especializan en servicios intensivos en conocimiento, lo cual significa que el centro de su

---

<sup>8</sup> Los servicios a empresas intensivos en conocimiento forman parte de los servicios intensivos en conocimiento. Éstos últimos son un grupo más extenso de actividades. En no pocas ocasiones se toman como sinónimos pero no es lo correcto. Lo veremos con más detalle en el capítulo II.

servicio es la contribución al proceso de conocimiento de sus clientes, el cual esta reflejado en una excepcionalmente mayor proporción de expertos de diferentes ramas científicas en su personal.”

Muller y Doloreux (2009:9) señalan que “son empresas de servicios caracterizadas por prestar servicios intensivos en conocimiento a otras empresas y organizaciones, servicios que son predominantemente no rutinarios.”

Muller y Zenker (2001:16) indican que “se pueden definir como empresas de asesoría en un amplio sentido, y más generalmente los SEIC se pueden definir como la actuación de empresas, principalmente para otras empresas, en servicios que abarcan un gran valor añadido intelectual.”

Hirschfeld (2007:6) más que aludir una definición precisa de los SEIC, lo que señala son las actividades que considera como parte importante de este tipo de servicios. “El verdadero núcleo de los SEIC es en primer lugar la actividad vinculada con la tecnología, como los servicios informáticos, la investigación y el desarrollo o prestaciones como los análisis y los ensayos técnicos. Además de los servicios tradicionales de consejo fiscal, jurídico o de gestión de empresas, o de publicidad o marketing, son uno de los principales pilares de este sector de actividad.”

Miles et al. (1995) fueron pioneros en tratar el tema de los SEIC, en su estudio identifican a dos clases de SEIC, los SEIC I son aquellos servicios profesionales tradicionales tendientes a utilizar intensivamente nueva tecnología (publicidad, servicios legales, consultoría, etc.), y los SEIC II son aquellos que están basados propiamente en nueva tecnología (software, telecomunicaciones, redes computacionales, etc.) Algunos autores como Ruiz et al. (2006), Quadros y Ferreira (2006), García (2008) por mencionar algunos, incluso llaman TSEIC (o TKIBS) a estos últimos, los cuales también han sido objeto de estudio. En su investigación, Miles et al. (1995:18) definen que los SEIC “involucran actividades económicas que resultan de la creación, acumulación y diseminación de conocimiento”. Asimismo, se señalan tres características principales de los SEIC:

1. Dependen en gran medida de conocimiento profesional;
2. Son una fuente primaria de información y conocimiento, y lo utilizan para producir servicios para sus clientes en los procesos de producción;
3. Son competitivos y se proveen básicamente a los negocios.

Como ya habíamos señalado, diversos autores definen a los SEIC en base a las distintas clasificaciones industriales internacionales, pero esto puede significar un problema, ya que algunas nuevas actividades de servicios no pueden encontrarse en estas clasificaciones tradicionales, y es por eso que Hipp (1999) señala que no es muy útil analizar a los SEIC empíricamente empleando las clasificaciones industriales oficiales. Ella incluso va más allá y propone que se tome como una nueva industria independiente para su adecuado registro y estudio, no obstante, esto también representaría un problema al no existir una coincidencia de clasificación entre los distintos países.

Como lo hemos presentado, las distintas definiciones de lo que son los SEIC aún no son tema acabado, la mayoría de los autores enfatizan la característica del conocimiento que poseen esta clase de actividades, pero



también la información que poseen, transmiten y generan, y esa transferencia de información y conocimiento a sus clientes es debido a las nuevas tecnologías. Esto ha hecho posible que esta nueva subrama de servicios haya crecido de una forma importante en las últimas décadas. El beneficio de la tecnología para los servicios profesionales tradicionales ha sido que ahora su prestación se vuelve más precisa, dinámica y oportuna; y para el surgimiento de los servicios basados más en las nuevas tecnologías, es imprescindible.

Los SEIC son una subrama de los servicios al productor la cual ha significado y ha venido a representar una de las características de la economía basada en el conocimiento o de un capitalismo del conocimiento como propone Ordóñez (2004) llamar a esta nueva etapa del capitalismo. Son servicios que proveen las empresas especializadas y su campo de acción es tan diverso que pueden intervenir en cualquier etapa del proceso de la producción, desde el estudio de mercado para ofrecer un nuevo producto al público, hasta la publicidad y servicio post venta, pasando por las cuestiones de diseño y legales del producto.

