

El futuro del empleo en el sector servicios

Original: «The Future of Service Employment», en *The Emerging Service Economy*. Pergamon Press, 1987.

La posición dominante de los servicios en la producción y el empleo de todas las economías desarrolladas es un hecho incuestionable. Sin embargo, el término servicios agrupa actividades muy heterogéneas, y no todas siguen la misma dinámica de crecimiento. Teniendo en cuenta esta diversidad, el autor del presente artículo examina las perspectivas futuras de los servicios como factor de crecimiento económico y para la creación de empleo. Analiza las razones del descenso del consumo de servicios finales en las sociedades post-industriales y del crecimiento de los servicios a la producción. Finalmente formula algunas sugerencias para fomentar el consumo de servicios y generar de esta forma nuevos empleos en el sector servicios.

Zerbitzuen sektoreak ekonomia garatu guztien produkzioan eta empleguan duen posizio gailena zalantzan jarri ere ezin daitekeen gauza bat da. «Zerbitzuak» hitzak, ordea, oso iharduera desberdinak besarkatzen ditu, eta ez diote gainera denek hazkunde-dinamika berari jarraitzen. Desberdintasun hori kontutan hartuz, bada, zerbitzuen ekonomiaren hazkundeko faktore eta enplegu-sortzaile bezala etorkizunari begira dauzkaten perspektibak aztertzen ditu artikulu honen egileak. Gizarte post-industrialetan azken zerbitzuen kontsumoan eman den beherapenaren eta produkzioarako zerbitzuen hazkundearen arazoak arakutzen ditu. Eta azkenik iradokizun batzuk ere aurreratzen dizkigu zerbitzuen kontsumoa sustatzeko eta, ondorioz, zerbitzuen sektorean enplegu berriak sortzeko.

The dominant position of services in production and employment in all developed economies is today unquestionable. The term «services», however, covers a wide array of activities not all of which follow the same growth patterns. In light of this diversity, the author of the article examines the outlook of services as a factor for economic growth and generation of employment. Also analysed are the reasons for the drop in consumption of final services in post-industrial societies and for the growth in producer services. Finally, the author offers suggestions for promoting the consumption of services so as to generate new jobs in the tertiary sector.

1. ¿Cuándo un servicio no es un servicio?
2. La caída del consumo de servicios
3. El crecimiento de los servicios a la producción
4. La historia reciente del empleo en el sector servicios
5. La búsqueda de tiempo para el consumo de servicios
6. Perspectivas de futuro: hacer frente a la «enfermedad de costes»

Palabras clave: Sector servicios, caída del consumo de servicios, servicios de producción, empleo en servicios.

Nº de clasificación JEL: E24, L8, L97.

De forma casi incuestionable se considera que los servicios son el futuro de toda actividad económica. Se da por supuesto que el futuro tanto de la producción como del empleo y del consumo estarán ubicados en el sector terciario. Actualmente, muchos políticos y comentaristas económicos conciben la futura sociedad de servicios como un plácido Nirvana, en el que el pleno empleo se ha restablecido de forma mágica como resultado del crecimiento en el suministro y consumo de bienes intangibles. Pero, de hecho, el pensamiento económico es muy nebuloso, no sólo en lo que concierne al *por qué* cabe esperar que tenga lugar ese proceso de terciarización, sino incluso respecto de la cuestión más fundamental de *qué* son los servicios. He sugerido (1) que las tres dimensiones de la actividad de servicios —la producción de servicios, el empleo en el sector servicios y el consumo de servicios— tienen unos patrones de desarrollo diferentes y

precisos, y cuando pasamos a considerar la dinámica del desarrollo de los servicios, surge una perspectiva muchos menos atractiva.

Trataré de resumir este punto de vista crítico argumentando a favor de algo que a la luz del saber convencional podría parecer una proposición bastante paradójica: en las sociedades industriales, aunque el empleo pueda estar concentrado en el sector manufacturero, la gente consume principalmente servicios; en las sociedades postindustriales, por el contrario, el empleo puede estar concentrado en las industrias de servicios, pero la gente, sin embargo, consume principalmente bienes. Y para ejemplificar esto dispongo de dos procesos sociales, impulsados ambos, en última instancia, por el cambio técnico. El primer proceso es la «enfermedad de costes», por el que los servicios finales se encarecen continuamente respecto de los demás bienes. Y el segundo es la inversión parcial del proceso de la división

(1) After Industrial Society? J. J. Gershuny. Macmillan, London, 1978.

ocupacional del trabajo, *el reagrupamiento de ocupaciones* dentro del sector de «servicios productivos» y otras industrias de servicios intermedios.

1. ¿CUANDO UN SERVICIO NO ES UN SERVICIO?

Mi paradoja —el que en las sociedades post-industriales, las industrias de servicios pueden ser crecientes, pero el consumo de servicios es, sin embargo, decreciente—, al igual que la mayor parte de las paradojas, no es tal en absoluto, sino el resultado de una confusión entre los diversos significados de un mismo término: «servicios».

Podemos identificar tres usos definidos de este término:

- a) Se usa para describir algunas ocupaciones concretas. Así, a la gente que en sí no está directamente implicada en la manipulación o transformación física de materiales se le considera trabajadores de servicios. El concepto contenido en este término parece ser el de que los servicios son esencialmente bienes intangibles, de forma que cualquiera que esté implicado en las actividades de producción de bienes intangibles debe estar produciendo servicios. En este sentido el término «trabajadores de servicios» significa más o menos lo mismo que el ya anticuado de «trabajadores de cuello blanco» o el más reciente y todavía en boga de «trabajadores de la información».
- b) Se utiliza para designar ramas concretas de la industria, de manera que cualquier persona empleada en un sector que no se ocupe de producir bienes materiales es un trabajador de servicios. En el núcleo de este uso se halla la misma consideración anterior de los servicios como bienes intangibles, pero identifica a un grupo de trabajadores completamente diferente. En este contexto los trabajadores de servicios son simplemente una categoría residual. Tenemos las ramas primarias extractiva y agrícola, luego están las industrias manufactureras, consideradas como las empleadoras por excelencia del período industrial avanzado... y, finalmente, están las restantes, las residuales, las industrias de servicios.

Naturalmente, cuando hablamos de un residuo, normalmente nos estamos refiriendo a una pequeña proporción del total. En este caso, el residuo es, en los países desarrollados típicos, del orden del 60-70% del empleo total. Pero, sin embargo, se considera residual en términos de desarrollo conceptual; disponemos de un gran cuerpo de teoría para analizar el comportamiento de los sectores primarios y secundarios, pero carecemos de teoría —incluso de datos adecuadamente organizados— para el sector servicios. Las industrias de servicios abarcan una gama extraordinariamente heterogénea de actividades, que todo lo que tienen en común es el hecho de que son «no-manufactureras». Dominan la economía moderna, pero sin embargo, están casi completamente ausentes de la teoría económica.

- c) El tercer uso del término sirve para describir un tipo concreto de consumo final. Sin embargo, otra vez más encontramos el hilo conductor de la intangibilidad; son servicios aquello que compramos y que se consume más o menos al mismo tiempo que se produce. Vamos al teatro, acudimos al hospital, asistimos a una conferencia, montamos en autobús; la gente produce servicios que nosotros consumimos en el instante concreto y en el punto concreto. Y aún si no son intangibles, los servicios son realmente evanescentes, de corta duración. Nos limpian la ropa o las casas y vuelven a ensuciarse; hay quien prepara alimentos para que nosotros los consumamos. Los servicios, en este tercer sentido, son actividades productivas intensivas en trabajo, en las que, con mucha frecuencia, los productores se hallan cara a cara con los consumidores finales.

