

ACTIVIDADES DE SERVICIOS Y SISTEMA DE PRODUCCION

En el presente artículo, **Antoine Bailly** y **Denis Maillat** proponen una interpretación menos rígida que las habituales del desarrollo de los servicios dentro del conjunto del sistema productivo. En efecto, en muchos casos, no se puede presentar el desarrollo de los servicios con independencia de la agricultura o de la industria, como se ha venido haciendo hasta hace poco tiempo. Por ello, los autores no se limitan a analizar el fuerte crecimiento del terciario en los últimos años únicamente en función del consumo final, sino globalmente, en relación con el conjunto del sistema de producción, teniendo en cuenta la función de insumos intermedios que frecuentemente cumplen los servicios en otros sectores de éste (*).

INTRODUCCION

EN lugar de hallarse aisladas unas de otras, las distintas actividades económicas se interpenetran cada vez más en el mundo contemporáneo, que se caracteriza por una interdependencia creciente entre los diversos roles económicos: fabricación, circulación, distribución y regulación (Bailly, Boulianne y Maillat, 1987). Sin detallar, recordemos que:

— las actividades de servicios se convierten en indispensables para las actividades de fabricación, desde la etapa de investigación (información) hasta el momento en que el producto aparece en el mercado (distribución);

— las actividades de fabricación aumentan sus funciones de servicios por las relaciones existentes entre venta de mercancías y prestación de servicios;

— las actividades de servicios desarrollan sistemas de organi-

zación muy próximos a los de las actividades industriales.

Los modernos sistemas de producción constituyen, así, un conjunto formado por instituciones cuyo objetivo es realizar la oferta desde cuatro papeles principales: fabricación, circulación, distribución y regulación (Bailly y Maillat, 1988). Parece, pues, lógico constatar el importante peso que adquieren estas últimas actividades (circulación, distribución y regulación) clasificadas dentro de las tipologías tradicionales del sector terciario. Algunos deducen de ello, de forma errónea y caricaturesca, que tal explosión se produce en perjuicio de la actividad fabril.

En el presente artículo, proponemos una interpretación más matizada, puesto que los servicios no se desarrollan de forma autónoma, sino a causa de su relación con la industria. Para entender esto, hay que analizar el desarrollo de los servicios, no en función únicamente del consumo doméstico, sino de forma global,

en relación con la organización del sistema de producción.

LA EXPLOSION DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS: TRES EXPLICACIONES

Para describir la «sociedad terciaria» o la «economía de los servicios», la mayoría de los autores se basan en la evolución del consumo en los hogares. Con relación a la sociedad industrial, en la que el nivel de vida depende de la cantidad de mercancías adquiridas por los hogares, la sociedad terciaria se caracteriza por un mayor consumo de servicios.

Esta tesis, desarrollada especialmente por Bell (1974), no está exenta de errores. En efecto, «la evidencia diaria muestra que las sociedades desarrolladas están, más que nunca, orientadas hacia la posesión de bienes materiales cada vez más refinados. Teniendo en cuenta los nuevos productos que se ofrecen en el mercado, desde el ordenador personal al disco láser, apenas si se tiene la impresión de que dichas sociedades se desvían del enriquecimiento material para orientarse hacia una economía "desmaterializada", formada por flujos de información e interacciones individuales en forma de servicios» (Kempf, 1984).

Tampoco se puede explicar el crecimiento del sector terciario, ni, por consiguiente, del empleo en el sector terciario por el solo consumo de servicios finales, puesto que los hogares continúan adquiriendo bienes materiales en cantidades importantes. La paradoja consiste en que la proporción de empleo en el sector de producción de bienes continúa descendiendo.

CUADRO N.º 1

EMPLEOS TERCIARIOS Y PRODUCCION EN LAS RAMAS INDUSTRIALES EN 1970 Y 1981 (SUIZA)

	EMPLEOS DE PRODUCCION (EN MILES)		EMPLEOS TERCIARIOS (EN MILES)		PORCION DE LOS EMPLEOS TERCIARIOS (EN %)	
	1970	1981	1970	1981	1970	1981
Alimentación, bebidas, tabaco	44,0	42,4	18,3	14,1	29,4	24,9
Textil	50,6	28,9	9,4	6,3	15,6	18,0
Ropa	53,7	28,8	9,1	5,3	14,5	15,5
Madera, juguetes	33,9	22,9	10,1	6,9	23,0	23,2
Papel	17,0	12,8	3,6	3,6	17,3	21,9
Artes gráficas	39,7	32,6	12,7	11,1	24,2	25,4
Cuero, caucho, materiales plásticos	15,3	14,2	3,9	4,1	20,5	22,5
Productos químicos, petróleo	42,8	31,3	22,3	31,9	34,4	50,4
Tierra y piedra	22,7	15,7	5,1	4,1	18,4	20,5
Metalurgia	90,4	70,1	30,5	24,6	25,2	25,8
Máquinas, instrumentos musicales	172,2	150,7	78,8	86,1	31,4	36,3
Relojería, joyería	63,9	35,3	12,8	8,1	16,7	18,7
TOTAL	646,3	486,3	216,8	206,1	25,1	29,8

Fuente: P. Jeanneret (1983).

Se han propuesto tres tipos de explicaciones para explicar la citada terciarización y lo que se suele calificar de corolario de la misma: la desindustrialización (Momigliano y Siniscalco, 1982; Cuadrado Roura y Del Río Gómez, 1987):

— Las del primer tipo se centran en el análisis del crecimiento de la participación, relativa y absoluta, del empleo en el sector terciario. Describen, en suma, el fenómeno de la terciarización como un proceso que nos lleva a la sociedad de servicios. Se trata de explicaciones basadas en la teoría de las etapas, según la cual, a medida que mejora la renta disponible de los hogares, la demanda de servicios crece más que proporcionalmente. Se han propuesto también otras hipótesis, especialmente la de las diferencias de productividad entre los servicios y la industria, y la del sector terciario como reserva de trabajo para el exceso de mano de obra en el sector de la producción de bienes.