Tomando en cuenta todo lo anterior y tratando de abarcar todos los puntos y características de los SEIC, se propone la siguiente definición: Los SEIC son actividades terciarias que se subcontratan, empleadas como insumos intermedios con fines de lucro dirigidas a empresas privadas y organismos públicos con el propósito de hacer más eficientes sus procesos productivos. Esta prestación se realiza con la ayuda del cliente, ya que éste provee información, la cual será transformada y utilizada para aprovechamiento del cliente y el proveedor. Al cliente le proporcionan una solución adecuada a su problema y el proveedor obtiene más información, conocimiento y experiencia. Este tipo de servicios cuenta con un gran capital humano de varias disciplinas, empleo eficiente de la tecnología, y gracias a su actividad llegan a ser una fuente, un medio y un receptor de información y conocimiento, ayudando a crear redes de innovación entre ellas y sus clientes. Con esta definición de lo que son los SEIC, ahora podemos pasar a la clasificación de los servicios a empresas en general y a la de los SEIC en particular.

### **Sub categorías de los servicios a empresas y los SEIC.**

Dentro de los servicios existe una desagregación de actividades para estudiar de una mejor forma este sector como ya hemos expuesto. Si bien hemos apuntado el significado y el contenido de los SEIC, ahora pasaremos a explicar brevemente los servicios a empresas que son parte de los SEIC y los servicios a empresas que no son parte de este grupo. El subgrupo de los servicios a empresas es amplio, por lo que a continuación lo exploraremos para posteriormente exponer las clasificaciones de los SEIC que realizan diferentes especialistas. Este apartado se puede tomar como una continuación de la sección donde dimos algunas tipologías de los servicios. La razón por la que no continuamos con la desagregación hasta llegar con los SEIC fue porque primero quisimos abordar el concepto de los SEIC para tener una mejor panorámica del contexto en que se ubica a esta clase de servicios.

Los servicios al productor o a empresas constituyen un grupo fundamental debido a que son insumo de otras actividades, contribuyendo de esa forma al proceso de crecimiento industrial y de la economía en general, ya que permite a empresas de otros sectores incrementar su productividad,

absorber nuevas tecnologías, ampliar mercados y oportunidades comerciales, superar restricciones, generar innovaciones y originar un cambio cualitativo en el tipo de empleo (Luna, 1989). Esta clase de actividades se prestan a los productores de bienes – y servicios- , y debido a su naturaleza son productos intermedios y no finales. Así también, Kox y Rubalcaba (2007) mencionan que los servicios a empresas son un grupo de actividades que afectan la calidad y eficiencia de las actividades de producción, y complementan o sustituyen funciones de servicios de las organizaciones las cuales se proveen en forma externa. Las empresas pueden adquirir en el mercado servicios más eficientes y económicos, disminuyendo de esta forma sus costos.

García y Sanz (1993) mencionan que cada vez más se incrementa la incorporación de servicios en los bienes, llegando al punto en que el producto final, si bien es de naturaleza aparentemente industrial, es un conjunto de actividades y trabajo terciario. Es por ello que esta subrama de servicios, al ser insumos de gran valía en cualquier rama productiva, son muy importantes para el sistema productivo en su conjunto. En Europa han contribuido enormemente al crecimiento económico en términos de empleo, productividad e innovación (Kox y Rubalcaba, 2007).

Asimismo, dentro de los servicios a empresas existen grupos de actividades de naturaleza distinta, ya que sería equivocado asociar labores bastante disímiles entre sí en esta categoría, por ejemplo, no se pueden agrupar en la misma categoría actividades de limpieza de oficinas con actividades de publicidad, aunque las dos sean servicios dirigidos a las empresas. El grado de especialización, conocimiento, información, innovación, utilización de tecnología y capital humano es distinto entre una y otra actividad, es por ello que se necesita identificar y separar cada grupo específico de actividades, aunque sean parte de los servicios a empresas. Dentro de este grupo de actividades se encuentra un conjunto selecto de actividades llamadas servicios a empresas intensivos en conocimiento (SEIC), vamos a encontrar que cada autor clasifica a las actividades basándose en ciertas ramas del conocimiento, por ejemplo, las actividades de ingeniería, de consultoría, o informáticas. Esto se debe, como ya se había mencionado, a que no existe hoy en día, una homologación en los criterios de selección de las actividades, y por lo tanto, cada clasificación es distinta, aunque con rasgos similares.

