

# La expansión de los servicios y su vinculación con las innovaciones

• • • • • • • • • • JUAN JOSÉ AGUILERA CONTRERAS\*

La expansión vertiginosa y sostenida de los servicios representa una de las transformaciones más importantes de la economía contemporánea. El sector aporta poco más de 50% del PIB, el grueso de la generación de empleos y de las inversiones y tiene un efecto significativo en las balanzas de servicios en países desarrollados como Estados Unidos, Japón, Canadá y Francia, lo mismo que en economías en desarrollo como Brasil, Venezuela y México. Las consecuencias de esta expansión constituyen un reto para la teoría y las políticas económicas. Una primera cuestión es que pese a la enorme importancia cuantitativa de los servicios en la economía, se les pone escasa atención en el modelo conceptual moderno, en el que arrastran históricamente el sello de improductivos o de simples intermediarios.

La sociedad moderna se ha convertido en consumidora por excelencia de servicios de modo consciente o no, directa o indirectamente, a su gusto o no. Los gastos en servicios pueden ser directos o complementarios. En el presupuesto de una nación, empresa o familia se destina más de la mitad de los ingresos disponibles a servicios como transportes, comunicaciones, financiamiento, turismo, servicios comerciales o médicos, publicidad y recreación, entre otros. Con frecuencia se puede elegir buena parte de esos servicios, pero en ocasiones ello no es posible. Por supuesto, el mercado ofrece márgenes de opción siempre que se tenga información. Dado que los servicios comúnmente se pagan antes de consumirlos y de medir sus resultados, tanto más valioso será un sistema de información confiable y de calidad para reducir imperfecciones del mercado.

Algunos servicios se derivan o complementan con otros; se consumen sin que se pueda elegir porque están integrados al costo de los productos, entre ellos los servicios de publici-

dad, los intereses del financiamiento, la comercialización o el transporte. Se trata en cierta medida de una demanda complementaria de servicios que forma parte importante del valor agregado de los bienes que se consumen. Éste es un aspecto sustancial de algunos servicios, pues el consumidor paga algo adicional porque los bienes o servicios que necesita llevan una carga de servicios que no es posible ver por separado. En México el gasto que una familia de ingresos medios destina a servicios directos y complementarios alcanza por lo menos 50% de su presupuesto ¿Este patrón de consumo cumple con el principio de racionalidad económica de obtener el máximo de utilidad o satisfacción con el ingreso disponible?

La expansión contemporánea de los servicios se vincula estrechamente a la creciente urbanización, al desarrollo tecnológico, al proceso de apertura y a la corriente de innovaciones. Cada sociedad o país ofrece importantes diferencias en este proceso de “terciarización” de la economía o expansión de los servicios, de cómo generan y retienen valor agregado por esta vía que está resultando decisiva y cuándo o en qué etapa de desarrollo de los servicios se encuentran. Economías poderosas como las de Estados Unidos, Canadá o el Reino Unido despegaron, desde hace varias generaciones, con grandes empresas especializadas en los servicios; han consolidado y fortalecido los mecanismos de su base exportadora y la cadena productiva asociada, de acuerdo con el papel que desempeñan o conquistan en una cambiante división de la actividad económica.

\* Instituto Tecnológico Sur de Uriangato, Guanajuato <jjaquilera@yahoo.com>.

## ¿HIPERTROFIA DE LOS SERVICIOS?

Hace algún tiempo los servicios no alcanzaban las proporciones que actualmente ocupan en los presupuestos del gobierno, las familias y las empresas. La probable hipertrofia supone un exceso o desequilibrio en que las pérdidas superan a los beneficios, en tanto podrían estar sobrevaluados el trabajo y las utilidades de los beneficiarios. Supone además un efecto de aumento en el costo de la vida, es decir, la reducción de la capacidad de compra de algunos bienes necesarios o el endeudamiento crónico. La fuerza de la publicidad y las ventas ha modificado los patrones de consumo. ¿Hasta dónde y cómo pueden sostenerse y con qué ventajas o implicaciones? La tendencia a un consumo elevado en servicios implica serias consecuencias en el empobrecimiento de buena parte de la población. El ingreso o “pastel” no consta sólo de alimentos, vestido, calzado o vivienda, sino de una creciente proporción de servicios de salud, transporte, publicidad, financiamiento y otros.

Los servicios de transporte urbano y de alquiler de vivienda, por ejemplo, significan un peso enorme en los grupos de bajos ingresos, los cuales reducen sus niveles de compra de alimentos. Las políticas reguladoras de los gobiernos se centran en los productos agrícolas e industriales, pero usualmente no toman en cuenta los servicios o intangibles; asimismo es relevante que con excepción de los servicios educativos y de salud, muy poco se toma en cuenta el papel de los servicios en las políticas contra la pobreza. Parece congruente en cierto modo la subestimación teórica del sector de los servicios en una realidad en la que faltan alimentos, vestido, vivienda o calzado para millones de familias, todo lo cual se ha hecho depender directamente de la fortaleza industrial y de la agricultura. Sin embargo, si es posible detectar posibles fallas en el funcionamiento de los servicios o de algunos de ellos, como transporte o crédito, entonces ¿es posible contribuir a mejorar los márgenes de distribución de algunos alimentos o productos básicos y por tanto el costo de la vida?