— Las del segundo tipo realizan un análisis en términos de desindustrialización, y subrayan que la terciarización es el resultado de la disminución, absoluta y relativa, del empleo en el sector secundario como consecuencia del desarrollo de nuevas tecnologías más productivas. La reducción de la participación absoluta y relativa del empleo industrial se debería, pues, a los efectos de la disminución del consumo de bienes industriales. En este tipo de explicaciones, se presenta una interpretación en términos de etapas, ligada a los efectos de las innovaciones tecnológicas (microelectrónica, por ejemplo). Según este punto de vista, la desindustrialización no sería más que la consecuencia lógica de las recientes innovaciones tecnológicas, que, al favorecer la productividad, entrañan una disminución del empleo. Las actividades de servicios absorberían, pues, la mano de obra que no encontraría un puesto de trabajo industrial, y más cuando se realizan numerosas inversiones en tales

actividades, que han llegado a ser muy rentables.

— Por último, un tercer punto de vista atribuye la disminución del empleo en el sector secundario al crecimiento del empleo en el sector público, a consecuencia de un aumento en la demanda de servicios colectivos.

Estas hipótesis diferentes son formuladas en base a los datos estadísticos sobre el empleo según la clasificación tradicional en tres sectores. Tomando cada sector por separado, la evolución de uno se produce a costa de otro. Esto da lugar a que se dé preferencia a las explicaciones del tipo evolucionista hacia una sociedad terciaria, o, por qué no, inventando nuevos calificativos, hacia la «sociedad cuaternaria» o «quinquenaria».

EL CONTINUUM BIENES-SERVICIOS

En realidad, el crecimiento de las actividades de servicios se produce, como nos recuerdan Barcet, Bonamy y Mayere (1984), en estrecha relación con la parte industrial del sistema de producción; nos deslizamos así desde una economía de bienes a una economía que integra bienes y servicios, lo que nos lleva a hablar del *continuum* bienes-servicios. Cada empresa se encuentra situada en ese *continuum* según las características de su producción y los servicios que necesita para desarrollar y vender sus productos. Entre tales empresas existen vínculos orgánicos, que provienen de la organización del sistema productivo. Importa, pues, establecer la diferencia entre lo que se produce y la manera de producirlo (Stanback, 1979; Noyelle, 1984). Desde esa perspectiva del «cómo se produce», se ponen al descubierto dos tipos de complementariedad entre el sector de producción de bienes y el sector terciario que permiten comprender la organización actual del sistema productivo.

En primer lugar, industria y servicios no se desarrollan independientemente. Varios ejemplos lo prueban: los que gustan de las vacaciones de invierno necesitan esquís, chaquetas, pantalones, telesquís...; los propietarios de automóviles recurren a los servicios de las compañías de seguros, garajes, agencias de turismo, etcétera. Braibant (1982) estima que, en 1980, en Francia, «la industria del automóvil ocupaba a 500.000 personas, mientras que los efectivos de las ramas del sector terciario vinculadas a la producción automovilística (venta y reparación de automóviles, trans-

portes por carretera, autoescuelas, alquiler de vehículos...) representaban casi el doble». En segundo lugar, numerosos servicios se utilizan como insumos intermedios en el proceso de producción de bienes materiales. En efecto, la fabricación de un producto requiere, cada vez más, trabajo inmaterial, e incorpora así una cantidad creciente de actividades de servicios. Por consiguiente, el crecimiento de los servicios refleja la necesidad de las empresas de asignar más recursos a investigación/desarrollo y a ingeniería, a distribución y comercialización, a gestión y a planificación. Esta evolución en la organización del sistema productivo contribuye, como veremos, en gran parte al aumento del empleo en el sector servicios; y, al mismo tiempo, es el origen de la terciarización del sector secundario, es decir, del aumento en la proporción de puestos de trabajo no afectados a los trabajos de producción en los establecimientos industriales. Así pues, «cuanto más se refina el análisis, más se difuminan las fronteras entre las actividades de servicios y las industriales» (Kempf, 1984).

Resulta, pues, posible afirmar que la interdependencia entre bienes y servicios se manifiesta de dos formas: por el tipo de bienes producidos y por la manera de producirlos. Asistimos, como ilustran los ejemplos precedentes, a una diferenciación de bienes de acuerdo con los grupos de consumidores a los que van dirigidos. Y hay que recurrir a nuevos planificadores, creadores y difusores para mantenerse competitivo en los mercados clave. Así, técnicas más elaboradas sustituyen a sistemas rutinarios de fabricación y las empresas se organizan como un conjunto complejo. Es en el caso de los servi-

cios a la producción donde esta complejidad resulta más acentuada. De las funciones puramente administrativas de los años cincuenta, hemos pasado a un papel estratégico de los servicios basado en su potencial para favorecer la adaptación a los cambios económicos, tecnológicos y sociales (Marquand, 1983). En una época de evolución rápida, ciertos servicios se han convertido en la clave del éxito (o del fracaso) de la empresa, contribuyendo a modificar las técnicas de producción, los productos y las actitudes, y a reducir las barreras institucionales con arreglo a tales ajustes (Coffey y Polèse, 1989).

Este entramado representa una parte nada despreciable del Producto Nacional Bruto (PNB). En Estados Unidos, por ejemplo, el 30 por 100 del PNB (Beyers, 1988) está representado por los empleos de servicios ligados a los productores del sector manufacturero (servicios prestados a los productores por el sector terciario y empleos terciarios estadísticamente englobados dentro del sector industrial). Hay, pues, que tener en cuenta el papel cada vez mayor de los servicios como insumos intermedios de la fabricación de bienes. En este sentido, los servicios no se desarrollan en detrimento de la industria, sino en relación con ella. No es, pues, procedente hablar de una «sociedad terciaria» tal como la entendía Bell (1974), sino más bien de una «sociedad postmanufacturera», caracterizada por una estrecha relación «entre una parte importante del conjunto de los servicios y el aparato manufacturero» (Kempf, 1984).