Estos tres significados del término «servicios» se interrelacionan de forma sumamente compleja. Tomemos, por ejemplo, el caso de un médico. Esencialmente se trata de una profesión ubicada en el sector servicios; puede que el médico esté empleado en un hospital —industria de servicios—; y en este caso posiblemente estará produciendo un

servicio final. Pero, alternativamente, puede ser que quien le ha contratado sea un fabricante de motores y que esté trabajando como asesor de seguridad laboral, en cuyo caso hay una ocupación de servicios en una industria manufacturera. Y si el contratante fabrica coches, entonces el «producto final» que resulta del trabajo es un bien material; el médico es, en este caso, un trabajador de servicios en el primer sentido y produce, sin embargo, un bien de «no-servicio» en el tercer sentido. Si, por otra parte, el empresario fabrica vehículos cuya función es realizar transportes funerarios, el trabajo, en última instancia, se consume en forma de servicios (de transporte).

Consideremos ahora el caso de un trabajador metalúrgico especializado. Tenemos aquí claramente una ocupación de «no-servicio», pero el trabajador está empleado por una empresa de contratos de mantenimiento, a la que se clasifica como industria de servicio; si el equipo objeto de mantenimiento se halla en un hospital, entonces se producen servicios finales, mientras que si el equipo está situado en una fábrica, los productos son productos finales. O bien consideremos un redactor de textos en una agencia de publicidad, ¿acaso está realizando una actividad diferente de la de un redactor de textos en el departamento de comercialización de una gran empresa de producción? O consideremos un experto en electrónica que está produciendo efectos especiales en un teatro; ¿de qué forma se relaciona su ocupación (y perspectivas de trabajo) con la de sus colegas de universidad que se ocupan de elaborar software en una empresa electrónica?

Todo ello es muy confuso. Evidentemente, hay distintos tipos de perspectivas para distintos tipos de oficios, pero, sin embargo, las clasificaciones standard de las actividades económicas a veces establecen distinciones carentes de significado entre actividades que son esencialmente idénticas y, en otras circunstancias, agrupan actividades que tienen propósitos y perspectivas ampliamente divergentes cara al futuro.

Todo el mundo está de acuerdo en que el «sector servicios» —utilizando la palabra en el segundo sentido, el de industrias de servicios— ha ido creciendo a lo largo y ancho del mundo desarrollado, y que en la actualidad

domina todas las economías desarrolladas y continuará creciendo en proporción al output y al empleo. Pero, ¿qué significa este crecimiento? ¿Consumirá la gente más servicios finales en el futuro? ¿Qué tipo de necesidades de servicios se satisfarán? Para comenzar a responder a estas preguntas tenemos que desenredar los diferentes procesos que subyacen en el desarrollo de cada una de las acepciones del término «servicios».

2. LA CAÍDA DEL CONSUMO DE SERVICIOS

Lo que he comentado anteriormente nos proporciona en parte la explicación de mi primera paradoja. Las industrias de servicios no necesariamente producen servicios finales. Por tanto, el crecimiento del empleo en el sector servicios no significa necesariamente un mayor consumo de servicios.

Sin embargo, todos estamos acostumbrados a pensar en el consumo de servicios como en algo inevitablemente creciente y que, por consiguiente, proporciona cada vez más oportunidades para un crecimiento de las ocupaciones inofensivas en trabajo y, con frecuencia, muy especializadas. Cuando examinamos las estadísticas de consumo, encontramos por el contrario que, salvo contadas excepciones, las compras de servicios por parte de los hogares en los países más desarrollados, de hecho han ido *descendiendo* en proporción al gasto total en las dos o tres últimas décadas (2); y puede que en la actualidad estemos presenciando un descenso general del consumo de servicios. Como he sugerido anteriormente, existe una razón muy clara y sistemática para este descenso.

La explicación está en un fenómeno que los economistas conocen como la «enfermedad de costes» (3) y que constituye el primero de mis dos procesos sociotécnicos. Comencemos por suponer que las actividades de servicios, al ser muy intensivas en mano de obra y exigir con frecuencia una producción y consumo

(2) *Social Innovation and the Division of Labour*, J. I. Gershuny, Ixford University Press, 1983.

(3) Este término se debe a W. J. Baumol. Véase como ejemplo «The Macroeconomics of Unbalanced Growth». *American Economic Review*, Junio 1967.

cara-a-cara, muestran un crecimiento de la productividad relativamente bajo en comparación con las actividades manufactureras. (De hecho, y como veremos seguidamente, en realidad esto se refiere únicamente a una parte concreta del sector servicios, la del suministro de servicios finales a las economías domésticas). Consideremos ahora los procesos de fijación de salarios en los servicios en comparación con los restantes sectores. Los trabajadores de las industrias manufactureras consideran que se merecen una parte del valor añadido extra derivado del crecimiento de la productividad laboral en el año en curso, y exigen *la negociación de salarios en función de la productividad*. Los empleados en industrias de servicios no tienen un crecimiento de productividad equiparable a partir del cual pudieran negociar un incremento de salarios; pero sí disponen de un argumento de equidad. Sus amigos, vecinos y parientes con niveles sociales y educativos equivalentes o idénticos y que trabajan en industrias manufactureras, ahora tienen salarios más altos. Los trabajadores del sector servicios no pueden reivindicar incrementos salariales en base a su productividad, pero lo pueden hacer en base a su *afinidad con la industria manufacturera*. Los empleados en empresas de fabricación obtienen aumentos salariales de acuerdo con su crecimiento productivo; los trabajadores del sector servicios obtienen aumentos salariales conformes al crecimiento productivo de los trabajadores de empresas manufactureras, a pesar del bajo crecimiento de la productividad en los servicios; como es obvio, los incrementos salariales en el área de servicios solamente pueden financiarse mediante incrementos de precios de los servicios.

Esto es la «enfermedad de costes». Su resultado es que el precio de los servicios finales de suministro doméstico tiende a incrementarse de forma continuada a lo largo del tiempo. (Permítaseme subrayar, inmediatamente, que este proceso sociotécnico del «mal de costes» es solamente una tendencia; el creciente coste de los servicios no se produce de forma *irremediable*. Las industrias de servicios pueden adoptar tácticas para contrarrestar la presión: por ejemplo, resistiéndose al incremento de salarios — lo que es sumamente fácil en una época de alto índice de desempleo— o a través

de la innovación técnica. No obstante, la presión a favor de los incrementos de salarios siempre está presente, y en la mayoría de industrias de servicios finales de casi todos los países, los costes relativos crecientes han constituido un rasgo muy general).

El creciente coste de los servicios tiene dos tipos de efecto diferentes. En primer lugar, lleva a algo que podríamos considerar como «auto-servicio». La misma tecnología que permite el crecimiento de la productividad en la industria manufacturera permite también la innovación en los hogares. Los servicios se encarecen a través del proceso de la «enfermedad de costes», pero como resultado de las innovaciones tecnológicas, también es posible evitar la compra de servicios mediante la compra de equipos que permitan a los individuos producir servicios para sí mismos. En lugar de comprar autobuses, la gente compra coches y produce servicios de transporte; en lugar de acudir a la lavandería se compra una lavadora. Y así sucesivamente.

A través de semejantes cambios en los patrones de consumo y producción domésticos, todo un sector de la economía de servicios —que abarca servicios domésticos, transporte de cercanías y ciertos tipos de diversiones— que en su momento proporcionó un tercio o un medio del empleo total en zonas urbanas, casi ha desaparecido en los treinta últimos años.