Pasemos a revisar a los servicios a empresas o al productor; existen clasificaciones muy distintas entre si, como ya se ha hecho una constante en la forma de clasificar a los servicios, los distintos criterios tienen lugar tanto entre las organizaciones internacionales como entre los estudiosos del tema. Revisaremos algunas de las que consideramos más representativas como la que se presenta en el cuadro 4, esta clasificación la realiza la Organización Mundial de Comercio (OMC) con el propósito de registrar el comercio internacional de servicios a empresas. Las actividades son divididas en seis grupos, tratando de agruparlos según la especialización y naturaleza de cada actividad. Es interesante observar que en el apartado F se engloba a lo que no correspondió con algún otro apartado, es una forma muy residual de clasificar a las actividades.

Cuadro 4

Clasificación de los servicios prestados a las empresas		
<u>A. Servicios profesionales</u>	<u>C. Serv. de investigación y desarrollo</u>	<u>F. Otros servicios prestados a las empresas</u>
Jurídicos	Ciencias naturales	Publicidad
Contabilidad y auditoría	Ciencias sociales	Inv. de mercados y opinión pública
Asesoramiento tributario	y humanidades	Consultoría en administración
Arquitectura	Inter-disciplinarios	Relacionados con la consultoría en admon.
Ingeniería		Ensayos y análisis técnicos
Planificación urbana	<u>D. Servicios inmobiliarios</u>	Relacionados con la agricultura y silvicultura
Médicos y dentales	Bienes raíces propios o arrendados	Relacionados con la pesca
Veterinaria	Por contrato o comisión	Relacionados con la minería
Profesionales de la salud		Relacionados con la manufactura
Otros	<u>E. Servicios de arrendamiento o alquiler sin operarios</u>	Relacionados con la distribución de energía
	Buques sin tripulación	Colocación y suministro de personal
<u>B. Servicios de informática y servicios conexos</u>	Aeronaves sin tripulación	Investigación y seguridad
Instalación de equipos	Otros medios de transporte sin personal	Consultoría en ciencia y tecnología
Aplicación de programas	Maquinaria y equipo sin operarios	Mantenimiento y reparación de equipo
Procesamiento de datos	Otros medios de transporte sin personal	Limpieza de edificios
Bases de datos		Editoriales y de imprenta
Otros		Fotográficos
		Otros

Fuente: OMC (1991)

Cuadrado y del Río (1989) presentan una tipología de los servicios a empresas la cual se encuentra basada en Barcet y Bonamy (1985). Ellos dividen las actividades en tres grandes grupos y en base a las funciones productivas de las empresas industriales: 1. administración general; 2. comercialización y transporte; y 3. administración de la producción (cuadro 5). Dentro de estos grupos no se hace una diferenciación acerca del grado de complejidad de las acciones sino que esta en correspondencia con los diversos ciclos o departamentos de una empresa, y eso es precisamente lo que tienen en común únicamente, que están dirigidos a los negocios o empresas.

El incremento de la especialización de las actividades y el surgimiento de sofisticadas formas de organización productiva y económica, han influido en el desarrollo de nuevos servicios los cuales poseen características propias. Así, esta clasificación parte del hecho de que el crecimiento de los servicios en la economía se debe a una mutación interna y global del sistema productivo.

Por otra parte, es interesante ver las adecuaciones que ha realizado la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través del tiempo para registrar los servicios a empresas como lo hacen notar Gage y Leshner (2005), ellos presentan (cuadro 6) la clasificación por producto que realiza la ONU en lo que se refiere a los servicios a empresas comparando las que han planteado en distintos años. Si bien no existe un cambio profundo en cuanto a qué actividades de servicios a empresas se consideran como tal, si es interesante observar que la actividad 88 de la versión 2002 es un servicio a la manufactura, y eso puede influir a la hora de registrar el producto de ese servicio como un bien tangible o intangible, cuestión que ya se había señalado anteriormente en cuanto a la delgada línea que separa un bien de un servicio.