DOS TIPOS PRINCIPALES DE SERVICIOS A LA PRODUCCION: SERVICIOS VINCULADOS INTERNOS Y EXTERNOS

El entramado existente entre industria y servicios se manifiesta de dos formas; en efecto, los empleos de servicios vinculados al sector manufacturero pueden estar situados dentro de las empresas o fuera de ellas, en empresas independientes del sector terciario. En el primer caso, se hablará de «servicios vinculados internos».

Los servicios vinculados internos se corresponden con el fenómeno de terciarización del sector secundario, es decir, con el aumento de empleos no directamente afectados a la producción.

Los servicios vinculados externos provienen de empresas, clasificadas tradicionalmente dentro del sector terciario, que ofrecen sus servicios como insumos intermedios para el sector secundario. Así ocurre con parte del transporte, la banca, los seguros y, especialmente, los servicios a las empresas (ingeniería, *leasing*, asesoría contable o jurídica, trabajo temporal, publicidad, etc.). Al buscar servicios fuera de la empresa, los responsables de ésta no buscan sólo subcontratistas, sino también socios capaces de ayudarles a mejorar su eficiencia. La evolución de los servicios externos, que responde en un principio, en los años cincuenta, a las primeras demandas de tipo administrativo (estudios de mercado, contabilidad, transportes...) y luego, a partir de 1975, a las de tipo tecnológico (innovación, informatización, controles...), sirve para ilustrar este fenómeno.

Los servicios vinculados internos: un crecimiento impresionante

Los servicios se califican como vinculados internos cuando la misma empresa desarrolla funciones de tipo terciario para garantizar su dinamismo y competitividad. Estos empleos, que durante mucho tiempo se calificaron como «no productivos», son tan fundamentales en el proceso de producción como los directamente productivos: una mala previsión de las nuevas innovaciones o técnicas, un análisis equivocado de los mercados o una mala gestión pueden llevar a la desorganización del proceso de producción. Así, el dinamismo de las empresas depende de la organización de la producción, y en especial de la eficacia de la gestión, de las ventas, de las innovaciones tecnológicas..., es decir, de los servicios vinculados internos. Tal es el caso, por ejemplo, de ciertas empresas de electrónica, en las que los servicios vinculados internos representan entre un 60 y un 80 por 100 de los puestos de trabajo.

Esto se puede constatar en todo el sector manufacturero, aunque con porcentajes diferentes. La proporción de empleos de servicios en la industria se aproxima o supera al 30 por 100 en la mayoría de los países. En Suiza, desde 1970 a 1981, la participación de empleos terciarios en la industria pasa de un 25,1 por 100 a un 29,8 por 100 (cuadro número 1). En Gran Bretaña, en 1982, el terciario de la industria alcanzaba el 23,4 por 100. Añadamos que estos servicios han experimentado un fuerte crecimiento en estos últimos años (Braibant, 1982; Coffey y McRae, 1988).

Sin embargo, las variaciones

entre ramas de actividad pueden ser importantes en la medida en que se registra, por ejemplo, hasta un 50 por 100 de empleos terciarios en el sector químico o en el del petróleo de Suiza, mientras que en el de la confección no alcanza más que un 15 por 100. Este fenómeno es consecuencia de una organización completamente diferente.

La naturaleza de los empleos terciarios en la industria concierne a una parte importante de los puestos ejecutivos. En Estados Unidos, el personal altamente cualificado y los ejecutivos suponen más de la mitad de los empleos de servicios vinculados a la industria. En Francia, más del 40 por 100 de los empleos terciarios incluyen a altos ejecutivos, mandos intermedios y encargados del área de personal (Audier, 1980).

Con objeto de precisar el papel de tales empleos terciarios en las empresas industriales, Audier (1980) los clasifica, en general, en cinco funciones: administración-gestión, comercial, informática y tratamiento informático, transportes, y servicios generales.

La función administración-gestión representa más del 10 por 100 del empleo total (y más del 50 por 100 del empleo terciario vinculado). Dentro de este grupo, Audier constata dos evoluciones diferentes:

— un aumento de los altos ejecutivos «aparentemente debido a la complejidad, cada vez mayor, de los temas financieros, jurídicos, de personal, que ha llevado a reforzar los estados mayores», y

— un retroceso relativo en los puestos de trabajo de secretaría y contabilidad, vinculado a la informatización de la contabilidad

y a las modificaciones técnicas del secretariado, así como, probablemente, «a una transferencia de tareas especializadas hacia el sector servicios».

La función comercial, que supone casi un 4 por 100 del empleo total (y un 20 por 100 del empleo terciario), «se ha desarrollado rápidamente a partir de 1970, y su peso relativo ha aumentado en 1,5 puntos». «La expansión de la actividad, tanto desde el punto de vista geográfico como desde el de los tipos de productos, estaría acompañada de un aumento del contenido técnico de la función (técnicas de venta y conocimientos técnicos sobre los productos y su utilización)».

En lo que respecta a las otras funciones, se percibe una disminución de la parte relativa de transportes, y un aumento importante en los servicios generales, el tratamiento de la información y la informática.

El sistema de producción se ha transformado, pues, hasta el punto de que hoy en día la investigación tecnológica sobre procesos de producción y productos, la información comercial sobre mercados, y la información contable sobre métodos de financiación y gestión se convierten en factores clave de la competitividad.

Razones del desarrollo del terciario vinculado interno

En las empresas industriales, y más concretamente en las grandes empresas, es donde se ha desarrollado el terciario vinculado interno, como consecuencia de las necesidades impuestas por la división funcional del trabajo. Bus-

cando mejorar su eficacia, los empresarios han separado cada vez más las diferentes funciones que contribuyen a la producción (fabricación, administración, dirección, comercialización, investigación, etc.). Esta parcelación de tareas, en especial la separación de las funciones de producción y decisión, responde a la necesidad de mejorar las técnicas de producción y los métodos de gestión (DATAR, 1974).