El sector de los servicios ha mantenido un crecimiento superior al de los sectores agropecuario o la industria y su participación en el PIB ha aumentado. De 1981 a 1996 las ramas de servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones registraron una tendencia ascendente en su participación en el PIB de México (a precios constantes de 1993), al pasar de 8.52 a 9.34 por ciento; los servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler elevaron su aporte de 11.1 a 15.1 por ciento; el sector agropecuario redujo el suyo de 6.28 a 5.79 por ciento, y la industria manufacturera pasó de 17.7 a 18.7 por ciento.

La apertura de la economía mexicana y la puesta en marcha del TLCAN dieron lugar a ajustes y transformaciones en diversas áreas, como alimentos, telecomunicaciones, bancos, transporte, agricultura, informática y comercio. Las economías en desarrollo tienden a asumir como verdaderas innovaciones *per se* las importaciones de maquinaria y equipo, conocimiento y tecnologías e insumos realizadas de manera indiscriminada. Una elevada propensión a importar puede revelar una baja capacidad propia para generar y difundir innovaciones. Las importa-

ciones de servicios cuentan con estadísticas e información poco desglosadas, pero tienen un enorme peso en la balanza de pagos, como el servicio de la deuda externa, los servicios de seguros y fianzas y el transporte. México aún no aprovecha al máximo las oportunidades y expectativas derivadas del TLCAN.

Más que una hipertrofia del sector de servicios, en parte por la heterogeneidad de las actividades y ramas que aglutina, su evolución se ve afectada por las severas fluctuaciones y los desajustes en los mercados, lo que da lugar a que los servicios públicos o privados “se coman” los excedentes que se generan en otros ámbitos. La creciente competitividad internacional pugna por calidad, eficiencia y responsabilidad en las áreas de los servicios privados y públicos. Las reacciones en México se han orientado hacia la fusión de empresas de telecomunicaciones, financieras y bancos, supermercados, entre otros; con ello consolidan su posición dominante en los mercados, junto con una mayor participación de capital y tecnología externos. El efecto de las crisis recientes exige modificar el marco legislativo, principalmente para afinar ciertas decisiones, como el rescate bancario.

## RETROSPECTIVA DE LOS SERVICIOS

Las relaciones de los servicios con los sectores productivos siempre han sido importantes. En todas las civilizaciones, los servicios de educación, salud y comunicaciones, o bien el comercio exterior, el transporte marítimo o los bancos, han dejado testimonios de creatividad, despliegue de energías y asimilación e impulso de tecnologías e innovaciones. La capacidad de los servicios públicos para aglutinar y promover el esfuerzo y el ahorro de la sociedad entera mediante la coerción en la captación y administración de impuestos o contratación de créditos, les permitió emprender y organizar empresas de gran escala e innovaciones trascendentales en su momento. Algunos gobiernos se valieron de las guerras para penetrar, crear o ampliar algunos mercados o bien para facilitar las condiciones de provisión de materias primas y de los mercados de trabajo. Por etimología, los servicios se ligan con la era de la servidumbre. Mas no puede olvidarse que históricamente las grandes revoluciones industrial y tecnológica han impuesto ideas, creencias y mitos que han impedido ver a fondo el papel o la función real de los servicios.

Entre las primeras grandes instituciones prestadoras de servicios en la historia se encuentran los gobiernos y las iglesias. De algún modo, su calidad y papel como organizaciones económicas que producen y distribuyen bienes y servicios se han tornado controvertidos y confusos. Al funcionar al mismo tiempo con una mezcla de objetivos de carácter social, han desviado o mermado la atención a su desempeño en el campo económico. Es probable que la administración de servicios públicos a lo largo de la historia se haya organizado por fuerza como una gran empresa, con operaciones a escala y condiciones monopólicas, para tratar de compensar los altos costos de asumir la mezcla de funciones y demandas sociales y económicas. Los servicios se colocan en la historia como pioneros de lo que hoy se designa globalización.

De esta manera, en la historia los servicios comienzan a desarrollarse en simbiosis con las estructuras de poder. La función del Estado mezclaba, y aún lo hace, actos, recursos y objetivos de carácter económico con metas y acciones sociales y políticas. La tendencia de las grandes empresas de alcance multinacional se expresa en términos de una globalización que avanza más en lo económico que en lo social, afianzándose en los servicios por contrato y en los tratados comerciales.

La historia económica permite ver con claridad la relevancia que siempre han tenido los servicios, así como su importante conexión con la evolución de las innovaciones, el ciclo de su difusión y los costos y riesgos de aplicarlas, así como con el proceso de urbanización. Las innovaciones han atraído fuertemente la atención de comerciantes, financieros, militares o científicos y por supuesto las preferencias de los consumidores, lo cual ha impulsado el abatimiento de costos y la estandarización de algunos productos innovados para inducir y consolidar mercados en escala masiva. Otras innovaciones tienden más bien a buscar certidumbre en ciertos segmentos de los grupos de altos ingresos mediante los bienes o servicios "suntuarios".

La guerra civil estadounidense es quizá el escenario en el que la revolución de los servicios comienza a mostrar sus rasgos y funciones más relevantes. Se dio entonces la integración de un inmenso mercado de materias primas, recursos agropecuarios con tierras fértiles y forestales, pesqueros y minerales (oro, hierro, carbón y petróleo), así como una mayor oferta de mano de obra para la industria del norte, lo que abrió las puertas a una rápida expansión del comercio, la banca, las comunicaciones y los transportes, las aseguradoras y los servicios públicos. En 1800 sólo operaban 28 bancos; 60 años después ya eran 1 500, hasta sumar 8 500 en 1900. La efervescencia económica atrajo inmigrantes de Europa y otras partes del mundo. Las inmensas expectativas que brindaba la economía de Estados Unidos propiciaron la oleada de innovaciones en ferrocarriles, energía eléctrica, industria automovilística (Detroit-Willow Run), química, industria del acero, navegación aérea y marítima (Norfolk, Charleston y Mobile), agroindustrias y otras que fortalecieron los cimientos de lo que sería la economía de punta en el siglo XX.