Cuadro 5

<b>Clasificación de los Servicios a las Empresas</b>	
<b>A. ADMINISTRACIÓN GENERAL</b>	
<u>1. Función administrativa</u>	<u>4. Función de personal</u>
Contenciones	Pagos
Fiscalidad	Gestión de personal
Problemas jurídicos	Formación
Patentes y marcas	Selección
Seguros	Servicios médicos
Infraestructura y locales	Servicios sociales
<u>2. Función Contable y financiera</u>	<u>5. Infomática</u>
Contabilidad general	Información y gestión
Contabilidad analítica	Cálculo de costos
Control de gestión. Auditoría	Software de explotación
Gestión financiera	Informatica de producción
Otros	Mantenimiento
<u>3. Servicios generales</u>	Estudios y proyectos
Seguridad	
Jardinería	
Limpieza	
<b>B. COMERCIALIZACIÓN Y TRANSPORTE</b>	
<u>6. Comercialización</u>	<u>7. Transportes y mantenimiento</u>
Ventas	Transporte de personal
Compras	Transporte de mercancías
Representaciones	Gestión de stocks
Comercialización internacional	Almacenes
Marketing	
Publicidad	
Traducciones	
<b>C. ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	
<u>8. Organización del trabajo</u>	Métodos
Investigación	Planning, lanzamiento
Estudios	Mantenimiento
Ensayos y controles	Alquiler de medios de produc.
Prototipos y modelos	Ing. de nuevas instalaciones
Utillajes especiales	
Fuente: Cuadrado y del Río (1989) en base a Barcet y Bonamy (1985)	

Cuadro 6

<b>Clasificación de servicios a las empresas</b>		
CPC Provisional (1989)	CPC 1.0 (1997)	CPC 1.1 (2002)
81. Servicios financieros intermediarios y servicios auxiliares	81. Servicios de I+D	81. Servicios de I+D
82. Servicios de bienes raíces	82. Servicios profesionales científicos y técnicos	82. Servicios legales y de contabilidad
83. Renta o arrendamiento de servicios sin operador	83. Otros servicios profesionales científicos y técnicos	83. Otros servicios a los negocios profesionales y técnicos
84. Servicios relacionados a la computación	84. Servicios de telecomunicaciones; recuperación y oferta de servicios de información	84. Servicios de telecomunicaciones; recuperación y oferta de servicios de información
85. Servicios de I+D	85. Servicios de apoyo	85. Servicios de apoyo
86. Servicios legales, de contabilidad y auditoría e impuestos; investigación de mercados y opinión pública; consultoría de admon; arquitectura; ingeniería y otros servicios técnicos.	86. Servicios de producción por honorarios o por contrato	86. Servicios secundarios a la pesca minería, agricultura y caza
87. Servicios a los negocios	87. Servicios de mantenimiento y reparación	87. Servicios de mantenimiento, reparación e instalación
88. Servicios secundarios a la minería agricultura y manufactura.		88. Servicios de manufactura sobre insumos físicos poseídos por otros
89. Activos intangibles		89. Otros servicios a la manufactura
Fuente: Gage y Leshner (2005)		