(Debo añadir entre paréntesis que esta pérdida fue enormemente importante en la generación de nuevos puestos de trabajo en el período inmediato de la postguerra. El empleo *directo* decreció dado que un menor número de personas compraba este tipo de servicios finales. En su lugar, la gente compraba bienes duraderos y materiales que utilizaban para producir servicios para sí mismos; y fueron precisamente estos nuevos mercados, para equipos de autoservicio tales como coches, lavadoras, televisores, etc., los que constituyeron los motores del crecimiento económico durante el período de postguerra. Pero, obviamente, los nuevos puestos de trabajo asociados con esta producción no se hallaban en las industrias de servicios finales.)

Este auto-abastecimiento de servicios se está convirtiendo en historia

económica antigua; el segundo efecto de la «enfermedad de costes» es mucho más pertinente para las circunstancias presentes. Los tipos de servicios que han sido objeto de innovaciones de «auto-servicio» son relativamente simples, directos, no-interactivos. Es relativamente fácil hacer innovaciones en el proceso de producción de ropa limpia de forma que este servicio sea proporcionado por unos equipos domésticos baratos en combinación con una mano de obra doméstica no-cualificada y no remunerada. Pero, ¿y los servicios educativos? ¿Y la medicina?

Estos mismos procesos de la «enfermedad de costes» se aplican a áreas más sofisticadas del suministro de servicios. Sin embargo, en estos casos no existe, o al menos no ha existido hasta recientemente, una opción de auto-servicio equivalente a la de los servicios más simples. Se produce la misma subida continua de costes relativos en los servicios más sofisticados, sin que exista una alternativa real al pago de costes más altos. Y la situación se complica por el hecho de que en gran parte de Europa Occidental estos mismos servicios sofisticados son proporcionados por el Estado, sin cargo directo al consumidor. Los crecientes costes relativos se reflejan no en precios más altos, sino en impuestos más altos; la «enfermedad de costes» puede servir para explicar, no sólo la aparición del fenómeno del auto-servicio como una alternativa a la compra privada de servicios, sino, también a la «crisis del Estado de Bienestar». Considérese lo siguiente: tenemos un crecimiento de la productividad real y observable en la industria manufacturera, a una tasa del 3% anual, por ejemplo; en consecuencia, los trabajadores de industrias manufactureras gozarán de incrementos salariales del 3%. Los funcionarios de la Administración muestran tal crecimiento de productividad aparente y observable, pero, sin embargo, y lógicamente, esperan un incremento de salarios equivalente al 3%. Esto significa que, aunque haya un nivel constante de ocupación estatal, y en consecuencia un nivel constante de provisión de servicios estatales, el Estado demandará, sin embargo, una *proporción creciente del producto nacional*. Si los niveles de crecimiento de la productividad en el sector de servicios públicos se quedan rezagadas respecto de los demás,

entonces el *mero mantenimiento de unos niveles constante y de provisión estatal de bienestar reclama una parte creciente de la riqueza nacional*.

Naturalmente esto origina problemas políticos, es decir, la gente se resiste a pagar cantidades de impuestos cada vez mayores en contrapartida de lo que, con razón o sin ella, consideran unos niveles relativamente estables de provisión de servicios públicos. Así, para mediados de la década de los 70 casi todas las sociedades desarrolladas habían experimentado alguna versión de la «rebelión contra los impuestos». La consecuencia de ello es que el sector con mayores tasas de crecimiento del empleo en las décadas de los 50, 60 y 70, es decir, el sector público, en la mayor parte de las economías occidentales, ha dejado de crecer en los últimos 5 ó 10 años. De forma que esta «enfermedad de costes» puede dar cuenta no sólo de la caída de gran parte del sector *privado* de servicios finales, sino también del fin del crecimiento del sector de servicios *públicos*.

3. EL CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS A LA PRODUCCIÓN

Así que cuando consideramos el *consumo* de servicios finales, podemos encontrar buenas razones para poner en duda la tranquilizadora impresión de que continuará creciendo; la «enfermedad de costes» implica que «ceteris paribus», podríamos esperar que el consumo de servicios descienda en el futuro. (Aunque naturalmente los «ceteris» nunca son «paribus», por lo que trataré más adelante sobre las opciones reales a considerar). He destacado ya que el descenso en el consumo de servicios no significa necesariamente un descenso de los niveles de ocupación en servicios. Este conjunto tan heterogéneo, el de «industrias de servicios», proporciona no sólo «servicios finales» a los consumidores, sino también servicios intermedios a otras industrias productivas. Así, gran parte del aumento del empleo en las industrias de servicios en el pasado puede ser atribuible al crecimiento del sector de servicios productivos o intermedios.

Podemos explicar este crecimiento, por extraño que parezca, retomando el

primero de los significados del término «servicios»: el de ocupaciones en servicios. Todos estamos familiarizados con el proceso de división del trabajo, mediante el cual las tareas productivas se descomponen en unidades cada vez más especializadas. En el pasado, este proceso ha conducido a un incremento del número de personas empleadas por las industrias de fabricación en puestos de servicios.

Pero en la actualidad podemos observar un proceso bastante diferente, por el cual estos trabajadores de servicios cada vez más especializados (a quienes las industrias de fabricación podrían haber empleado en su momento) ahora son empleados por las nuevas y altamente especializadas industrias de «servicios productivos». El trabajo en que estos trabajadores están implicados es aún tributario del sistema de fabricación, es decir, del proceso de producción de bienes materiales, pero sin embargo se les clasifica, de acuerdo con nuestros estúpidos sistemas contables nacionales, junto con las demás industrias de «servicios finales». ¿Por qué habrían de crecer estas industrias? Podemos distinguir tres tipos de respuestas interrelacionadas.

El primer tipo de respuesta se asocia con factores institucionales. Los costes no-salariales por empleo crecen continuamente, las contribuciones de los empresarios a la Seguridad Social crecen como resultado de los procesos de la «enfermedad de costes»; la legislación sobre protección del empleo hace que el empleo directo se convierta en un coste fijo en lugar de variable. Así que cada vez más los empresarios preferirán adquirir servicios (de la misma manera que adquieren componentes) en lugar de producirlos directamente. Esto es de aplicación tanto a trabajos muy cualificados como a los servicios de baja especialización que tradicionalmente se adquirían, tales como los servicios de limpieza o de comedores en fábricas.

Pero no son únicamente factores institucionales los que están en juego. A medida que las tareas se van haciendo más especializadas exigen una mayor competencia profesional y no siempre es posible, ni siquiera para las mayores organizaciones productivas, mantener las nuevas especialidades. Particularmente en los casos en que las mismas especialidades abarcan una gama de

diferentes sectores de fabricación, las empresas pueden de hecho realizar economías de escala mediante la adquisición de servicios intermedios. Esto es especialmente cierto en el caso de servicios muy especializados de alta tecnología: observamos el desarrollo de, por ejemplo, las empresas de servicios de software, que dependen absolutamente del sector industrial para sus ventas. Así pues, la segunda explicación del crecimiento del sector de servicios a la producción es simplemente el hecho de que dicho sector supone un modo más eficaz de obtener servicios que si se producen dentro de la organización.

Y la tercera explicación es simplemente que la gama de servicios disponibles para ser transferidos a nuevas industrias está creciendo continuamente. El cambio tecnológico en determinados procesos de producción implica, con frecuencia, más especialidades del tipo de servicios. El valor de los nuevos productos se compone cada vez más de servicios incorporados (así, por ejemplo, el 60-70% del valor añadido en el mercado de la informática procede de los servicios de software o de mantenimiento) que proceden, cada vez más, de empresas del sector de servicios, y no del de fabricación.