Según P. Adams, "a partir de 1840 la organización del financiamiento del comercio internacional pasa a manos de un pequeño círculo de destacados banqueros privados, como Brown Brothers, de Nueva York; a partir de 1880 estas actividades eran ya tan seguras que fueron asumidas por los bancos comerciales más importantes [...] los banqueros más emprendedores se orientaron hacia la banca de inversión, facilitando el financiamiento, a veces procedente de fuentes europeas, de las grandes compañías ferroviarias e industriales [...] El mercado donde operaban sus valores era la Bolsa de Nueva York, que creció rápidamente a lo largo del siglo XIX. Las principales transacciones de la Bolsa se hicieron primero con bonos estatales, federales y de las compañías constructoras de canales; luego con obligaciones emitidas por las compañías ferroviarias y, finalmente, con valores industriales. En 1800 Estados Unidos contaba con 5 millones de habitantes, que se incrementan a 98 millones en 1913. Entre 1870 y 1913, la tasa anual de crecimiento de la población

del Reino Unido fue de 0.9%, en Francia de 0.2% y en Alemania de 1.1 por ciento."<sup>1</sup>

El modelo de urbanización estadounidense favoreció la distribución de inversiones y recursos en decenas de ciudades, tanto en las costas y la frontera, como en el interior. Pero la urbanización tuvo problemas, como el de la escasez de vivienda. El período de las guerras presiona a la industria a trabajar al máximo, principalmente en la siderúrgica, la automovilística, la naval y la aeronáutica. Más de 14 millones de personas colaboraban en la industria bélica. La experiencia acumulada desde el siglo pasado en la economía estadounidense en cuanto a la absorción y propagación de numerosas innovaciones se vio favorecida al integrarse con una cadena de servicios bancarios, de transporte, seguridad y de comercialización de escala y alentada por un mercado gigantesco, con lo cual después de las dos guerras llega a ocupar una posición de liderazgo en la economía internacional. Es probable que los países de la Cuenca Asiática hayan asimilado esa experiencia, quizá por su escasez de recursos naturales, y sin duda mucho más que varios países en su episodio como economías socialistas, lo cual redujo sus opciones y oportunidades para el aprovechamiento máximo de sus innovaciones mediante la red limitada de servicios que les caracterizó.

### CIUDADES Y SERVICIOS

Las grandes ciudades constituyen formas de organización social, política y económica donde se fortalece la expansión de más y mejores servicios, aprovechando las ventajas para las operaciones en gran escala. Según las tendencias, más de 65% de la población mundial habitará en las ciudades en 2000. La demanda urbana de comunicaciones, educación o servicios bancarios, entre otros, se intensifica en forma extraordinaria. No es posible imaginar el funcionamiento habitual de una gran ciudad si por unas horas se careciera de algunos servicios, como telecomunicaciones, vialidad o transporte intraurbano, comercio, seguridad, educación, sanidad o recreación. La concentración de estos servicios en las grandes ciudades demuestra que no se les puede seguir considerando algo accesorio. La brecha entre las ciudades y lo rural es la dotación de servicios.

El servicio de transporte aéreo en la Ciudad de México moviliza 2 000 pasajeros por hora en promedio, mientras que cada día los servicios de sanidad deben resolver la colecta y el destino de 18 000 ton de basura. El servicio del metro moviliza más de cinco millones de pasajeros al día y de las nueve millones de líneas telefónicas conectadas en el país, la mayoría se concentra en las diez ciudades o conurbaciones principales. Las 500 estaciones de televisión se aglutinan en estas ciudades. Las relaciones relevantes entre población urbana, servicios, inversiones y tecnología pueden plasmarse en interesantes expresiones matemáticas de tipo comparativo y dinámico.

1. Paul W. Adams, *Los Estados Unidos de América, Siglo XXI* Editores, México, 1979.

La gran ciudad se convierte en un multiplicador de la demanda de servicios; los retroalimenta y moviliza un flujo permanente de innovaciones. Se generan más y mejores productos e insumos para atender la compleja funcionalidad de la ciudad. La nueva geografía mundial tiende a fijar sus puntos principales de referencia en las grandes urbes. Al propio tiempo, las ciudades se hacen más dependientes en el abasto de energéticos, agua y alimentos. En un balance de cuentas, las ciudades se fortalecen por su atracción de personal calificado (en lo académico, artístico, científico y técnico), así como de flujos permanentes de recursos materiales y de capital para su infraestructura y equipamiento. Los servicios operan como un termómetro del funcionamiento urbano, de fuerzas que inhiben o alientan la creación y difusión de innovaciones y por tanto de los límites hasta donde el beneficio/costo social de su expansión resulta positivo. No toda gran ciudad opera siempre como un generador de innovaciones y servicios de calidad, sino que se advierte un ciclo en el que se reflejan variantes comparativas con otras ciudades que compiten entre sí por infraestructura, por equipamiento.