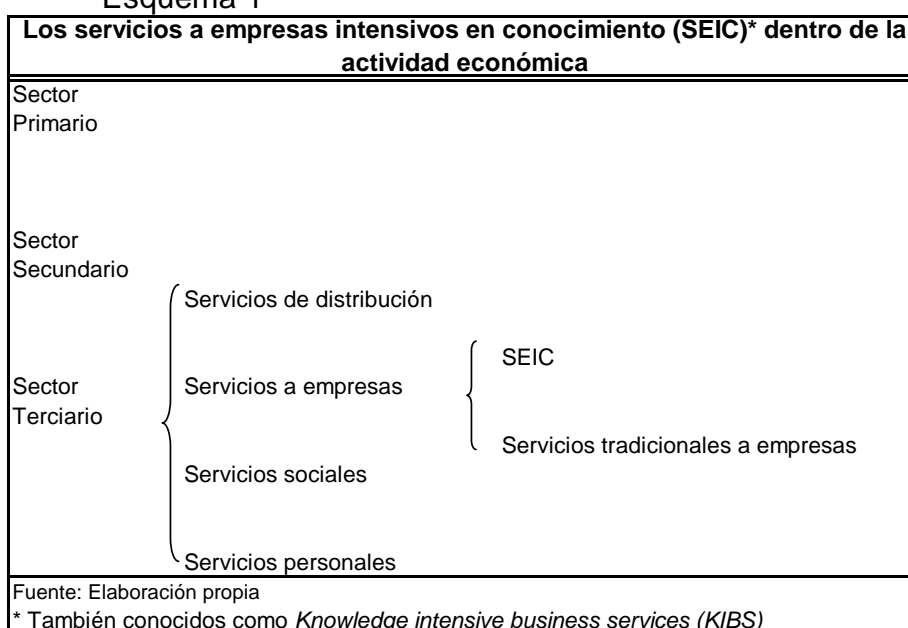
Existen varias clasificaciones más, pero el objetivo no es hacer una revisión exhaustiva de las mismas, lo que pretendimos fue mostrar el trabajo

que se ha realizado y la complejidad que existe al tratar de capturar, a través del tiempo, todas las actividades en este subgrupo del sector servicios.

Si bien los SEIC se encuentran dentro del grupo de los servicios prestados a empresas, el valor que aportan a la producción es mayor que el de los servicios tradicionales debido a su contenido de conocimiento y tecnología. En el siguiente esquema (1) podemos ver un esquema donde se ejemplifica el lugar que tienen los SEIC. Los servicios tradicionales son aquellos que no requieren una alta calificación laboral para ser desempeñados, como pueden ser ventas, limpieza, seguridad, jardinería, etc.

No obstante, los servicios que no forman parte de los SEIC son fuente importante de empleo debido a que, al no requerir una alta escolaridad o especialización, mucha gente encuentra refugio, y brinda oportunidades de trabajo también a muchas mujeres.

Esquema 1



A continuación presentamos algunos intentos de clasificar la subrama de los SEIC, que como ya se había señalado, cada propuesta de clasificación obedece a criterios de los autores ya que no existe una norma que permita clasificar a estas actividades especializadas. Estos servicios son los que han suscitado nuestra atención ya que son un subsector que ha tenido un comportamiento muy dinámico en las últimas décadas, su importancia ha sido objeto de estudio por parte de académicos y organismos nacionales e internacionales debido a su especialización y elevada aportación de valor, pero su complejidad hace imperativo que se reorganice esta subrama y se divida para comprender mejor su naturaleza.

Otra clasificación (cuadro 7) la cual se encuentra basada en las actividades económicas europeas es la presentada por Hirschfeld (2007). Estas actividades se encuentran básicamente en las secciones 72, 73 y 74 de la clasificación europea NACE 1.1. En la clasificación norteamericana NAICS, las actividades de los SEIC se encuentran en las secciones 54 (servicios profesionales, científicos y técnicos) y 51 (servicios de información) (Hirschfeld, 2007).

Cuadro 7

<b>Clasificación de los servicios a las empresas intensivos en conocimiento</b>
<b>Actividades Informaticas</b>
Consultoría de equipo informático Consulta de aplicaciones de informática y suministro Proceso de datos Actividades relacionadas con bases de datos Mant. y rep. de máquinas, contabilidad y equipo informático Otras actividades relacionadas con la informática
<b>Investigación y Desarrollo</b>
Investigación y desarrollo en ciencias naturales y técnicas Investigación y desarrollo en ciencias sociales y humanidades
<b>Otras Actividades Empresariales</b>
Actividades jurídicas Activ. de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal Estudio de mercado y realización de encuestas de opinión pública Consulta y sesoramiento sobre dirección y gestión empresarial Gestión de sociedades de cartera (holding) Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería Ensayos y análisis técnicos Publicidad Selección y colocación de personal Actividades empresariales diversas
Fuente: Hirschfeld (2007)