A principios del siglo XIX, se inicia la separación de las tareas de dirección y fabricación. «Numerosos industriales delegan parte de sus funciones activas en empleados de oficina, verdaderos auxiliares de dirección; luego, progresivamente, en todo un grupo de empleados, al transformarse la actividad de asistencia al director de empresa en un proceso de trabajo independiente, capaz de ser controlado, sistematizado y racionalizado» (Bureau y Valleyre, 1984).

Este crecimiento del terciario en las empresas no es ajeno a la formulación de teorías sobre organización de las distintas tareas empresariales y sobre la racionalización del trabajo. Así, por ejemplo, la organización científica del trabajo preconizada por Taylor (1912) pasa por una separación entre las tareas de tipo intelectual y manual directamente productivas. Los departamentos de métodos procederán después «al trabajo de análisis, descomposición del proceso de trabajo, definición de tareas y control de tiempos» (Bureau, 1984).

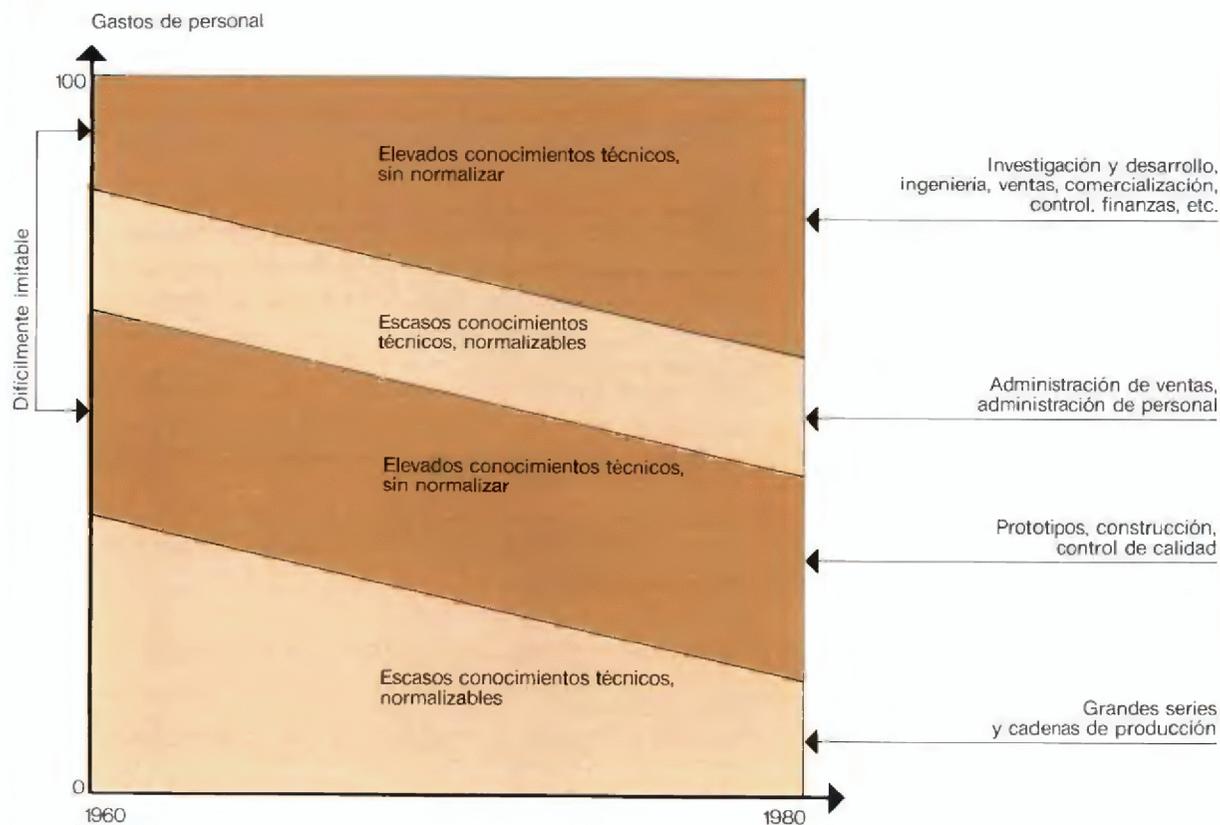
En cuanto a Fayol (1916), estudia la automatización de las funciones administrativas y la especialización de las funciones comerciales. El fayolismo propone un método de organización funcional de la empresa basado

en la separación entre las funciones de decisión vinculadas con el capital y las funciones de personal y de gestión cotidiana de la producción (Bureau, 1984).

Con la división del trabajo, la iniciativa se centra en el nivel de puestos de trabajo con capacidad de decisión. En consecuencia, ciertas funciones antes «integradas en el proceso mixto de producción y decisión» se individualizan. Así ocurre con la organización de la producción, la dirección de personal, la gestión del capital, la comercialización de la producción, o la dirección de la empresa. «Los empleos no obreros se han multiplicado con la especialización de funciones antes integradas en la producción o desempeñadas por un pequeño número de personajes polivalentes. De mero auxiliar de la dirección, el trabajo de oficina se ha convertido en un proceso de trabajo independiente, susceptible, a su vez, de ser dividido de nuevo. El viajante de comercio da lugar a las divisiones de comercialización; el supervisor de tiempos de trabajo es el origen de las secciones de planificación y cálculo de costes... Y la división del trabajo de oficina entraña la multiplicación de tareas destinadas a transmitir o conservar información escrita» (Bureau, 1984).

Más tarde, el movimiento de concentración de empresas, la internacionalización de la producción y la necesidad de utilizar las nuevas tecnologías (electrónica, biotecnología, etc.) contribuyen a reforzar el terciario vinculado interno. El movimiento de concentración entraña, en especial, un aumento de los empleos terciarios internos, con objeto de permitir a las empresas adoptar estrategias de producción y de venta más agresivas. A tal fin, ha-

GRAFICO 1 EVOLUCION DE LA PORCION CORRESPONDIENTE A GASTOS DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES



Fuente: Borner, S. (1980).

cía falta no sólo mejorar los métodos de producción, sino también gestionar mejor, distribuir mejor y prever mejor. «Ha surgido una era nueva, la de los ejecutivos, los gerentes, las actividades de comercialización, la organización, la publicidad, la informática... porque el único medio de evitar el descenso de la tasa de beneficios es concebir y lanzar nuevos productos para nuevos mercados en los que la competencia sea menos dura.» (DATAR, 1974). Esta necesidad de innovación favorece el desarrollo de

las funciones de planificación, capacitación técnica, e investigación fundamental y aplicada (Bureau, 1984).