En la última década del siglo XX la población mundial habrá crecido en 90 millones de personas en promedio anual, las cuales engrosarán la población económicamente inactiva y dependiente que representa alrededor de 40% del total. Las grandes ciudades concentran más de dos tercios de la población total de muchos países y tienden a desarrollar mercados complejos. En los países en desarrollo habitan 1 300 millones de personas en las grandes ciudades. El costo de la vida urbana cambia los parámetros. “Los precios de bienes como mantequilla, carne de res, leche y huevos en términos reales se incrementaron cuatro o cinco veces durante el siglo pasado.”<sup>2</sup> Los niveles de pobreza rurales, principalmente en los países en desarrollo, provocarán más emigraciones hacia las grandes ciudades y aun a países ricos; así aumentarán los riesgos de que la pobreza crezca en las barriadas urbanas y se generen presiones sociales y económicas de mayor escala.

Determinados servicios, como los culturales y educativos, de esparcimiento, de comunicaciones, eclesiásticos y de turismo, desempeñan un papel de importancia como catalizadores de las múltiples tensiones derivadas de la inseguridad en la vía pública, de los contaminantes o del tráfico vial. El desarrollo urbano es un reto y brinda oportunidades extraordinarias para diversas instituciones, como partidos políticos, organizaciones no gubernamentales, servicios de salud, grupos religiosos y medios de comunicación que obtienen ventajas en las concentraciones y los mercados masivos.

Las ciudades siempre han sugerido ideas controvertidas. “[...] la ciudad imperial de Roma no era quizás una gran aldea, pero sí un enorme parásito que vivía de donaciones, tributos y rentas. Las guerras no sólo eran una forma de conquista de la riqueza o el mercado de otras sociedades; también la ocupación máxima de la población [pero asimismo] es un centro político

y cultural. La compleja organización social de las ciudades hizo posible grandes civilizaciones (que conjuntaban ciertos recursos) en el Nilo o el Éufrates [...] el transporte marítimo creó posibilidades radicalmente nuevas [...] importaciones de alimentos y otros artículos pesados [...] atraer inevitablemente una población secundaria de artesanos, juglares, artistas, maestros. [...] La producción agropecuaria sostiene la base de la economía de la Antigüedad. [...] En la economía del Medio Oriente dominan grandes complejos de palacios o templos que poseían la mayor parte de las tierras labrantías, monopolizaban todo lo que pudiera llamarse ‘industria’, así como el comercio exterior que incluía el comercio entre ciudades, y organizaban la vida económica, militar, política y religiosa por medio de una sola operación complicada, burocrática. [Por otra parte] el máximo de población jamás alcanzado en el mundo greco-romano es de 50 a 60 millones, al principio de la era cristiana [...] Estos millones se hallaban distribuidos [...] entre el campo y dentro del sector urbano, entre cinco o seis atestadas capitales administrativas, como Roma, Alejandría, o Cartago [...] Conviene recordar que en una época anterior, la célebre y poderosa Esparta nunca pudo tener más de 9 000 ciudadanos adultos del sexo masculino.”<sup>3</sup>

Las economías de algunos países desarrollados se han especializado durante mucho tiempo en ramas de servicios como la navegación marítima en Japón, los Países Bajos o Alemania, o bien en servicios financieros, como Estados Unidos, Japón o el Reino Unido. Esta tendencia se reafirma en las grandes urbes o los puertos, destacando Nueva York, Tokio, Amsterdam, Montreal o Chicago. En estas ciudades se definen y propagan las orientaciones de las bolsas de valores altamente especializadas, los flujos internacionales de capitales y las grandes decisiones de las cadenas comerciales. En ellas, asimismo, se abren nuevos papeles y jerarquías en la división mundial del trabajo, como fuentes de movilización y asignación de recursos o también de perturbaciones en los mercados de capitales o de productos.

La ciudad representa una organización compleja, dinámica. Su balance de servicios registra el pulso de sus prioridades, demandas insatisfechas o déficit, de su potencial de desarrollo y por tanto de su articulación con las fuerzas centralistas del Estado y las divergentes, que buscan más autonomía. Por herencia ideológica, por la visión del Estado paternalista en juego con una clase media y una creciente masa de desempleados y familias en extrema pobreza, se ha dejado arraigar la percepción de que los servicios públicos son gratuitos o que deben serlo. El discurso y la competencia política, junto con las organizaciones sociales, fortalecen esta noción, fomentado así el impuesto quizá más regresivo.

Se ha aprendido que no hay una relación lineal entre la urbanización y el auge de las verdaderas innovaciones, pero que la relación entre urbanización y servicios sí es lineal. El déficit de verdaderas innovaciones va de la mano con el déficit de servi-

2. Debra Wells, “Cost of Living”, *Time*, 31 de diciembre de 1999, p. 8.

3. M.I. Finley, *La economía de la antigüedad*, Fondo de Cultura Económica, México, 1974, pp. 173-208.

cios de calidad. La política económica no brinda atención especializada a este tipo de déficit. Pero prevalece una excesiva atención a los déficit monetarios en la balanza comercial y en la cuenta fiscal. Los vacíos en el financiamiento a la vivienda o la falta de programas para el transporte colectivo dan cuenta de la urgencia de contar con servicios eficientes. El hincapié en la estabilidad económica ha impedido que se analicen a fondo los factores que actúan detrás de la toma de decisiones en la selectividad de los servicios o intangibles y de la toma de conciencia de sus responsabilidades y alcances.

