

EL SECTOR SERVICIOS: UNA APROXIMACION A SUS DIFICULTADES CONCEPTUALES*

*(Palabras clave: Sector servicios: concepto
de servicios y terciarización)*

*(Key words: Service sector: service concept,
tertiarization)*

**Ana M^a Fernández Pérez
M^a Dolores León Rodríguez****

La indudable importancia de las actividades del sector servicios en las economías avanzadas nos llevan a hacer una reflexión acerca de la contribución de los servicios a la competitividad de la economía, en general y de la industria, en particular.

Resulta obvio, además, comentar que gran parte de la importancia de este sector se explica por las relaciones que guarda con la actividad industrial, tanto en lo que se refiere a la utilización que de actividades terciarias hacen las empresas, como por los inputs industriales que son usados para prestar determinados servicios.

Pero este grupo de actividades presentan en su estudio el problema añadido de su conceptualización. No existe así consenso en la definición de las actividades de servicios.

Con esta nota, pretendemos revisar los conceptos que los más destacados autores han aportado para la explicación de las actividades incluidas en el sector servicios.

1. LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS Y SUS DIFERENCIAS CON LOS BIENES

La dificultad para dar un concepto único al grupo de actividades que integran el sector servicios ha llevado a establecer una definición tradicional del sector basada en su sentido residual o negativo: se define, así, al sector de los servicios como lo que no es agricultura, industria fabril, etc. Esta definición, por ello, es ampliamente criticable al considerarse que, en economías avanzadas, donde dos tercios del empleo son absorbidos por actividades terciarias, tal importante grupo no puede ser definido únicamente en un sentido negativo.

Ante esto, es fácil aportar, como características presentes en las actividades de servicios, cualidades como su intangibilidad o su carácter no almacenable y efímero.

* Original recibido en abril de 1996 y revisado en enero de 1997.

** Autores.

Sin embargo, y según señalan Marcos, C. y Palmero, E. (1990, pág. 192), estos conceptos son hoy en día cada vez más difíciles de precisar o no ciertos en muchos casos. Así, en el momento de establecer la tradicional clasificación de las actividades económicas en tres sectores —agricultura, industria y servicios— la distinción entre éstos era clara. Pero hoy, estas características que las distinguían aparecen cada vez más difusas, y ello, por tanto, dificulta su delimitación.

En otras ocasiones, para definir las actividades del sector, se ha optado por delimitarlos atendiendo a sus diferencias con los bienes o mercancías. Destaca así, por ejemplo la aproximación de Hill, T. P. (1977, pág. 315-338), que pretende aclarar el concepto de servicios mediante sus diferencias con los bienes¹. En este sentido, proporciona una primera definición para las mercancías al definir las como un objeto físico que es apropiable y, así, transferible entre unidades económicas, entendiéndose además la propiedad como el derecho a hacer uso o disponer del objeto en cuestión con las restricciones impuestas por el sistema social y político. Por su parte, define un servicio como un cambio —que puede ser efímero o permanente— en la condición de una persona o de un bien perteneciente a una unidad económica, el cual es producido como el resultado de la actividad de otra unidad económica, previo consentimiento de la primera persona o unidad. En este sentido, una unidad sirve a otra.

En esta noción de servicio se supera la concepción de “mercancía inmaterial” que ha caracterizado numerosos estudios del sector terciario, al pretender éstos asimilar los servicios a bienes inmateriales. Los bienes y los servicios pertenecerían, así, a categorías lógicas distintas y, por tanto, no sería apropiado considerar a los segundos como productos inmateriales.

Lo mismo se puede decir en cuanto al carácter no almacenable de los servicios. Estos no pueden ser almacenados, ya que el almacenamiento de cambios —tal y como se definió anteriormente a los servicios— es una contradicción en sí misma. No es esto, por tanto, una imposibilidad física sino lógica.

Gonzalez Moreno, M. (1990, pág. 156), por su parte, refleja también en lo que se refiere a su aspecto productivo las características que tradicionalmente han distinguido estas actividades de las propias del sector secundario —baja productividad del trabajo, baja intensidad del capital, mayor dispersión del tamaño de las empresas, mayor proporción de mano de obra femenina, mayor concentración de puestos de trabajo a tiempo parcial, etc.— aunque reconoce la enorme heterogeneidad de estas actividades, que, por sus excepciones, impide hacer generalizaciones a nivel agregado en dicho sector.