Todo ello se añade a un proceso que, en un sentido, invierte el proceso tradicional de la división del trabajo: los altos niveles de división ocupacional y especialización en la industria manufacturera van seguidos de un proceso de concentración de las ocupaciones en empresas especializadas de servicios productivos. Retrocedamos, en algunos casos al menos, a la situación en que la empresa emplea, solamente un tipo concreto de mano de obra y distintas empresas aportan los diferentes componentes de la tarea productiva en su conjunto. Aunque he descrito a las empresas manufactureras como «compradoras» de servicios, esto puede dar una impresión equívoca; puede que el control general esté en manos del servicio productivo y no de la industria manufacturera. Ciertamente, en la industria de microordenadores del Reino Unido tenemos numerosos ejemplos en los que industrias de servicios encargadas de funciones de diseño y comercialización, de hecho subcontratan, es decir, «compran», la función de fabricación. Quizá tengamos aquí los albores de un cambio realmente radical en

la estructura industrial: la producción de bienes regida por las industrias de servicios, con una producción manufacturera netamente residual y muy automatizada; industrias de servicio en el segundo sentido que yo les asigno, pero sin embargo dedicadas a la producción de bienes.

Me he referido a los servicios de consumo final y a los servicios productivos. Existe también una tercera categoría que me gustaría mencionar brevemente: los servicios de consumo intermedio, dentro de los que incluyo los servicios de distribución de mayoristas y minoristas, los servicios financieros, legales y otros servicios de consumo. Probablemente, la mejor forma de considerar estos servicios sea simplemente tomarlos como inputs adicionales al sistema de producción (sobre todo debido a que en la mayor parte de los casos el pago de estos servicios queda oculto en los precios de otros bienes o servicios). Evidentemente, salvo excepciones (compradores obsesivos, pleiteadores quisquillosos), nadie desea realmente consumir estos tipos de servicios como fines en sí mismos: simplemente son *medios* para la adquisición de otros bienes y servicios. Ciertamente, sería difícil concebir un patrón variable de crecimiento económico basado sobre una demanda final incrementada de estos servicios. Aunque estos servicios de consumo intermedio han mostrado un crecimiento sustancial en las últimas décadas, se trata en su mayor parte de un crecimiento en la provisión de servicios auxiliares del sistema de producción material y consumo de bienes; la expansión del sector de servicios de consumo intermedio *depende del crecimiento de la demanda final de otros tipos de productos*.

Por tanto, he aquí mi paradoja. En una sociedad industrial desarrollada, la imagen dominante de ocupación sea quizás la empresa siderúrgica, el tren de laminación de raíles de ferrocarril o el taller mecánico fabricante de locomotoras. Y ¿qué es lo que compra el ama de casa en el período industrial desarrollado? Se pone el sombrero, coge su cesta y va al mercado a comprar... ¿una máquina de vapor? Ciertamente, el empleo en el sector industrial puede que haya sido muy importante, pero sin embargo el consumo estaba mucho más orientado hacia los servicios finales. El gasto doméstico, al

menos para los miembros más ricos de la sociedad, estaba dominado por la compra de servicios de transporte, de ocio y servicios domésticos. Y gran parte de la producción industrial manufacturera constituía de hecho una fase intermedia en la producción final de estos servicios; así, por ejemplo, los trabajadores de la planta de laminación productora de raíles desempeñan un papel en la producción final de servicios de transporte.

Y, exactamente de la misma manera, ¿qué es lo que el ama de casa va a comprar al supermercado en nuestra sociedad post-industrial?, ¿...una libra de servicios de software, un consultor de diseño industrial? La mano de obra de estos trabajadores de servicios, empleados en empresas de servicios, va de hecho incorporada en los bienes; las industrias de servicios a la producción realizan una gran aportación a nuestras compras de coches, equipos de vídeo, hornos microondas, ordenadores personales y todos sus productos auxiliares.

Antes he sugerido las razones de la caída del consumo de servicios finales, bien sea de adquisición privada o producidos por el Estado; ahora apunto las razones por las que el ejemplo crece en partes específicas del sector servicios, los servicios a la producción. Así pues, en la sociedad post-industrial es cada vez mayor el número de personas empleadas en actividades de servicios pero cada vez menor el consumo de servicios.

Actualmente sería posible que una nación determinada se especializase en la producción de servicios productivos, de forma que no tuviera que preocuparse de su industria manufacturera, sino de la exportación de dichos servicios. Pero esto me parece una estrategia tremendamente arriesgada; aunque el productor pueda «segregar» las actividades de servicios, se sigue dando una muy estrecha relación entre la industria productiva y el proveedor de servicios a la producción. A menudo la competitividad profesional de un servicio productivo se deriva de su privilegiada relación con la empresa fabricante. Con frecuencia el personal del servicio productivo se compone de antiguos empleados del cliente fabricante; en algunos países, la fabricación y el servicio a la producción son propiedad común de un tercero, un banco de inversiones.

Así, la nación que pierde su industria manufacturera está en peligro de perder también su industria de servicios productivos.

Además, el crecimiento del sector de servicios a la producción se produce con frecuencia a expensas del empleo directo en la industria manufacturera. Un puesto adicional en la eficiente industria de servicios a la producción puede suponer dos trabajadores de servicios de menos empleados directamente por la empresa manufacturera. La creación de puestos de trabajo en el sector servicios puede no representar una pérdida de puestos de trabajo para la economía en su conjunto.

En resumen, el proceso de la «enfermedad de costes» inhibe el crecimiento del sector productor de servicios finales, y el crecimiento en el empleo que se produjo en el pasado en el sector servicios se explica, en gran medida, no por una floreciente demanda de servicios finales suministrados a los consumidores, sino por la expansión de industrias proveedoras de servicios intermedios, que producen inputs para el sistema de producción material.

Según esta presentación, los servicios no parecen ofrecer una base muy prometedora para la expansión del empleo. Naturalmente, podíamos señalar algunos aspectos algo más optimistas, especialmente acerca de las perspectiva de crecimiento de la productividad en la producción de servicios finales con el objeto de reducir precios y estimular la demanda. También habrá quien argumente que la experiencia de los Estados Unidos ha sido notoriamente diferente del patrón europeo que he esbozado aquí (aunque razonaré que no es tal). Pero primeramente, aportaré testimonios que apoyan mi punto de vista acerca del patrón histórico del cambio en el empleo en el sector servicios.

4. LA HISTORIA RECIENTE DEL EMPLEO EN EL SECTOR SERVICIOS

Los cuadros n.ºs 1 y 2, extraídos de los Censos de Población del Reino Unido correspondientes a 1951, 1961 y 1971, junto con el Censo de Empleo de 1980 (que utilizan las clasificaciones industriales y ocupacionales de la Universidad de Warwick), ilustran los

patrones de desarrollo expuestos en las secciones anteriores. He utilizado las siguientes categorías para sintetizar los datos:

Ocupacional:

- Ocupaciones manuales.
- Ocupaciones de servicios intermedios, incluyendo directores, trabajadores profesionales no incluidos en los apartados siguientes, administrativos de ventas y transportes.
- Profesionales de los campos médico y educativo.
- Trabajadores de servicios finales: seguridad, hostelería, limpieza, artistas, deportes.

Industrial:

- Industrias primarias y manufactureras.
- Servicios intermedios, que abarcan los servicios profesionales a las empresas, servicios legales, transporte y distribución.
- Servicios finales no de mercado: educativos, médicos y sociales.
- Servicios finales de mercado; incluyen: diversiones, servicio doméstico y servicios diversos.