### SERVICIOS PÚBLICOS GRATUITOS

El dilema de los servicios públicos gratuitos o de precio cero se agrava porque una parte se refiere al agua o a los energéticos, lo que aunado a unas finanzas públicas en crisis crónica conduce a la recurrencia al crédito externo. Tomando en cuenta los costos de la recaudación fiscal y la morosidad en el pago de derechos, impuestos y multas al gobierno como prestador de servicios, así como la tasa de inflación, resulta imposible esperar que ahí se generen innovaciones. El desempeño del servicio público es la sobrevivencia y expandirse para satisfacer el aumento de la demanda, muchas veces con ajustes de gastos, despido de trabajadores y aumento del déficit fiscal.

El hacinamiento urbano es otro factor crítico que provoca el alza precipitada del servicio de alquiler de vivienda e inmuebles. Los propietarios se convierten en grandes beneficiarios de la obra y los servicios públicos. El capital especulativo se suma a este proceso en el libre juego de las fuerzas del mercado. ¿Cómo implantar políticas que acoten la gratuidad de los servicios públicos? De todas maneras, alguien los paga en el presente o se les endosa a generaciones futuras.

Los servicios públicos son altamente sustituibles por la inversión privada. El agua embotellada o la bebida gaseosa son ejemplo de una industria innovadora. La higiene y calidad del líquido, reforzadas con campañas de publicidad, presentación y atención al cliente, logran un producto que los consumidores pagan de contado a un precio muy superior al del agua entubada, de cuya calidad hay desconfianza. Los ingresos brutos de la industria de bebidas preparadas en México se estiman en 40 000 millones de pesos, con base en cifras censales de 1996. Si se calculan con base en el consumo por persona, que se supone de manera conservadora en dos litros diarios, los ingresos de esta industria y su cadena de servicios de distribución, transporte, publicidad, envase y otros conceptos de promoción, ascienden a unos 210 000 millones de pesos al año. Por su parte, los ingresos totales de los municipios del país ascendieron a 26 574 millones de pesos en ese año, los que corresponden a la administración del servicio público de agua y otros, como seguridad, alumbrado público, limpieza, eventos culturales y otros.

Los subsidios al agua los aprovechan las industrias y los prestadores de servicios para obtener una alta rentabilidad. Por cada litro de agua embotellada se requieren cerca de 20 litros de agua entubada, que tienen un costo cercano a cero. El agua es

un insumo casi gratuito para una industria que al menos debía obligarse a reciclarla.

Es de importancia observar que la población asume una actitud de suspicacia o de rechazo, no a los impuestos que paga, sino a los que la administración pública le exige. El alto grado de evasión fiscal o bien el bajo porcentaje de la carga fiscal, que oscila sobre 13% del PIB, permite afirmar esta distinción. El PIB real per cápita en México ha decrecido ligeramente en los últimos diez años, mientras que la tasa de inflación ha variado entre 7 y 50 por ciento. El empobrecimiento de la mayoría de la población hace que proteste por el pago de impuestos y multas, dado que la propia inflación pesa como una carga tributaria más. El daño causado por una inflación de 20% como promedio anual implica que cada cinco años grupos sociales mayoritarios tengan un retroceso hasta el punto cero, con pérdidas en sus micro y pequeñas empresas o en sus salarios.

La administración pública de México y de los países en desarrollo con altos niveles de deuda externa y con inflación elevada carecen por lo general de recursos para incorporar en el corto plazo innovaciones masivas en su oferta de servicios. Ello sienta las bases para que el capital privado presione por la privatización, con apoyo de algunas corrientes, ofreciendo calidad y mejora en los servicios. En el caso de la industria de las bebidas se aprecia, de manera muy aproximada, que por cada peso en el producto bruto se agrega un valor en servicios de cuatro pesos con el propósito de llegar al consumidor, para lo cual se requiere de poco más de un millón de establecimientos comerciales de mayoreo y menudeo, así como de transporte, a lo que se suman otros prestadores de servicios, como despachos de publicidad, de contabilidad y de diseño. Esta industria constituye, por su cadena de innovaciones y generación de servicios, un caso excelente para estudios de rama.

### ECONOMÍA INFORMAL Y SERVICIOS URBANOS

La economía informal constituye una importante expresión del funcionamiento de los servicios en las ciudades grandes y medianas y se ha impuesto como una actividad liberada en buena medida del exceso de controles y reglamentaciones. Comprende una red organizada de servicios de comercio, transporte, préstamos de proveedor y de dinero, almacenamiento, vigilancia, gestión, estacionamientos, contratación de empleados y de alquiler de inmuebles. Es más que un refugio contra el desempleo y constituye una opción ventajosa para una inmensa clientela de ingresos bajos y medios que busca mejores precios. Representa un excelente ejemplo de los beneficiarios inesperados del progreso tecnológico y del cambio de las formas de organización. En México los negocios informales, como mercado secundario, a veces extensión de los formales, aportan alrededor de 20% del PIB y ocupan a 18% de la PEA.

La población en niveles de pobreza ha recurrido a las opciones que ofrece la economía informal por su flexibilidad, solidaridad interna y economías externas, de localización y de escala. Las oportunidades del autoempleo y las cadenas ligadas

dentro o fuera de la economía informal han permitido que miles de familias cuenten con empleo, reduciendo los niveles de pobreza. La economía informal pone en claro los inconvenientes que representa el auge espontáneo e irregular de las grandes ciudades, el rezago de los servicios públicos y el enorme peso que los activos fijos e inmuebles representan para los negocios formales. Las crisis económicas recurrentes de México procrearon las condiciones para desencadenar vigorosamente una vía distinta: la economía informal.