Asimismo, el autor critica en su trabajo las características que previamente hubiera establecido Pugés, A. para el sector servicios: producción sin consumos intermedios, baja utilización de capital fijo en el sector e inferior tasa de crecimiento de la productividad con respecto al resto de actividades económicas. Estos criterios son refutados por cuanto, por un

(1) También es interesante consultar, en este sentido, la aportación de Martinelli, F. (1991, pág. 17) que, establecida en sentido estricto para los servicios a empresas, es de perfecta aplicación a los servicios en general.

lado, numerosas ramas de servicios utilizan bienes industriales, sobre todo, en sus procesos de producción y viceversa. En segundo lugar, algunas ramas de servicios son grandes utilizadoras de capital fijo. Y, por último, las diferencias de productividad son notables entre unas actividades de servicios y otras, lo que llevaría a distinguir distintos tipos de actividades terciarias.

Se pueden también mencionar dos notas adicionales como características que están presentes en las actividades de servicios en contraposición a los bienes industriales:

Nos referimos, por un lado a la posibilidad o imposibilidad para determinar la calidad en los servicios y, por tanto, su utilidad. En este sentido, la aportación de O'Farrell, P. N. y Moffat, L. A. R. (1995, pág. 113) señala que en la compra de mercancías, el consumidor emplea muchos indicadores tangibles para juzgar la calidad (estilo, color, dureza...) pero cuando se compran o adquieren servicios existen pocos indicadores tangibles para su medición, basando ésta principalmente en la comparación de lo que el usuario esperaba del servicio prestado con lo que ha recibido.

Por otro lado, en cuanto a la secuencia lógica de su producción, Begg, I. (1993, pág. 817, siguiendo a O'Farrell y Hitchens), establece esta diferencia entre bienes y servicios para señalar que mientras los primeros son producidos, vendidos y consumidos, por el contrario, los segundos son vendidos, y entonces producidos y consumidos simultáneamente. Esta misma idea es recogida por Button, K. y Pentecost, E. (1993, pág. 625) al establecer que si bien la distinción entre el proceso de producción, el producto y el usuario esta clara en los bienes, en los servicios, por su parte, el proceso de producción y el producto en sí mismo es indistinguible, debiendo ser el servicio consumido, o por el contrario no existirá.

Estas breves notas descriptivas que pretendían obtener la definición de los servicios por sus diferencias con los bienes manufacturados nos permiten concluir la imposibilidad de llegar por este camino a la perseguida definición. En este sentido se manifiesta también la aportación de Price, D. G. y Blair A. M. (1989, pág. 2) donde se argumenta que la distinción alegada entre actividades de manufacturas y servicios es ilusoria, ya que las mercancías tangibles no pueden ser producidas sin envolver un considerable elemento de servicios.

2. LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS: SUS CARACTERÍSTICAS PROPIAS

Es por tanto, como hemos visto, más conveniente señalar las principales características que están presentes en las actividades de servicios. Para ello, Thomas señaló tres aspectos que están presentes en un gran número de servicios²:

- Su producto es inmediato; su suministro suele tener lugar de forma continuada y resulta difícil de evaluar con los procedimientos contables habituales.

(2) Citado por Cuadrado Roura, J. R. y Del Río Gómez, C. (1993, pág. 54).

- Su producción entraña una actividad de carácter profesional, que exige un cierto nivel de cualificación personal y un menor grado de capacidad o habilidad manual.
- Entre los sujetos que prestan servicios figura un considerable número de entidades sin fines de lucro y de pequeñas empresas junto con trabajadores autónomos, y su producción es caracterizada por ser intensiva en mano de obra.

Del mismo modo, Illeris, S. (1989, págs. 12-18) identifica una serie de cualidades presentes en los considerados como servicios típicos, aunque matiza también las excepciones que surgen a muchas de estas cualidades, como consecuencia principalmente de la heterogeneidad de dichas actividades por un lado, y a la aparición de nuevas tecnologías, por otro. En concreto, estas características son las siguientes:

- * El producto de servicio típico es efímero: se produce y consume simultáneamente y no puede ser almacenado ni apropiado. Son excepciones en este caso, por ejemplo, los servicios de información.
- * Tradicionalmente se han considerado actividades improductivas. Se aceptaba el valor de uso de estas actividades, pero no su contribución a la acumulación de riqueza. Este planteamiento está, por supuesto, al día de hoy desfasado, aceptándose plenamente que muchas de las actividades de servicios son necesarias para la producción industrial.
- * El consumidor del servicio está activamente presente en el proceso de producción. Este argumento presenta también excepciones en los servicios de información y en muchos servicios públicos.
- * Las actividades de servicios son generalmente intensivas en trabajo. Muchos servicios como transportes, comunicaciones, servicios financieros, de información, etc. no cumplen hoy esta cualidad.
- * Las economías de escala tienden a ser modestas, consecuencia en parte de su intensidad de trabajo, más que de capital.
- * En muchos servicios, el contacto directo entre el suministrador del servicio y el consumidor es necesario, localizándose, por tanto, allí donde las distancias puedan ser minimizadas. De ahí, que las actividades de servicios tiendan a aglomerarse en zonas determinadas.
- * Los servicios tienen una elasticidad renta relativamente alta. Mientras es cierto que las personas de niveles de renta más elevados consumen más servicios que las de rentas inferiores, es cuestionable si a medida que se incrementa la riqueza de un país se aumenta el consumo de servicios por parte de las economías domésticas, ya que en las sociedades avanzadas van apareciendo una serie de productos sustitutivos de actividades desarrolladas antes por el sector servicio (como por ejemplo transporte privado, electrodomésticos,...).
- * Las actividades de servicios emplean una alta proporción de mujeres -a excepción de las actividades intensivas en capital, como el sector transporte.