La internacionalización de la producción intensifica tales tendencias, al estimular las funciones financieras y de comercialización. La aparición de nuevas tecnologías (electrónica, biotecnología, etc.) contribuye también a la multiplicación de las funciones técnicas y científicas, que obligan a las empresas a asociar conocimiento científico con acción

productiva. Así, desarrollan unas técnicas específicas difíciles de imitar. Hoy, las empresas conservan su cuota de mercado no sólo por sus rendimientos en cuanto a productividad del trabajo, sino también por su capacidad para utilizar y asimilar las nuevas tecnologías para desarrollar nuevos productos. Así pues, consagran más recursos a funciones tales como la investigación, el desarrollo, la ingeniería, el análisis y el control de datos (gráfico 1).

Los servicios vinculados externos: rápido crecimiento durante los últimos años

Con frecuencia, debido a su pequeño tamaño, las empresas no pueden desarrollar sus propias actividades de servicios: recurren entonces al exterior, a los que hemos llamado servicios «vinculados externos», que han experimentado su mayor desarrollo durante los últimos quince años. Recordemos su característica común: la de ser insumos intermedios suministrados por empresas independientes de servicios.

La creación de una nomenclatura para las actividades de servicios vinculados externos no es tarea fácil. En efecto, si bien un grupo, titulado servicios comerciales, puede definirse fácilmente por el suministro de insumos intermedios destinados básicamente a dichas empresas, no ocurre lo mismo con las actividades clasificadas como de banca, seguros, transporte e incluso hostelería y restauración. Todos estos servicios los utilizan tanto las empresas como los hogares. Sin embargo, las estadísticas existentes no distinguen el consumo intermedio de las empresas. Por esta razón, con objeto de ilustrar el entramado existente entre el sector secundario y el terciario, nos limitaremos a un grupo concreto de servicios vinculados externos: los servicios comerciales a las empresas.

Tomemos dos ejemplos de nomenclatura de este grupo de servicios vinculados externos. Stanback *et alii* (1984), inspirándose en Singleman (1978), incluyen dentro de los servicios comerciales a las empresas, que califican de servicios a la producción, los grupos siguientes: banca, se-

CUADRO N.º 2

NOMENCLATURA DE LOS SERVICIOS COMERCIALES A LAS EMPRESAS

ESTUDIOS, ASESORAMIENTO, ASISTENCIA

- **Ingeniería**
(estudios técnicos, estudios económicos y sociológicos, estudios informáticos y de organización, trabajos de tipo informático)
- **Servicios relacionados con la construcción**
(servicios prestados por los arquitectos, servicios prestados por los topógrafos)
- **Servicios relacionados con la vivienda**
(administración de inmuebles, servicios de agencias inmobiliarias)
- **Asesoría jurídica**
(servicios de los despachos de abogados y de las oficinas públicas y ministeriales).
- **Asesoría contable**
(asesoría contable y análisis financiero)
- **Publicidad**
(servicios prestados por creativos e intermediarios de publicidad, servicios prestados por las agencias de publicidad)
- **Auxiliares financieros y de seguros**
(servicios auxiliares financieros, servicios auxiliares de seguros)
- **Trabajo temporal**
- **Construcción-promoción**
(promoción inmobiliaria, promoción de infraestructuras, servicios de soporte jurídico de programas)
- **Otras actividades**
(servicios de *holdings*, asesoría en informática y documentación, servicios diversos prestados principalmente a las empresas, servicios prestados por colegios y sindicatos profesionales, corretaje internacional, gastos de establecimiento, gastos de gestión de mutualidades).

ARRENDAMIENTO Y LEASING MOBILIARIO

- **Alquiler del material de oficina**
- **Leasing mobiliario**
- **Otros arrendamientos mobiliarios**
(arrendamiento de máquinas y equipos agrícolas, arrendamiento de material para construcción y obras públicas, arrendamiento de vehículos particulares, arrendamiento de bienes de consumo, arrendamiento de otros bienes de equipo)

RECUPERACION

(productos de la recuperación)

ENSEÑANZA E INVESTIGACION COMERCIALES

(enseñanza, investigación, formación de adultos y formación continua, otras enseñanzas especializadas y profesionales y enseñanza superior, servicios prestados por profesores independientes, investigación científica y técnica)

Fuente: P. Trogan (1979).

CUADRO N.º 3

PORCIÓN DEL EMPLEO EN LOS SERVICIOS COMERCIALES A LAS EMPRESAS EN LOS ESTADOS UNIDOS
(En porcentaje)

	1929	1939	1948	1959	1969	1975
Banca, seguros, inmobiliarios	4,00	3,83	3,49	4,45	4,78	5,29
Otros servicios a la producción (1)	1,85	2,00	2,57	3,78	5,25	6,67
Total de servicios a la producción ...	5,85	5,83	6,06	8,23	10,03	11,96

(1) Otros servicios a la producción incluyen: estudios y asesoría, servicios jurídicos, publicidad, trabajo temporal...
Fuente: T. Stanback *et alii* (1984).

guros, inmobiliarios, estudios y asesoramiento, servicios jurídicos, organizaciones profesionales, servicios diversos a la empresa.

Por otra parte, en Francia se utiliza una nomenclatura detallada que establece cuatro grandes categorías de servicios vinculados externos: estudios, asesoramiento y asistencia; arrendamiento y *leasing* mobiliario; recuperación, y enseñanza e investigación comerciales (cuadro número 2).