Por último presentamos una clasificación más basada tanto en las profesiones como en la intensidad en el uso de la tecnología (cuadro 8). Miles et. al., (1995) dividen a los SEIC en dos categorías, señalando que existen actividades profesionales que son tradicionales y que son importantes usuarias de tecnologías en el ejercicio de su profesión, a éstas actividades las llamaron SEIC I. Los SEIC II son aquellas que basan su funcionamiento en las nuevas tecnologías, su enfoque es más moderno debido a que involucra alto contenido informático. La diferencia radica en que mientras los SEIC I únicamente se apoyan en las nuevas tecnologías para realizar sus funciones de una manera óptima, los SEIC II basan su actividad en las nuevas tecnologías, son la plataforma para su labor. A pesar de su división, estos servicios poseen un factor común, y es el considerable grado de especialización lo que se convierten en un factor de cambio en la producción, tanto de bienes como de servicios.

Los SEIC poseen peculiaridades especiales que hacen imperativo su estudio. Dentro de los SEIC, a pesar de que existen actividades tan dispares dentro de los mismos, poseen la característica del considerable grado tecnológico y/o de conocimiento, su importancia y crecimiento se hace cada vez más evidente en una economía tan competitiva y es por eso que se busca tipificar estas actividades para tener un mejor registro y conocimiento de ellas.

Cuadro 8

<b>Clasificación de los servicios a las empresas intensivos en conocimiento</b>
<b>SEIC I. Servicios tradicionales profesionales, propensos a usar intensivamente nueva tecnología.</b>
Comercialización/ Publicidad Educación Diseño Algunos servicios financieros Algunos servicios de oficina Servicios de construcción (arquitectura, ingeniería, topografía) Consultoría administrativa Contabilidad Servicios legales Servicios medioambientales
<b>SEIC II. Servicios basados en nueva tecnología.</b>
Redes de computo/ Telemática Algunas telecomunicaciones Software Otros servicios relacionados al computo Educación en nuevas tecnologías Diseño que involucra nuevas tecnologías Servicios de oficina que involucra nuevas tecnologías Servicios de construcción que involucran nueva tecnología (arquitectura, ingeniería, topografía) Consultoría administrativa que involucra nueva tecnología Ingeniería técnica Servicios medioambientales que involucran nueva tecnología como, recuperación y monitoreo de desechos, científicos y de laboratorio. Consultoría de I+D y "boutiques de alta tecnología"
Fuente: Miles, et al. (1995)

Los intentos de clasificar los servicios avanzados a las empresas también han sido objeto de criterios distintos y por lo tanto, aún no existe una clasificación de aceptación generalizada, y por ende su reflejo en las estadísticas no capturan lo mejor que supondría la importancia de las mismas. No obstante, se han realizado esfuerzos tanto de parte de académicos como de organismos internacionales de clasificar a estas actividades, y un mayor estudio y conceptualización de los mismos ayudará a que esto sea más viable. La correcta clasificación de los SEIC permitirá una clara identificación de estas actividades, y por ende, su mejor registro en las estadísticas. Esto permitirá reconocer su importancia dentro del sector, pero lo más importante, su contribución al crecimiento de la economía.

## Conclusiones

Los servicios son un sector de cierta forma “desatendido” por la mayoría de los académicos debido a la no materialización de la mayoría de los servicios. Además aún existe la vieja creencia de que los servicios no son trabajos productivos. Esta idea ya no tiene cabida en pleno siglo XXI.

Si bien no existe un consenso definitivo en cuanto a la definición del concepto y de las características de los servicios, si se han realizado ciertos avances, aunque con las nuevas tecnologías y la activa demanda y oferta de servicios vuelve a este sector muy dinámico y cambiante. Hoy en día hay servicios que antes no existían o no se comercializaban, como posibilidad de hacer movimientos bancarios sin ir al banco o los estacionamientos públicos.

Los servicios anteriores difieren mucho uno de otro, es por eso que los servicios son un sector muy complicado debido a la enorme heterogeneidad que existe en su interior. Debido a ello, lo más recomendable no es tratar al sector como un todo, sino estudiarlo basándose en las actividades que más similitud tienen entre ellas. De esta forma se puede hacer un análisis más aproximado a la realidad.