De estas clasificaciones la más problemática resulta la industria de transporte, que abastece tanto a la demanda intermedia como final. El empleo en este sector ha descendido (en un 20%) en el período que reflejan los cuadros. Las conclusiones que siguen no se modifican de forma sustancial por la inclusión de este tipo de ocupación dentro de la categoría industrial «intermedia».

Las matrices del cuadro n.º 1 muestran la distribución del empleo desglosada en las cuatro categorías ocupacionales y las cuatro industriales. Vemos que para 1980 las ocupaciones de servicios constituyen el 60% del empleo total y que el empleo en el sector servicios alcanza casi el 70% del total. Pero, más de la mitad de este porcentaje se sitúa en la categoría de servicios intermedios, «ligados a bienes» (aunque se reduce aproximadamente a sólo la mitad si recordamos que parte del empleo en transportes debería situarse en la categoría de servicios finales de mercado). Y sustancialmente más de la mitad del empleo ocupacional en servicios se sitúa en las ocupaciones de servicios intermedios.

Cuadro n.º 1. Comparación Matricial Tipos de Ocupación / Industrias

(En % de empleo)

INDUSTRIAS	OCUPACIONES				
	Trab. Manuales	Trab. Servicios Interm.	Trab. Med. y Educ.	Trab. Servicios Finales	TOTAL
1951					
Prim. y Manufact.	37,58	6,40	0,06	0,73	44,76
Serv. a la produc.	15,55	15,22	0,18	1,18	32,13
Serv. No de mercado	2,57	3,18	3,90	2,43	23,08
Serv. de mercado	2,22	1,58	0,11	7,12	11,03
TOTAL	57,91	26,38	4,24	11,47	100,00
Diagonal principal	63,8166				
1961					
Prim. y Manufact.	33,63	8,15	0,07	1,13	42,98
Serv. a la producción	15,42	16,72	0,16	1,32	33,62
Serv. No de mercado	2,32	3,19	4,48	3,21	13,21
Serv. de mercado	2,17	2,39	0,11	5,52	10,20
TOTAL	53,54	30,45	4,82	11,19	100,00
Diagonal principal	60,3429				
1971					
Prim. y Manufact.	28,19	8,77	0,13	1,12	38,21
Serv. a la producción	13,86	18,41	0,16	1,52	33,95
Serv. No de mercado	2,16	4,55	5,70	4,83	17,24
Serv. de mercado	2,14	2,53	0,25	5,68	10,60
TOTAL	46,34	34,26	6,23	13,16	100,00
Diagonal principal	57,9831				
1951					
Prim. y Manufact.	22,64	8,09	0,14	1,00	31,87
Serv. a la producción	13,42	20,38	0,19	1,68	35,68
Serv. No de mercado	1,59	5,48	7,16	5,53	19,76
Serv. de mercado	2,11	3,37	0,38	6,83	12,70
TOTAL	39,77	37,32	7,87	15,05	100,00
Diagonal principal	57,0175				

El histograma del empleo ocupacional del gráfico n.º 1 muestra algún grado de crecimiento en cada una de las tres categorías ocupacionales de servicios, estando la mayor parte del mismo concentrado en las ocupaciones de servicios intermedios. El gráfico n.º 2, muestra, por el contrario, que el crecimiento del empleo se concentra en el sector de servicios no de mercado.

La explicación de esta aparente discrepancia se puede encontrar en el cuadro n.º 2, que refleja los cambios en la distribución del empleo por ocupaciones e industrias a lo largo del período 1951/80.

La categoría unitaria de mayor aumento de toda la economía corresponde al crecimiento de las ocupaciones intermedias en las industrias de

Gráfico n.º 1. Porcentaje de Empleo por Ocupaciones

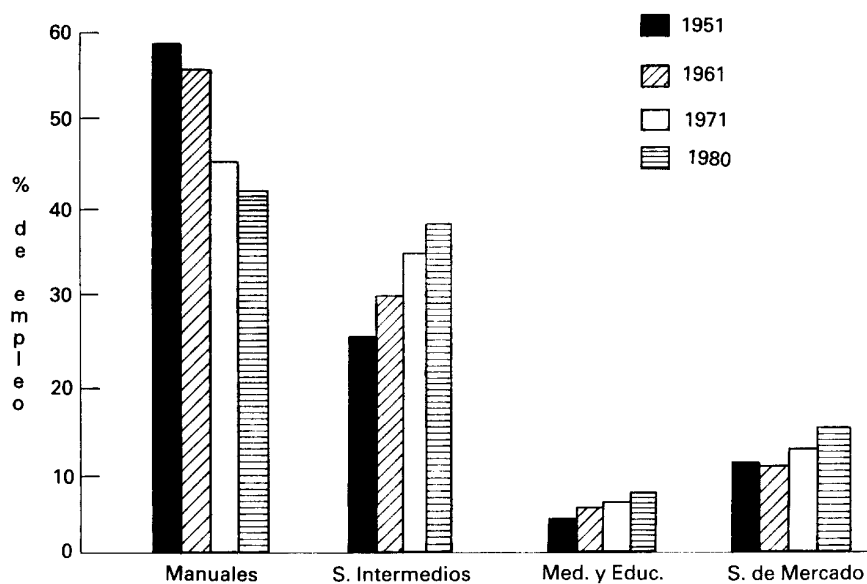
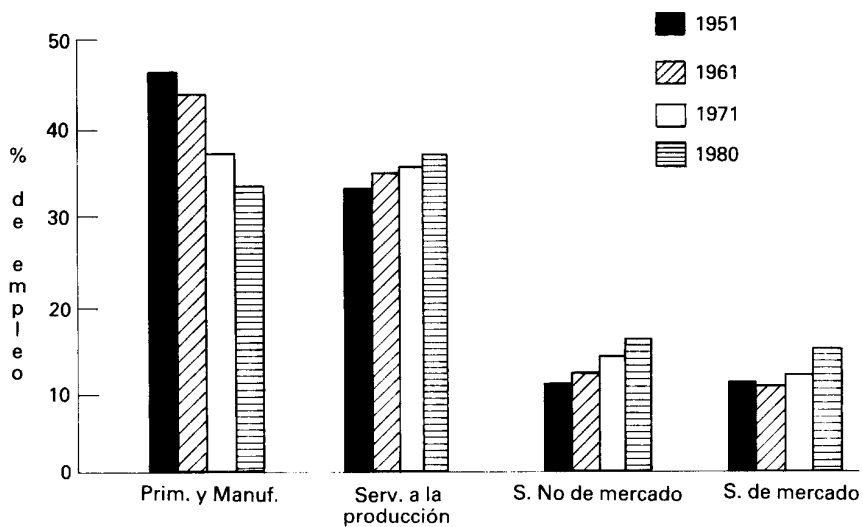


Gráfico n.º 2. Porcentaje de Empleo por Industrias



Cuadro n.º 2. Cambios porcentuales en las Ocupaciones. 1951-1980

Ocupaciones Industrias	Trabajadores Manuales	Trabajadores Servicios Intermedios	Trabajadores Servicios Médicos Educativos	Trabajadores Servicios Finales	TOTAL
	1	2	3	4	
Prim. y Manuf.	1 -14,93	1,69	0,08	0,27	-12,98
S. Productivos	2 -2,13	5,16	0,01	0,50	3,55
S. No de Mercado	3 -0,98	2,30	3,26	3,10	7,67
S. de Mercado	4 -0,10	1,79	0,27	-0,29	1,67
TOTAL	-18,15	10,94	3,63	3,58	0,00

servicios intermedios/productivos —un incremento del 5% del empleo total a lo largo de las tres décadas—. Sin embargo, este incremento se ve compensado sustancialmente por una reducción del 2% del empleo manual en el sector de servicios intermedios (fundamentalmente, en las industrias ferroviarias y de gas).