- * El personal de servicios hace trabajos no manuales, y sus condiciones de trabajo son relativamente estables, al menos en la mayoría de los países. Hay también excepciones como ocupaciones de limpieza, reparación, etc.

Surgen, además, una serie de casos fronterizos entre los bienes y los servicios que dificultan aún más estas generalizaciones:

- Ciertos suministros públicos, como agua y energía, que son considerados como sector secundario en las estadísticas europeas y como industrias terciarias en las americanas.
- Transporte y comunicaciones, que también por su alta intensidad de capital –y, consecuentemente, su elevada productividad del trabajo– llevó a algunos autores a situarlas como actividades secundarias (C. Clark).
- Actividades de reparación, que en mucho son similares a la propia producción del bien y, sin embargo, tienen también características de servicios.
- Actividades de alquiler, que son consideradas como servicios, cuando las diferencias con la compra del bien serían básicamente en cuanto a su forma de financiación y su fiscalidad.
- Servicios de transmisión de información, en los que los avanzados medios de almacenamiento de datos, junto con las posibilidades de apropiabilidad de éstos a través de patentes y derechos de autor, dificultan su consideración estricta como servicios. Además, se da la circunstancia de que actividades como la edición e impresión de libros y periódicos son considerados en ocasiones como actividad manufacturera, mientras que la producción por otros medios como películas, cintas, discos..., son consideradas actividades de servicios.

3. CONCLUSION

Numerosos intentos de conceptualización se han desarrollado, así, en el sector servicios en los años recientes. Pero esta situación de dificultad no refleja otra cosa que la enorme complejidad de estas actividades.

Todos los enfoques, ya estén orientados a las características del consumo o de la producción de las actividades terciarias, se enfrentan a la diversidad de actividades que incluye el grupo. Además, las nuevas formas de organización empresarial –con estructuras flexibles y sujetas a una enorme competencia– llevan a que actividades antes inmersas estrictamente en el propio proceso de producción sean ahora desarrolladas por empresas independientes (debido, principalmente, a la necesidad de contratar con firmas muy especializadas y conocedoras de actividades que ni siquiera fueron tenidas en cuenta en las anteriores formas de producción).

Esto hace que se produzca una continuidad entre bienes, por un lado, y servicios anejos a dichos bienes, por otro, que impide su clara delimitación y, por tanto, su clasificación como actividad secundaria o terciaria.

Nos deslizamos, de este modo, desde una economía de bienes a una economía que integra bienes y servicios, lo que nos lleva a hablar del continuum bienes-servicios. Y es su enorme heterogeneidad y complejidad la razón por la que se hayan serias dificultades para su definición.

BIBLIOGRAFÍA

- BEGG, I. (1993), "The service sector in regional development", en *Journal of the Regional Studies Association*, vol. 27, nº 8.
- BUTTON, K. y PENTECOST, E. (1993), "Regional service sector convergence", en *Journal of the Regional Studies Association*, vol. 27, nº 7.
- CUADRADO ROURA, J. R. y DEL RIO GOMEZ, C. (1993), *Los servicios en España*, Pirámide, Madrid.
- GONZALEZ MORENO, M. (1990), "Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición", en *Información Comercial Española*, Noviembre.
- ILLERIS, S. (1989), *Services and regions in Europe*, Avebury, Gower Publishing Group, Hampshire, Gran Bretaña.
- HILL, T. P. (1977), "On goods and services", en *Review of Income and wealth*, nº 23.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS (1994), "La necesaria liberalización de los servicios en España", en *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, nº3
- MARCOS, C. Y PALMERO, E. (1990), "El futuro regional: ¿servicios versus industria?", en *Revista de Economía y Sociedad*, nº 4.
- MARTINELLI, F. (1991), A demand-orientated approach to understanding producer services, en *The Changing Geography of Advanced Producer Services*, Belhaven Press, Londres.
- O'FARRELL, P. N. y MOFFAT, L. A. R. (1995), "Business services and their impact upon client performance: an exploratory interregional analysis", en *Journal of the Regional Studies Association*, vol. 29, nº 2.
- PRICE, D. G. y BLAIR, A. M. (1989), *The changing geography of the service sector*, Belhaven press, Londres.