Pero, cualquiera que sea la tipología que mantengamos, los servicios comerciales a las empresas forman parte de las actividades de servicios más desarrolladas. En Estados Unidos, por ejemplo (cuadro n.º 3), los servicios externos representan en la actualidad entre el 25 y el 30 por 100 del PNB (Beyers, 1988; Stanback *et alii*, 1984); y su crecimiento resulta impresionante, por ejemplo, en Canadá: +141, con un 2 por 100 entre 1971 y 1981, según Coffey y Polèse (1987).

Otro ejemplo: en Francia, los servicios comerciales a las empresas se desarrollan rápidamente a partir de los años sesenta (cuadro n.º 4). Representan la cuarta parte de los empleos del terciario comercial total, que incluye los servicios comerciales a las empresas y los servicios comerciales al hogar (hoteles, cafés, restaurantes, reparaciones diversas, salud, etcétera).

Hay, pues, una nueva tendencia en la evolución de los servicios, que se manifiesta a través

CUADRO N.º 4

PORCIÓN DE EMPLEO DENTRO DE LOS SERVICIOS COMERCIALES PRESTADOS A LAS EMPRESAS EN FRANCIA
(En porcentaje)

	1896	1906	1926	1936	1954	1962	1968	1974	1975	1976	1980
Porción de servicios a las empresas dentro del total del empleo terciario comercial (1)	13,9	14,0	16,6	17,4	19,2	20,3	24,2	25,1	24,6	24,3	25,7
Porción de servicios a las empresas dentro del total de empleo terciario (2)	3,1	3,3	4,2	4,2	4,5	4,6	6,4	7,2	7,1	7,2	6,1
Porción de empleo terciario dentro de la población activa	26,0	26,6	31,1	36,4	39,6	44,1	47,6	51,9	53,0	54,0	57,0

(1) El terciario comercial comprende los servicios prestados, principalmente, a las empresas (ingeniería, servicios vinculados a la construcción y a la vivienda, asesoría jurídica, asesoría contable, publicidad, servicios auxiliares financieros y de seguros, trabajo temporal, construcción-promoción, servicios diversos, recuperación, arrendamiento, enseñanza-investigación comerciales), los hoteles-cafés-restaurantes, venta y reparación de automóviles, así como los servicios principalmente prestados al hogar (salud, reparaciones diversas, acción social, servicios cinematográficos, servicios recreativos, lavandería-tintorería, higiene corporal, servicios diversos prestados al hogar).

(2) Dentro del empleo terciario total se incluyen los servicios comerciales antes descritos, los servicios no comerciales (doméstico, administraciones, clero, enseñanza privada), el arrendamiento y el *leasing* inmobiliario, los organismos financieros y de seguros, el comercio (mayorista y minorista, alimentación o no), los transportes y las comunicaciones.

CUADRO N.º 5

TIPOLOGIA DE LOS SERVICIOS COMERCIALES

SERVICIOS	TRADICIONALES (De desarrollo lento)	MODERNOS (De desarrollo rápido)
Destinados principalmente al hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles, cafés, restaurantes • Reparaciones diversas • Servicios cinematográficos • Lavandería, tintorería • Higiene corporal • Servicios jurídicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Venta y reparación de automóviles • Salud • Bares, casas de comidas
Destinados principalmente a las empresas		<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería • Servicios relacionados con el alojamiento • Servicios contables • Publicidad • Trabajo temporal • Servicios diversos de la empresa (seguridad) • Limpieza y saneamiento

Fuente: M. Braibant (1982).

de dichos porcentajes. Braibant (1982) la ilustra con toda claridad en su tipología, basada en los siguientes criterios: servicios modernos/servicios tradicionales y servicios al hogar/servicios a las empresas. De ese modo, puede definir en forma de matriz diversas series de familias de servicios comerciales (cuadro número 5).

El período 1960-1980 se caracteriza por el rápido desarrollo de los servicios modernos (de los que muchos son servicios a las empresas), mientras que los servicios tradicionales mantienen su ritmo. Constatación que permite destacar la necesidad de interpretar mejor el papel de los servicios vinculados externos dentro del sistema de producción.

¿Por qué tamaño desarrollo del terciario vinculado externo?

Por razones de rentabilidad, flexibilidad y eficacia, las empresas prefieren, a menudo, adquirir cier-

tos servicios a empresas especializadas, jurídicamente independientes, en lugar de integrarlos. «Más vale dirigirse a una sociedad de seguridad que contratar vigilantes propios, más vale utilizar los servicios de una empresa interina que crear un puesto de trabajo; más vale recurrir a una sociedad de restauración que mantener una cocina y un cocinero; más vale firmar un contrato con una empresa de comercialización o de publicidad que crear un servicio especial en el seno de la empresa, no siempre utilizado al máximo, que complica el organigrama y entorpece el proceso de producción» (Kempf, 1984).

La demanda de servicios externos va unida, a su vez, a la falta de estandarización y a la imposibilidad de anticipar la utilización de ciertos conocimientos (Coffey y Polèse, 1987). Esta versatilidad es especialmente necesaria en el contexto de flexibilidad que es característico de las economías contemporáneas (Scott, 1988; Bailly y Coffey, 1989).

A decir verdad, y especialmente en las grandes empresas, tiene lugar un juego entre la integración de ciertas actividades de servicios en la empresa y el recurso a servicios externos proporcionados por empresas independientes. Frecuentemente, determinadas funciones (organización de la producción, contratación de personal, formación...) se han desarrollado, en un primer momento, dentro de la empresa. Sin embargo, su crecimiento entraña alzas importantes en los costes; de modo que, en un segundo momento, la empresa limita su desarrollo, o quizá prescinde de ellas pensando en reintegrarlas posteriormente. En otros casos, ciertas actividades de servicios nacen fuera de la empresa, muchas veces como consecuencia de alguna innovación tecnológica. Por ejemplo, las sociedades de informática hicieron su aparición antes que los departamentos internos de informática de las empresas. Así, cuando las empresas no dominan un nuevo campo, tienden a dirigirse a empresas especializadas.