El cuadro n.º 2 sugiere que virtualmente todo el crecimiento del empleo a lo largo del período en cuestión queda explicado por dos factores:

(a) *Columna 2:*

La expansión del empleo en las ocupaciones de servicios intermedios dentro de cada industria, pero sobre todo en la industria de servicios intermedios.

(b) *Columna 3:*

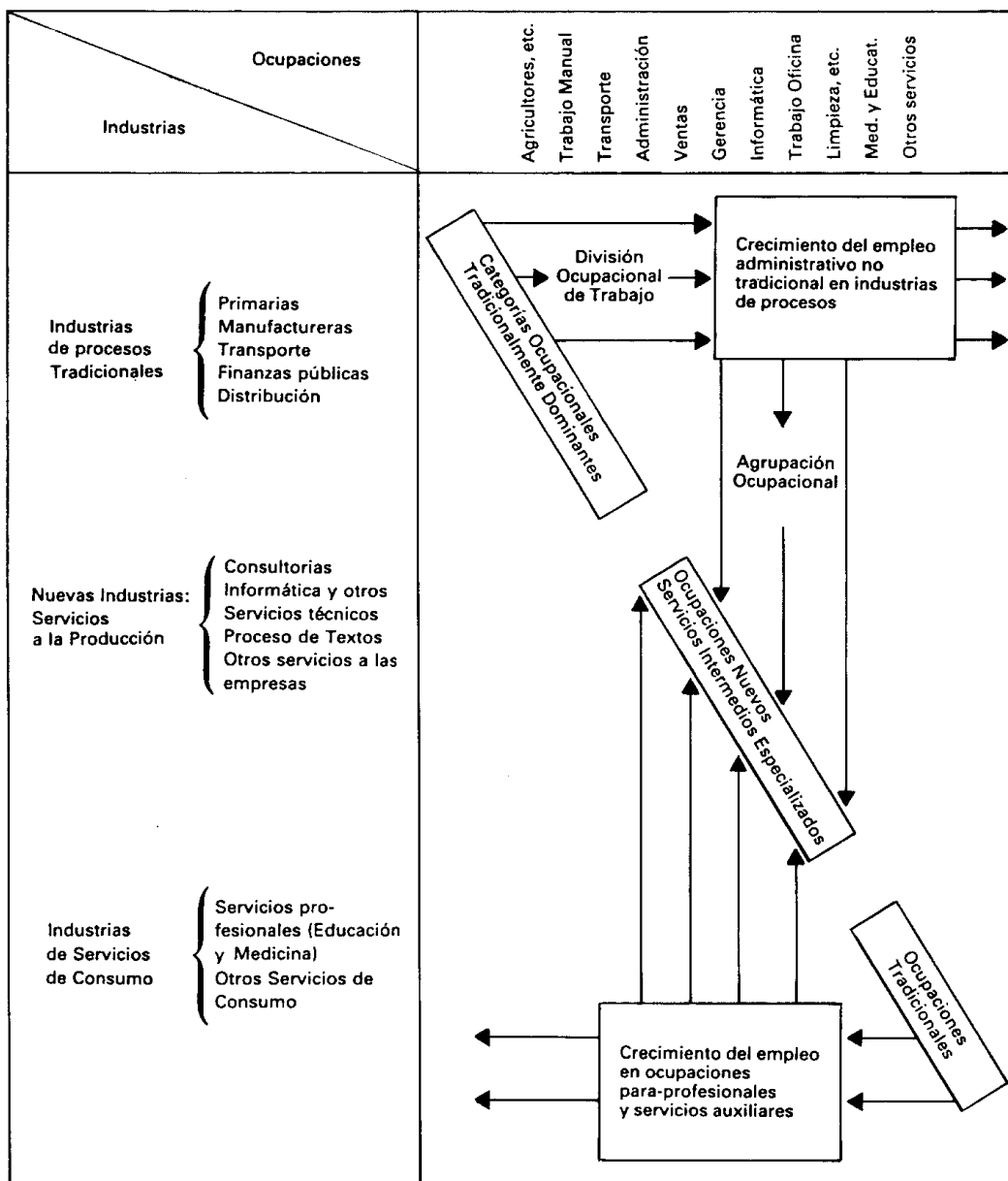
La expansión del suministro de servicios públicos.

El primero de estos factores depende en gran medida de la producción material (y es en gran medida sustitutivo del empleo en las industrias manufactureras. El segundo depende de que se eleve la proporción de la renta nacional dedicada a la provisión de servicios públicos; de ahí mi pesimismo respecto a las perspectivas de futuro para los servicios como salvadores del desempleo.

Los datos del cuadro n.º 1 apoyan en alguna medida el argumento sobre división del trabajo/concentración ocupacional, expuesto en la sección 3. Podemos visualizar la división convencional del trabajo, tal como se recoge en el gráfico n.º 3, como la extensión horizontal del empleo por la matriz ocupación/industria, y la agregación de ocupaciones como la concentración vertical de trabajadores de servicios intermedios en industrias de servicios a la producción. En el cuadro n.º 1 observamos que la proporción total de empleo representada por la «diagonal principal», es decir, parte superior izquierda a parte inferior derecha) ha ido descendiendo continuamente a lo largo de las tres décadas lo que corresponde a la dispersión horizontal, división ocupacional del trabajo del gráfico n.º 3. Y, la ralentización de la caída de la «diagonal principal» total en la década de los 70, refleja el crecimiento de un elemento, la casilla de «industria de servicios a la producción/ocupación de servicios intermedios», que es el movimiento vertical, el reagrupamiento de ocupaciones del gráfico n.º 3.

El gráfico n.º 4 compara los cambios en el empleo ocupacional e industrial por períodos de una década, dos décadas y tres décadas a partir de 1951. Es asombrosa la regularidad del patrón. Está claro que la década de los 70 no representa un nuevo punto de partida radical; en todo caso, el cambio

Gráfico n.º 3. División Ocupacional del Trabajo y Servicios Productivos



ocupacional fue más rápido en los 60 que en los 70. Y, sin embargo, en el Censo de 1971 el desempleo se situaba aproximadamente en 750.000. Fuimos capaces de absorber los cambios de la década de los 60, hallando puestos de trabajos en nuevos servicios en sustitución de los puestos de trabajo manual perdidos. No se cuestionaba en los 60 que pudiera haber dificultades en el aprovisionamiento de mano de obra dotada de capacidades latentes

adecuadas para los nuevos puestos de trabajo en el sector servicios. Emitíamos un juicio bastante duro (y en mi opinión particularmente negativo) sobre las capacidades de la actual masa de trabajadores manuales desplazados y gente joven sin colocación, si supusiéramos que no pueden adaptarse a las ocupaciones de servicios; lo que ocurre es simplemente que no existe demanda para este tipo de mano de obra en la actualidad.