La escasa teoría de los servicios se debe a que muchos investigadores dan por hecho que los servicios son algo homogéneo, y por ello sus aportaciones son un tanto endeble. No obstante, si han ayudado a comprender algunas aristas del mismo problema y, en ese sentido, se han logrado avances importantes al entendimiento de este sector. Sin embargo, es importante no hacer generalizaciones como se acostumbra a hacer en la ciencia económica. El comportamiento de los servicios es distinto en cada país y por lo tanto es equivocado pensar que existe un comportamiento similar de los servicios en economías distintas cuando ni siquiera al interior de los servicios lo es. Esto es una de las causas de la dificultad del sector.

Lo que no se puede negar es la importancia que tienen los servicios en las economías. Debido a ello es necesario e importante mejorar y elevar el nivel de conocimiento del papel que juegan los servicios en el desarrollo de cada país, ya que cada nación es distinta, su dinámica y efecto hacia el resto de los sectores se verá apoyada por las características propias, y esto repercutirá en el grado de influencia que tenga en la economía. Los servicios pueden ser una estrategia de desarrollo como lo ha hecho con bastante éxito India. Es cierto que la industria es fundamental, pero es necesario buscar otras formas de crecimiento, ya que la industrialización se antoja complicada de materializarse después de tantas décadas de su incesante búsqueda.

Además de que la cada vez mayor utilización de servicios en la fabricación y respaldo del producto hacen de los servicios un sector al cual se debe de poner mayor atención como una posibilidad de incursionar en las cadenas globales de producción. No podemos competir en el mundo con mano de obra barata, las tendencias en las nuevas formas de producción necesitan de servicios intensivos de conocimiento, es ahí donde México puede ver una ventana de oportunidad y ser más que una nación maquiladora, se puede ofrecer mano de obra especializada proveedora de servicios con alto valor agregado.



## Bibliografía

Baumol, W.J. (1967) "Macroeconomics of unbalanced growth: The anatomy of urban crisis", *American Economic Review*, Vol. 52, No. 3, junio.

Bell, Daniel (1973); "El advenimiento de la sociedad post-industrial", Alianza Universidad, 1994, España.

Bendeski, León (1986); "La tecnología microelectrónica en la prestación de servicios financieros y su impacto sobre el empleo bancario" en *Industrias nuevas y estrategias de desarrollo en América Latina*, coord. Isaac Minian. CIDE.

Bhagwati, Jagdish (1987); "Internacional trade in services and its relevance for economic development", en *The emerging service economy*, Pergamon Press.

Castells, Manuel (2000); "La economía del conocimiento", Conferencia pronunciada en el Salón del Ciento del ayuntamiento de Barcelona en el acto de clausura del Master: La ciudad: políticas, proyectos y gestión.

CEPAL (1985); "Los servicios y el desarrollo de América Latina", papeles del SELA No. 2, Grupo Editor Latinoamericano.

Chang, Ha-Joon (2008); "Bad Samaritans: The Myth of Free Trade and the Secret History of Capitalism". Bloomsbury Publishing PLC.

Chávez Gutiérrez, Fernando J. (1995); "Los servicios en México crecimiento, empleo y rentabilidad", UAM-Azcapotzalco/Fundación Friedrich Ebert, México.

Clairmonte, F.F.; Cavanagh J. H. (1986); "Las empresas transnacionales y los servicios: la última frontera", *Comercio Exterior*, vol. 36, núm. 4, abril.

Clark, Colin (1939); "Las condiciones del progreso económico", Alianza Editorial, 1976, España.

David, Paul A.; Foray, Dominique (2002); "Fundamentos económicos de la sociedad del conocimiento" en *Comercio Exterior*, vol. 52, Núm. 6

De Mateo, Fernando (1991); "El sector servicios en México y su contribución al desarrollo" en *México: una economía de servicios*, Organización de las Naciones Unidas, UNCTAD, Nueva York.

\_\_\_\_\_ (1992); "Servicios: Sustitución de importaciones y política de liberalización en México", *Pensamiento Iberoamericano*, No. 21.

Del Río Gómez, Clemente (1992); "La evolución de los servicios en España", Instituto de Estudios y Análisis Económicos, España.

Del Río Gómez, Clemente; González Moreno, Miguel; Cuadrado Roura, Juan R. (1989); "Desarrollo económico, cambio estructural y evolución de los servicios", *Economiaz Revista Vasca de Economía*, No. 13-14.