La demanda de servicios externos se corresponde, pues, con una estrategia empresarial que se caracteriza por dos aspectos principales: subcontratación común o búsqueda de colaboración —concesión— (Monnoyer, 1984). Existe subcontratación común cuando el recurso a servicios externos no guarda relación directa con las características de la producción de la empresa (seguridad, restauración, asesoría jurídica). La empresa se limita a delegar dichas funciones en otros. Por el contrario, en el caso de la concesión, no se trata de un fenómeno de «delegación», sino de la búsqueda de un socio, cuya colaboración, al crear efectos de sinergia, refuerce la eficacia de la empresa y su capacidad de innovación.

En las grandes empresas, «la decisión deliberada de contar con servicios externos para funciones comunes, que no guardan relación con las características de la producción de la empresa, responde a una búsqueda sistemática de reducir costes, mejor satisfecha al recurrir a servicios externos. Pero estas empresas también recurren a servicios externos de alto nivel, es decir, a la competencia de ciertos proveedores de servicios especializados (ingeniería, gabinetes de estudios, contratación de personal...) que son necesarios para el desarrollo de la empresa. Es preferible proceder así, porque estos servicios externos especializados basan su originalidad y su creatividad en un contacto permanente con múltiples solicitantes de los mismos. Su integración en el seno de la empresa podría suponer que resultaran menos eficaces» (Monnoyer, 1984).

En cuanto a las PYME, deben, por su tamaño, satisfacer una parte importante de sus necesi-

dades fuera de la empresa. No pueden recargarse de servicios vinculados internos, y su demanda de servicios externos responde más bien a un fenómeno de búsqueda de colaboración que a una subcontratación común. En efecto, «si el recurso a los servicios externos va unido a la imposibilidad de crear el empleo interno necesario para satisfacer la necesidad, por razones de costes, se trata sólo en muy raras ocasiones de subcontratación común. Esta demanda afecta con mayor frecuencia a los servicios tradicionales (contabilidad, transportes, informática de gestión), pero que no por ello son menos fundamentales para la continuidad de la empresa» (Monnoyer, 1984). El dinamismo, la capacidad de adaptación, el rendimiento de las PYME dependen, pues, cada vez más, de la eficacia de sus proveedores de servicios externos.

También debemos mencionar que las empresas de servicios adquieren también, a su vez, servicios externos, y producen entre sí un efecto de tracción. Así, por ejemplo, una empresa de asesoría debe recurrir, para operar, a servicios como el tratamiento de la información, el análisis financiero, etcétera.

El rápido desarrollo de los servicios vinculados externos es, pues, el resultado de la multiplicación de las interrelaciones entre las diversas actividades económicas. Refleja las nuevas tendencias de organización del sistema productivo.

UN NUEVO LUGAR PARA LOS SERVICIOS EN EL SISTEMA DE PRODUCCION

Después de haber estudiado la evolución y el papel que corresponde tanto a los servicios vinculados internos como a los externos, hemos podido explicar el fenómeno denominado generalmente terciarización de la economía. Resulta, en definitiva, de una doble modificación de la organización del sistema productivo:

— Una imbricación cada vez más elaborada entre el sector terciario y el secundario. El caso de los servicios comerciales prestados a las empresas ilustra esta interacción. Pero tal estrechamiento de lazos entre el sector secundario y el terciario se manifiesta también en ramas de la actividad como la banca, los seguros y los transportes. Se trata, pues, de un fenómeno de carácter general.

— Un crecimiento en los empleos de servicios del sector secundario. Las empresas desarrollan funciones de gestión, de investigación, de organización, etcétera, que producen un aumento de los empleos no directamente afectados a la producción física de mercancías.

Así, por ejemplo, la fabricación de un objeto físico no sólo requiere insumos materiales y empleos afectados directamente a la producción física («cuellos azules»), sino que incluye, cada vez más, elementos inmateriales y empleos no directamente relacionados con esa producción física («cuellos blancos»). De hecho, estos diferentes empleos corresponden a diferentes fases del proceso de producción.

Admitiendo que el proceso de

ESQUEMA 1 ARTICULACION DEL SISTEMA DE PRODUCCION



Fuente: Maillat (1984).

producción está organizado en torno a los empleos directamente afectados a ella, se pueden distinguir:

- previamente, los empleos de investigación y desarrollo, planificación y concepción;
- posteriormente, los empleos de promoción, comercialización, ventas, relaciones públicas y servicio postventa;
- simultáneamente, los empleos de dirección de personal, producción, almacenaje, transporte, financiación y seguros (esquema 1).

Los diferentes empleos constituyen grupos, generalmente calificados como «funciones». Así, en el sistema productivo empresarial, los diferentes empleos se corresponden con funciones que

van desde la concepción del producto hasta su distribución. Cuando esas funciones no existen en el interior de la empresa, ésta recurre a servicios externos. Generalizando, se puede expresar la hipótesis de que el sistema productivo constituye un conjunto de funciones articuladas las unas con las otras. Teniendo en cuenta la situación y la dinámica de una empresa determinada, y el sistema productivo en su conjunto, se deben llevar a cabo una función o funciones concretas con objeto de permitir al sistema que asegure sus objetivos.

Durante los últimos veinte años hemos sido testigos de una profunda transformación cualitativa de los sistemas de producción:

- la dirección de recursos humanos pasa a ser fundamental

para las empresas, y el enorme crecimiento de las empresas de servicios a otras empresas ilustra esta exigencia;

- la economía está cada vez más dominada por la información, los conocimientos, las tecnologías de las comunicaciones;
- se ponen en marcha nuevas formas de colaboración entre empresas, dentro de nuevas redes;
- las empresas tienen nuevas necesidades de cualificación, y de mayor movilidad y flexibilidad.

En las empresas, las nuevas posibilidades de asociar la investigación con la organización ponen en entredicho las estructuras tradicionales y las escalas de valores que servían de referencia.

Ciertas actividades desempeñan un papel de verdadero motor en esta fase de desestructuración y reestructuración: son las actividades de circulación, especialmente las vinculadas con la información y, más concretamente, el fenómeno de las empresas de servicios que realizan prestaciones de fuerte contenido informativo (Bailly y Maillat, 1988).