Gráfico n.º 4. Cambios en el empleo según ocupaciones

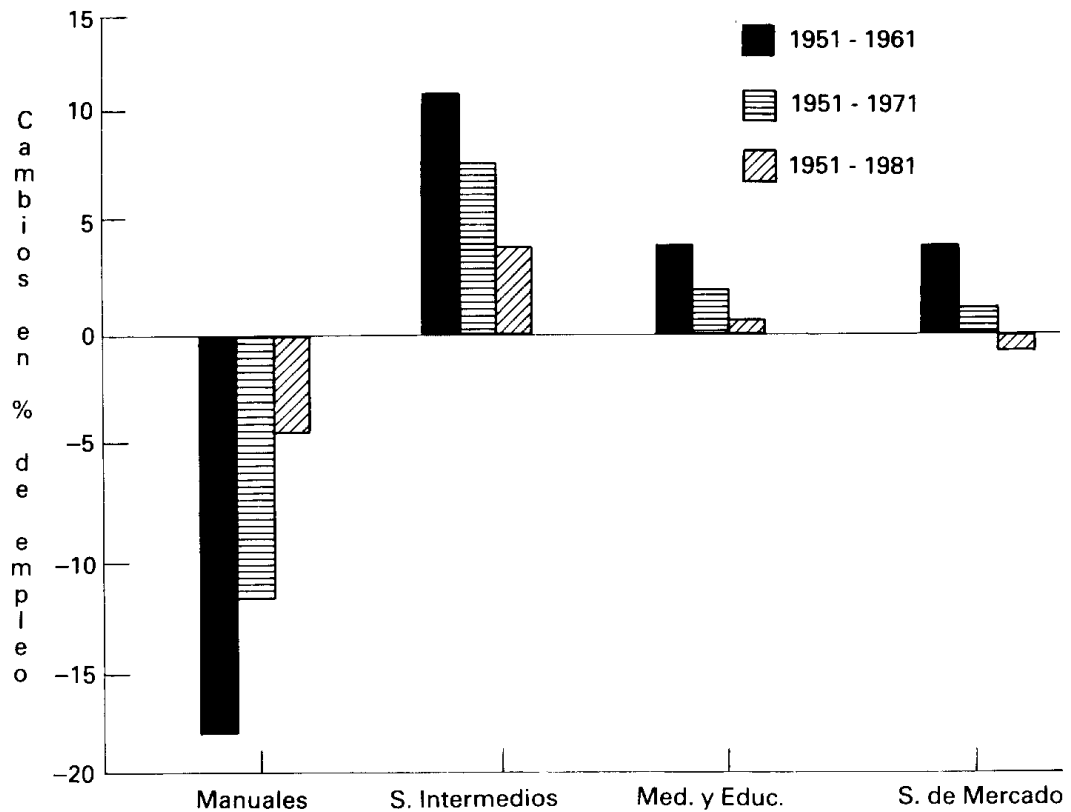
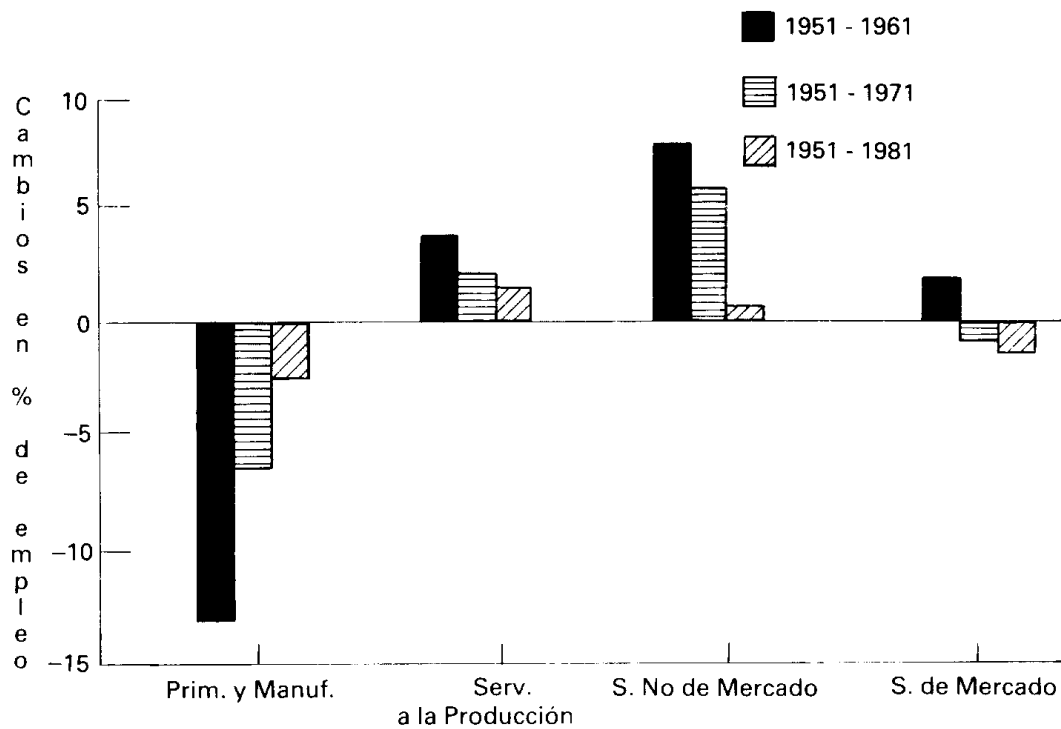


Gráfico n.º 5. Cambios en el empleo según industrias



5. LA BÚSQUEDA DE TIEMPO PARA EL CONSUMO DE SERVICIOS

Antes de terminar me gustaría introducir en el debate una última consideración que tiene implicaciones radicales respecto a las perspectivas del sector servicios: la propuesta de que podemos generar puestos de trabajo trabajando menos. Con esto no me refiero a ningún plan para compartir o dividir los puestos de trabajo. Literalmente quiero decir que el trabajar menos a la semana, o al año, o a lo largo de nuestra vida, puede proporcionar más trabajo, y específicamente más empleo en servicios.

¿Cómo ocurre esto?

Nuevamente, el razonamiento comienza por el crecimiento de la productividad del trabajo en una economía moderna. Con demasiada facilidad nos olvidamos de que, a menos que origine desempleo, el incremento de output por trabajador ha de emparejarse con un crecimiento equivalente del consumo. Esta introspección subyace a las conocidas teorías keynesianas subconsumistas del desempleo. Pero esta misma introspección subyace también a otro tipo de argumento subconsumista, que tiene implicaciones bastante más específicas para el sector servicios. Obviamente es cierto, tal como defendió Keynes (y antes que él Hobson) que en general necesitamos un poder adquisitivo extra para compensar el potencial productivo extra de la sociedad. Más específicamente, aunque por una razón mucho menos obvia, es también cierto que necesitamos tiempo extra para consumir servicios extras.

Los incrementos en la eficiencia productiva deben ir emparejados con incrementos en la escala de consumo; si el tiempo libre disponible para el consumo permanece constante, entonces aquellos tipos de consumo que requieren mucho tiempo libre pueden verse excluidos.

El economista sueco Staffan Linder (4) formuló hace unos 15 ó 20 años algo bastante próximo a ese razonamiento. El defendía que las exigencias de un mayor consumo llevaban a una progresiva

(4) *The Harried Leisure Class*, Staffan Linder, Columbia University Press, 1970.

sobrecarga de la vida diaria. En su libro *The Harried Leisure Class*, hace la siguiente descripción de la difícil situación del consumidor medianamente activo:

«...» después de cenar, puede encontrarse bebiendo café brasileño, fumándose un puro holandés, saboreando un cognac francés, leyendo el New York Times, escuchando uno de los Conciertos de Brandenburgo y atendiendo a su esposa sueca —todo ello al mismo tiempo, no siempre con el mismo grado de éxito.» (Linder, *The Harried Leisure Class* p. 79).

Linder describe aquí la dificultad del consumo simultáneo de la mayor parte de bienes de consumo duraderos. Los mismos problemas, e incluso con mayor intensidad, son extensibles al consumo de servicios. No podemos a un mismo tiempo jugar a squash, asistir a una conferencia y visitar al médico. El consumo de bienes no tiene por qué ocupar tiempo necesariamente. Podemos comprar cosas, apilarlas en los rincones de las habitaciones y no percatarnos de ellas. El consumo de servicios, sin embargo, exige tiempo.