Delaunay, Jean Claude; Gadrey, Jean (1992); "Services in Economic Thought. Three Centuries of Debate", Kluwer Academic Publisher, United States of America.

Eugenia García, Clara; Sanz Menéndez, Luis (1992); "Conceptos y clasificaciones en la economía de los servicios", Instituto de Estudios Sociales Avanzados, documento de trabajo 92-07, Madrid.

Eulalia Sanz (2004); "Industrialización de los servicios y economía global de la información", e-business Center PwC&IESE.

Feketekuty, Geza (1990); "Comercio internacional de servicios. Panorama general y modelo para las negociaciones", Ediciones Gernika, México.

Fisher, G. B. Allan (1945); "Progreso económico y seguridad social", Fondo de Cultura Económica, 1949, México.

Gage, Jonathan; Leshner, Molly (2005); "Interwined: FDI in manufacturing and trade in services", *OECD Trade Policy Working Papers*, No. 25.

González Moreno, Miguel; Del Río Gómez, Clemente; Domínguez Martínez, José Manuel (1989); "Los servicios, concepto, clasificación y problemas de medición", *Economiaz Revista Vasca de Economía*, No. 13-14.

\_\_\_\_\_ (1989); "Desarrollo económico, cambio estructural y evolución de los servicios", *Economiaz Revista Vasca de Economía*, No. 13-14.

Gutiérrez Junquera, Pablo (1993); "El crecimiento de los servicios. Causas repercusiones y políticas", Alianza Economía, Madrid.

Hirschfeld, Karin (2007); "Knowledge Intensive Business Services", Estudio comisionado, UNI-Europa, Berlin.

Katouzian, M. A. (1970); "The Development of the Service Sector: A New Approach", *Oxford Economic Papers*, New Series, Vol. 22, No. 3, Nov.

Lagrange, Huges (1977); "Técnicos y tecnócratas", en *Crítica de la Economía Política, Capitalismo y Clases Sociales*, editorial Fontamara.

Lausen Sancho, José (2007); "La globalización y los servicios", Departamento de Análisis Económico de la Universidad Autónoma de Madrid, presentado en el Quinto Congreso de Economía de Navarra.

Luna Calderón, Manuel (1988); La funcionalidad de los servicios en México y Estados Unidos: 1970-1985”, *Economía Mexicana*, CIDE, No. 5.

\_\_\_\_\_ (1989); “Comercio de Servicios: contribuciones al debate internacional”, CIDE, México.

Martín Fernández, Mariana; Torres Pérez, Ricardo (2007); “La economía de servicios”, Centro de Estudios de la Economía Cubana, Universidad de la Habana, Cuba.

Martínez Coll, Juan Carlos (2001); EUMEDNET Enciclopedia y Biblioteca Virtual en <http://www.eumed.net/>

Marx, Karl; Engels, Friedrich (1985); “Grundrisse 1857-1858”, tomo II, Fondo del Cultura Económica.

Marx, Karl (1976); “Trabajo productivo y trabajo improductivo”, Ediciones Roca, México.

\_\_\_\_\_ (1885); “El Capital” Vol. II, Fondo de Cultura Económica, México, 1958.

Montero, Delia (2007); “Capitalismo, transnacionales y agua. La gran encrucijada en el siglo XXI” en *Economía y sociedad en América Latina: entre la globalización, la regionalización y el cambio estructural*, Arturo Guillen (coordinador), UAM-I / Porrúa.

Moreno Jiménez, Antonio; Escolano Utrilla, Severino (1992); “Los servicios y el territorio”, Editorial Síntesis, España.

Mortimore, Michael (2004); “World Investment Report. El giro hacia los servicios”. UNCTAD. Naciones Unidas.

Say, J.B. (1803); “Tratado de Economía Política”, Facultad de Economía, UNAM, 2000.

Smith, Adam (1776); “Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones”, Fondo de Cultura Económica, 2004, México.

Stanback, M. Thomas; Bearse J. Peter; Noyelle J. Thierry; Karasek A. Robert (1971); “Services, the new economy”, Publigráficos, S.A., México, 1984.

Touraine, Alain (1969); “La sociedad post-industrial” Ariel, 1973, España.