Sin embargo, estos procesos fundamentales no impiden que nos preguntemos sobre el futuro papel de los servicios en la evolución del empleo en nuestras sociedades. ¿Asistimos a un cambio duradero que permita, a la vez, fabricar productos más elaborados y desarrollar la calidad de la vida humana? ¿Somos prisioneros de un proceso que, como en la industria, llegará a una progresiva descualificación del empleo, debido a la intensa competencia económica que supone, a medio plazo, disminuciones ineludibles de cualificaciones y salarios? El debate permanece abierto en cuanto a las consecuencias sociales de los movimientos que acabamos de describir y analizar.

Una de las vías de investigación más recientes es el análisis de la versatilidad de las empresas de servicios, que, como las empresas de fabricación, optan por localizaciones más flexibles basadas en las economías externas. Así, los servicios más cualificados, que necesitan una relación personal, se concentrarían en las grandes ciudades, mientras que todos aquellos que recurren a una mano de obra escasamente cualificada podrían instalarse en la periferia urbana o en lugares de bajos salarios. Una verdadera desintegración vertical completaría el proceso analizado en el caso de los servicios vinculados externos. La imagen de la «ofici-

na cara al público» y la «oficina trasera» ilustraría este nuevo dualismo de las relaciones fabricación-servicios. Un nuevo campo de análisis de la evolución de los servicios, tan importantes para el futuro de nuestras sociedades.

NOTA

(*) Título original: «Activités de services et système de production». Traducción de DIOCKI, revisada por la Redacción de PAPELES DE ECONOMÍA ESPAÑOLA.

BIBLIOGRAFIA

- AUDIER, F. (1980): «Le tertiaire poursuit son développement dans l'industrie», en *Préparation du Huitième Plan: Emplois dans les services*, París, La Documentation Française, págs. 259-272.
- BAILLY, A.; BOULIANNE, L., y MAILLAT, D., et alii (1987): «Services and production: For a re-assessment of Economic Sectors», *The Annals of Regional Science*, junio, páginas 45-49.
- BAILLY y MAILLAT, D. (1988): *Le secteur tertiaire en question*, 2.ª edición, Ginebra, Editions Régionales Européennes.
- BAILLY y COFFEY, W. (1989): *Producer services and the use of flexible production System*, Western Pacific Regional Science Meeting.
- BARCET, A.; BONAMY, J., y MAYERE, A. (1984): «Les services aux entreprises: Problèmes théoriques et méthodologiques», *Recherches Economiques et Sociales*, 9, páginas 119-135.
- BELL, D. (1974): *The coming of post-industrial Society*, Londres, Heinemann.
- BEYERS, W. (1988): *Trends in the Producer Services in the U.S.*, Annual Meeting of the Association of American Geographers, Phoenix.
- BORNER, S. (1980): *Produktions-Verlagerung und industrieller Strukturwandel*, Paul Haupt, Berna.
- BRAIBANT, M. (1982): «Le tertiaire insaisissable», *Revue d'Economie et de Statistiques*, páginas 3-17.
- BUREAU, M. (1984): «La montée des cols blancs dans l'industrie et le développement inégal des régions au début du siècle», *Cahiers du Centre d'Etudes de l'Emploi*, 28.
- y VALEYRE, A. (1984): *Développement et concentration spatiale des emplois de services liés à la production industrielle depuis le début du siècle en France*, París, Centre d'Etudes de l'Emploi.
- COFFEY, W., y McRAE, J. (1988): *Service Industries in regional development*, Montreal, Institute for Research on Public Policy.

COFFEY y POLESE, M. (1987): «Trade and location of Producer Services», *Environnement and Planning*, 19/5(A), págs. 597-611.

— (1989): «Intrafirm trade in Business Service: Implications for the location of office-based activities», *Papers of the RSA* (62).

CUADRADO ROURA, J. R., y DEL RIO GÓMEZ, C. (1987): «Structural change and evolution of the Services in the OECD Area», *Documentos de trabajo: Fundación Fondo para la Investigación Económica y Social*, 3, páginas 1-36.

DATAR (1974): *Questions à la société tertiaire*, París, La Documentation Française.

FAYOL, H. (1916): *Administration générale et industrielle*, París.

JEANNERET, Ph. (1983): *L'emploi tertiaire dans l'industrie suisse 1970-1981*, Groupe d'Etudes Economiques, Neuchâtel.

KEMPF, H. (1984): «Croissance des services et réaménagement du système productif», *La Documentation Française*, 1.882, páginas 14-19.

MAILLAT, D. (1984): «De-industrialisation, tertiary-type activities and redemployment: the «Arc Jurassien» Case», Regional Science Association, 24th European Congress, Milan.

MARQUAND, J. (1983): «The changing distribution of Service Employment», en GODDARD, J., y CHAMPION, G. (eds.): *Urban and regional transformation in Britain*, Londres, Methuen, páginas 99-134.

MOMIGLIANO, F., y SINISCALCO, D. (1982): «The growth of Service Employment: a reappraisal», *Banca Nazionale del Lavoro Quarterly Review*, 142, págs. 270-306.

MONNOYER, M. (1984): *Evolution du marché des services aux entreprises et formulation de stratégies de développement pour les activités de service: implications régionales*, Aix-en-Provence, Centre d'Economie Régionale.

NOYELLE, T. (1984): *The shift to Services, technological change and the restructuring of the System of Cities in the United States*, Columbia University, Research Scholar, Conservation of Human Resources.

SCOTT, A. (1988): *New Industrial Spaces*, Londres, Pion.

SINGLEMAN, J. (1978): *From Agriculture to Services: the transformation of Industrial Employment*, Londres, Sage Publications.

STANBACK, T. (1979): *Understanding the Service Economy*, Baltimore, Johns Hopkins University Press.

— BEARSE, P., y NOYELLE, T., et alii (1984): *Services: the New Economy*, Ottawa N.J., Rowman and Allenheld.

TAYLOR, F. (1912): *La direction scientifique des entreprises*, París, Dunod.

TROGAN, Ph. (1979): *Les services marchands rendus principalement aux entreprises 1960-1974*, INSEE, París.