Los actores de la economía informal dieron al traste con el mito de que algunos grupos sociales en México son pasivos por naturaleza e incapaces o reacios a organizarse para proyectos sociales y económicos. La selección de sus giros o productos logran alta demanda, basada en bajos precios. Algunos negocios asimilan la experiencia y las ventajas de la economía informal, como las cajas de ahorro, llenando los huecos que se abren en la economía. Además, los negocios informales han alcanzado un nivel que ya compite y presiona a muchas cadenas y empresas comerciales para adoptar políticas de ventas más audaces en descuentos, publicidad y atención al cliente para defenderse del sector informal. El ahorro por alquiler de inmuebles, la organización basada en la mano de obra familiar, su localización estratégica, los bajos impuestos o derechos de plaza que pagan, su proveeduría y la factibilidad de ser un canal de salida de inventarios excedentes de diversas industrias, así como de productos que no cumplen normas de calidad, son sus fortalezas.

En el reverso de la medalla, la competencia entre ellos mismos es mucha. Carecen de acceso a los centros y cadenas comerciales como proveedores. Su hacinamiento en la vía pública les dificulta lograr el máximo de operaciones y su falta de higiene se hace más pronunciada en la línea de alimentos y bebidas preparadas. Las adversidades del clima dañan seriamente a estos negocios. La filtración o combinación con giros indeseables o delictivos como la piratería en ciertos rubros o el contrabando han servido como armas en su contra. Su dependencia financiera de prestamistas y proveedores constituye un gran riesgo para muchos. Pero sus ventas y posiciones siguen aumentando, aun sin contar con asesores o expertos en organización. Las impugnaciones de diversas corrientes de hecho se enfocan sobre la evasión fiscal de los agentes informales.

El avance de la economía informal va de la mano con algunas autoridades que son permisivas o tolerantes. Generan un "impuesto informal" en beneficio de terceros. Son incalculables los montos desviados a manos de autoridades formales e informales. ¿Qué servicios públicos y obras podrían realizarse mediante el pago de multas, licencias y permisos a la economía informal? Además, no representan una fuerza antagónica para nadie y sí una cadena de asociaciones.

En resumen, la conjunción del desempleo, los excesos de inventarios en artículos "elegibles", la satisfacción de una demanda masiva que ya definió su preferencia y confianza en estos canales informales representan un caso de éxito de la economía informal al operar con bajos márgenes de distribución. Ha contribuido a abatir la inflación y el desempleo, con reconocimiento de diversas autoridades en la materia. En ello

reside la capacidad innovadora de la polémica economía informal, la cual no alcanza la misma intensidad en cada ciudad del país, lo que tal vez sea sintomático de desequilibrios de diferente grado. De otra forma, ¿cómo entonces explicar el crecimiento y éxito de este sector informal?

### INNOVACIONES Y PSEUDOINNOVACIONES

La sociedad mundial se enfrenta al dilema de que la poderosa y demoledora generación de innovaciones tecnológicas en varios frentes de la economía se suma a tendencias poderosas, como el proceso globalizador de los mercados y el agotamiento gradual del empleo formal debido a la automatización y la robotización. La dinámica actual de las innovaciones en química, microelectrónica, informática, biotecnología, ingeniería genética, espectáculos y recreación, robótica, ecología o armamentismo, por mencionar algunas ramas, influye radicalmente en el ciclo de permanencia de los productos en el mercado, con importantes consecuencias.

Una innovación implica la movilización en gran escala de recursos económicos, como anticipos o préstamos para diseño, pruebas experimentales o asesoría en tecnologías y modelos de organización para consolidarse o penetrar en el mercado. El proyecto de cada innovación en ciernes se sujeta a un costoso sistema de controles y evaluaciones como secreto industrial. Los bancos que apalancan las innovaciones tienden a convertirse en socios de manera directa o indirecta al requerir y tener acceso a información y opciones privilegiadas.

La generación de energía hidroeléctrica mundial, al igual que la producción de fertilizantes, han logrado incrementarse nueve veces en las cuatro últimas décadas, de acuerdo con la edición *Vital Signs*, del World Watch Institute de 1993. La producción de carne, acero, petróleo y carbón apenas aumentan por encima del crecimiento de la población, que fue algo más de dos veces. El plástico y los derivados de la petroquímica sustituyen al acero y otros productos. La industria automovilística alcanza un dinamismo que provoca efectos de arrastre en diversas ramas, como fibras, construcción y mantenimiento de carreteras, materiales sintéticos, petróleo, vidrio, pinturas y acero, pero también impulsa efectos en servicios de publicidad, comercialización, seguros, etcétera. Cada innovación lo es en su tiempo y en los mercados en los que penetra y se consolida.

Una larga historia de crisis reincidentes revalora los métodos y las habilidades para acortar al máximo los senderos de la recuperación, de suerte que lleguen a las mayorías. Los servicios desempeñan un papel decisivo en la recuperación si crecen y pueden competir o subsistir en la medida en que pueden difundir, absorber y aprovechar las innovaciones del momento, en su zona de influencia, sin el recurso del poder. La expansión de los servicios se mantendrá y retendrá con base en sus fortalezas y valorando en todo su alcance la variable "tiempo", al igual que las inversiones; de lo contrario perderá su ímpetu y ello abrirá paso a fuerzas regresivas. La emigración como proceso de aprendizaje y de intercambio de conocimientos es otro proceso innovador.

En el lenguaje de las ciencias económicas y administrativas se ha usado con exceso el concepto de innovación. Todo puede ser una innovación, pero no toda innovación tiene el mismo alcance, el mismo ciclo o la misma carga de servicios y valor agregado. La innovación de productos, mercadotecnia, tecnologías o de organización, significa un "sano escepticismo contra las panaceas", parafraseando a R.L. Heilbroner, y un riguroso examen en la identificación y selección entre las opciones. Las innovaciones son un flujo constante que proviene de la empresa, de los centros de investigación, de los servicios bancarios y comerciales. No es un concepto absoluto. El rezago en la tecnología y las innovaciones de un país no mejorará sólo con más máquinas e industrias. El rezago de los componentes de los servicios ligados a la innovación puede ser el factor de impulso o el obstáculo.

La innovación puede medirse por su permanencia en el mercado, por su impulso de mercados satélites o secundarios, para complementar su difusión, calidad y competitividad. La probabilidad de éxito en el mercado enriquece a su vez los métodos de la innovación, mas no es nada fácil de calcular. El costo y los riesgos, de mercado, financieros y técnicos, de lanzar al mercado cada producto innovador tienen importantes consecuencias en su segmento particular y la suma de innovaciones las tienen para la actividad económica en lo general. La innovación implica demanda de servicios asociados en financiamiento, publicidad, franquicias, fianzas, asesoría técnica, distribución o telecomunicaciones, que dan paso a una corriente constante de reinversiones como cimientos de un crecimiento sostenido.

El equilibrio entre las inversiones adicionales para incrementar la oferta de innovaciones y los recursos para servicios adicionales en el diseño, selección, manejo, responsabilidades y calidad de los insumos implica un cambio de prioridad en las decisiones a fin de reducir riesgos y el elevado costo de pagar la improvisación y la inexperiencia. Con el incremento de las inversiones en innovaciones se buscará el equilibrio con el aumento en el valor de los servicios asociados para su diseño, hasta la colocación en el mercado. Este equilibrio es dinámico; sufre ajustes permanentes. Por ejemplo, algunas innovaciones maduran en el largo plazo, al igual que algunos servicios, como la educación. Las innovaciones desplazan gradualmente los productos obsoletos o aceleran su fase de circulación hasta agotarse en ciertos mercados.

El libre juego de las fuerzas del mercado no garantiza que toda inversión sea rentable y exitosa. El mercado moderno resulta más complejo y admite menos improvisaciones. El costo de diseño, pruebas, producción y entrada al mercado de los productos lleva riesgos extremos. Pagarlos *a posteriori* con despidos de trabajadores, disminución real de los salarios, cierres o rescate de empresas, fondos de contingencia o ajustes a la tasa de interés del mercado es la forma más aventurada de corregir desviaciones y errores.

La idea del automatismo del mercado contrasta con la racionalidad que tiene tras de sí el avance tecnológico. La confusión del automatismo del mercado se relaciona con la noción de la intangibilidad de los servicios y el concepto impersonal de la mano invisible que moviliza oferta y demanda, según Adam



*La pseudoinnovación  
contribuye tarde o temprano  
al desempleo masivo*

Smith. Si se puede contar con elementos de análisis para interpretar el mercado de las innovaciones y de los servicios es posible comenzar con la revisión de estas viejas nociones del siglo XVII. Hoy en día se maneja el lenguaje del átomo, de las moléculas, las bacterias y el mundo microscópico, así como los métodos de medición, como en el caso de la radiación electromagnética, y no se reflexiona en que ya no resulta válida la idea de los "intangibles", pues no se paga por algo tangible o intangible sino por sus resultados. Pero esta vieja noción de tipo mágico ha servido para introducir confusión y especulaciones, poniendo lo accesorio por encima de lo fundamental. Si todo está cambiando, también en la vida económica, cabe reflexionar sobre estos paradigmas de la ciencia económica.

Gran parte de los proyectos innovadores se inician en un entorno de incertidumbre en cuanto al mercado futuro y de tecnologías sustitutas que se encuentran en los laboratorios en la fase de diseño o de pruebas y que podrán ser más o menos competitivas en su agenda de entrada o posicionamiento en el mercado. El pronóstico y la estrategia para poner en marcha toda innovación son fundamentales. Aun así la dinámica de los mercados ofrece a diario la entrada espectacular al mercado de un producto innovado que bien puede ser tan exitoso que signifique el inicio de una potencia industrial a plazo o bien el riesgo crítico de reducirse a ganar mercado y clientela por días y luego ser desplazado de inmediato. En realidad, cada producto innovador surge con una carga financiera que lo compromete a asegurarse contra riesgos de mercado, técnicos, como la calidad de sus insumos, o financieros y monetarios, como la volatilidad de las tasas de interés o la devaluación de la moneda. En algunos casos, lo que ayer fue innovación pronto desaparece o se diluye sin lograr acceso a otro mercado.

Se ha concentrado por mucho tiempo la atención en la preeminencia de la industrialización como el motor del crecimiento económico, pese a que su aporte al PIB y a la generación de empleos carece en la actualidad del dinamismo que exige la demanda. La industria nacional de México se ha doblegado frente a la oleada de importaciones en el entorno de la apertura, mientras que la industria paraestatal quedó casi exterminada por las presiones globalizadoras. El reto de la economía moderna es encarar el crecimiento económico, incentivar y abrir los accesos para la creación y difusión de innovaciones mediante una estructura sólida y competitiva en el campo de los servicios. De lo contra-

rio se reforzarán las presiones derivadas del déficit comercial, de la emigración por la fuerza de las desigualdades regionales, el desempleo y el cierre de las pequeñas empresas.

La innovación ha puesto el acento en los aspectos tecnológicos y en los conocimientos científicos y la investigación aplicada, pero se ha subestimado el papel de los servicios. Las innovaciones fueron ampliamente estudiadas por un gran economista, Schumpeter, quien no dejó de dar amplia atención a algunos servicios, como el crédito. La velocidad del cambio tecnológico genera cambios en la oferta y el comportamiento de los servicios. Equilibrar la oferta de servicios con su demanda no se limita por supuesto a lo cuantitativo, sino al desarrollo en su calidad. En los últimos cuatro decenios la sociedad moderna ha diseñado y vivido o conocido grandes innovaciones en cuanto a productos, mercados nuevos, tecnologías y formas de organización, como no lo había imaginado la humanidad entera durante siglos.

### PSEUDOINNOVACIONES

Las pseudoinnovaciones importan no sólo por su baja rentabilidad en resultados o bien *a posteriori*. Buena parte de las mismas tiene como rasgos la dificultad para prever riesgos y la carencia de información de importancia. La improvisación desde su arranque predice el desperdicio de inversiones y recursos, la cascada de errores y desviaciones que, a mayor dimensión, tendrán mayores consecuencias y costos que al menos por un tiempo se cargarán a terceros. La incongruencia o las rupturas en las cadenas de pseudoinnovaciones y de servicios asociados son un aspecto crucial para su diagnóstico de una alianza desafortunada o irresponsable en uno o varios puntos de la misma cadena.

La fuerza de la improvisación o del método empírico como fórmula para el ahorro de recursos se advierte en la ausencia de estudios o de información sustantiva para las decisiones de financiamiento, de mercadotecnia o de evaluación de la tecnología que se deberá adoptar. La pseudoinnovación contribuye tarde o temprano al desempleo masivo, al incremento de la inflación, o bien provoca efectos ambientales negativos. La falacia de la mano invisible del mercado y sus imperfecciones se vuelve contra sí misma, pues no se puede cargarle por mucho tiempo los errores y menos aún los proyectos desastrosos que desde su comienzo se concibieron al resguardo de un ambiente legal permisivo.

El ambiente macroeconómico y político es determinante para el proceso innovador. Algunas veces los recortes del gasto público o los ajustes del circulante son el reconocimiento implícito de la incapacidad de un crecimiento económico innovador, sostenido, por lo que se liquidan muchas pequeñas empresas innovadoras, se frustra a miles de jóvenes egresados de escuelas de nivel medio y superior en las que invirtieron entre 12 y 25 años y, en suma, se debilita al mercado interno, pues las medidas de recuperación ven más la emergencia que soluciones compensatorias al breve plazo.

Frente a un mercado de mayor dinamismo y complejidad, el aprendizaje empresarial para innovar y adaptarse a un proceso de recuperación muestra que sin apoyos institucionales más sólidos se requerirá de mucho tiempo para que las micro y pequeñas empresas vuelvan a épocas de auge, por su papel en la generación de empleos, en la reactivación del mercado interno y en la capacidad de aportar innovaciones, entendida ésta como la función principal de la actividad económica.

### CONCLUSIONES

El crecimiento económico como un proceso basado en otro de innovaciones que van desde el diseño, la investigación, la generación y la distribución no puede tomarse de manera aislada, sino en conjunto con la necesidad de construir, desarrollar y aprovechar una cadena de servicios eficiente e indisoluble, la cual tiene la misma importancia en el proceso innovador que el soporte tecnológico y de conocimientos, pues de otra forma los aumentos de productividad industrial o agrícola serán desaprovechados o frustrados si no se logra superar también los rezagos en servicios deficientes.

Los avances en la evaluación y el dictamen de tecnologías exigen también métodos e instituciones de evaluación y calificación de servicios de calidad, experiencia y responsabilidad, que con sentido de previsión apoyen a los mecanismos de recuperación y de control de la inflación y así evitar el traslado de pérdidas y errores a terceros mediante cargas fiscales, condonación o rescate de adeudos. El costo de una cadena deficiente de servicios públicos o privados se ha traducido en el desmantelamiento del patrimonio de toda una generación, el aumento del desempleo y la inflación, así como en el deterioro o la sustracción del esfuerzo de los sectores productivos.

La enorme magnitud de los servicios en el presupuesto de las familias y de las empresas merece la mayor atención en los programas de combate contra la pobreza y en los de recuperación económica por medio de instrumentos en favor de las pequeñas empresas de servicios innovadoras o de la generación de empleos que hagan viable multiplicar sus ingresos reales y beneficios en metas de corto y mediano plazos con el objeto de reactivar su participación en la economía.

Las imperfecciones de los mercados de servicios demandan formular y operar sistemas de información al menor costo y de calidad para ejercer una elección objetiva y correcta que brinde el máximo beneficio a los consumidores, así como la obtención de insumos en forma óptima para las empresas productivas.

El avance de la economía informal en México no sólo representa un caso de éxito por la dinámica de un mercado con crecimiento autosostenido, sino que muestra el precio de las crisis reincidentes, los procesos lentos de una recuperación que no llega a todos los grupos sociales y que de no solucionarse podría significar un futuro no deseable para otras mayorías de la población: migraciones forzadas, más negocios informales y, en el peor de los casos, inseguridad 