Parece, no obstante, que la forma en que las sociedades han hecho frente en el pasado a la exigencia de un consumo permanentemente creciente no ha sido, tal como sugiere Linder, emparejando el crecimiento de la productividad laboral por hora con un crecimiento en la densidad de consumo por hora, sino, al menos en parte, proporcionando más horas para el consumo. En todo el mundo desarrollado menos durante los años de crecimiento económico de la postguerra, la duración de la jornada laboral, así como la de la vida laboral activa fueron descendiendo. Y esta reducción de la cantidad de tiempo laboral en el mundo desarrollado a partir de mediados de la década de los 50 ha tenido algunos efectos muy específicos y positivos en el consumo de servicios y en el empleo en el sector servicios.

Aunque el consumo de servicios finales en su conjunto ha tendido a caer a lo largo de este período, existen sin embargo algunas industrias productoras de servicios finales que han crecido a lo largo del último cuarto de siglo. El principal ejemplo de crecimiento en la categoría de servicios de adquisición privada, lo constituyen los servicios de

ocio y turismo —restaurantes, clubs, hoteles, etc.—. El consumo de los servicios producidos por esta rama de la economía requiere tiempo libre; y a la inversa, determinados tipos de tiempo libre se asocian naturalmente con determinados servicios de ocio. Las vacaciones anuales remuneradas reglamentarias demandan el consumo de servicios turísticos. La semana laboral reglamentaria de cinco días puede haber impulsado el desarrollo de determinados tipos de participación deportiva y recreativa los fines de semana. Una jornada laboral más corta puede dar cuenta del crecimiento en el consumo de servicios de restaurante y similares.

Más directamente, el consumo de servicios puede ser *inducido* intencionadamente por determinados tipos de reducción del tiempo laboral. Por ejemplo, el reducir tiempo, reducir el período de vida laboral activa, aumentando la edad de escolarización obligatoria (o el incrementar la proporción de grupos de edad que accedan a la educación superior o a cursos de extensión cultural) comporta un incremento inmediato en la demanda de empleo público en el sector educativo.

Estos son ejemplos de políticas sociales adoptadas de forma muy general en Europa a lo largo de los últimos 40 años, con una diversa gama de objetivos ostensibles, que han tenido el efecto —probablemente no intencionado— de incitar o disuadir a la gente a que utilice el tiempo libre en el consumo de determinados tipos de servicios. Una parte nada despreciable del empleo europeo actual en servicios debe su existencia a estas políticas. Y a pesar de todas las manifestaciones relativamente pesimistas que he hecho acerca de la «trayectoria natural» del desarrollo de los servicios, esta utilización de la política social para estimular el empleo en el sector de servicios finales parece que es todavía una opción de cara al futuro, contando con que el Gobierno pueda desarrollar la voluntad política que la promueva.

6. PERSPECTIVAS DE FUTURO: HACER FRENTE A LA «ENFERMEDAD DE COSTES»

Permítaseme, finalmente, volver al punto principal de este artículo. No hay

bases sólidas para suponer que el sector servicios necesariamente se desarrollará tanto como para producir nuevo crecimiento y nuevo empleo. Por el contrario, los razonamientos que he formulado sugieren que grandes partes del sector de servicios finales parecen predispuestas a descender tanto en output como en empleo. Pero este descenso no es en modo alguno inevitable. El análisis de las páginas precedentes sugiere un buen número de posibles líneas futuras de desarrollo en las que pudiera generarse nuevo empleo mediante la expansión de las industrias de servicios. Me referiré a cuatro posibilidades algo caricaturizadas.

6.1. «La Economía de los Sirvientes»

Buena parte de mi razonamiento respecto de los servicios finales se basa en el proceso de la «enfermedad de costes». Este proceso actúa en cualquier economía en situación de pleno empleo, dado que las industrias y ocupaciones que no mantuviesen diferencias salariales se verían incapacitadas para contratar personal. En situación de desempleo, sin embargo, el argumento de la «enfermedad de costes» requiere adicionalmente un nivel de bienestar razonable y subsidios de desempleo que permitan a los trabajadores rechazar aquel empleo que no les ofrezca unos niveles salariales respetables. Así, en las sociedades con elevadas tasas de paro y débiles sistemas de subsidios sociales, es posible que, consecuentemente, se desarrollen unas industrias de servicios baratos y bajos salarios que suministren servicios poco cualificados en condiciones de empleo degradadas. Una justificación alternativa de la aparición del proceso de auto-servicio en el desarrollo económico de la postguerra sería simplemente que el pleno empleo supuso el fin de la «clase sirviente». Un alto índice de desempleo en combinación con sistemas de subsidios sociales bajos podría suponer su reaparición. Una parte importante del crecimiento del empleo en servicios en EE. UU. en la última década se ha producido precisamente en los servicios de baja remuneración en el sector de hostelería y otros servicios personales. La regeneración de esta parte del sector servicios —reconduciendo a los desempleados al sector servicios— es ciertamente posible.

6.2. «El Servicio de la Ópera Nacional»

De forma bastante paralela al abastecimiento inducido de servicios privados baratos se mueve el consumo inducido de servicios públicos caros. En este segundo caso las consecuencias distributivas de la «enfermedad de costes» simplemente se pasan por alto.

El ejemplo que aporto aquí es el de la Compañía de la Ópera del Estado de Albania, cuyas representaciones, manifiestamente execrables, se ofrecen a un auditorio constituido no mediante el proceso de abono voluntario de las sociedades burguesas, sino más bien mediante el principio socialista de «reclutamiento» (de trabajadores de fábricas locales). Puede que no les guste la ópera, es concebible que pudiera no gustarles *esta* ópera, pero sin embargo el Estado se la proporciona.

Los servicios facilitados por las instituciones que no estén sometidos a las leyes del mercado o a un debate político pluralista tenderán a desarrollarse como resultado de presiones internas. Nuestro Servicio de Salud Pública, sometido a presiones políticas, no puede desarrollarse de la misma forma que el Servicio de la Ópera de Albania. Pero, curiosamente, los Estados Unidos nos proporcionan otra vez un ejemplo: el combinado de poderes de monopolio y monopsonio de la Asociación Médica Americana (American Medical Association) y las compañías de mutualidades sanitarias está llevando a un crecimiento incontrolado en los gastos inducidos en concepto de servicios médicos, lo cual es únicamente un poco peor acogido que el consumo de servicios de ópera en Tirana. Alrededor de una cuarta parte de los nuevos puestos de trabajo creados en Estados Unidos en la última década se sitúa en puestos del entorno médico o sanitario.

6.3. Producción de Servicios de Alta Tecnología

Los dos ejemplos precedentes de crecimiento del sector servicios constituyen dos casos bastante escandalosos (aunque con frecuencia los encontramos en programas políticos por lo demás respetables). Existe un tercer modo de eludir el mal de costes y que consiste en reducir los costes de

producción sin forzar los salarios a la baja, esto es, incrementando la eficiencia. Y una mayor eficiencia no significa una reducción de empleo. De la misma forma que una subida de precios reduce la demanda, una reducción de precios puede incrementarla. Lo inverso de la explicación de la rebelión contra los impuestos por la «ineficacia del sector público», es el hecho de que una provisión de servicios públicos más eficientes podría significar *más* gasto público. Podemos realizar el siguiente razonamiento: las técnicas de enseñanza de la Universidad a Distancia (Open University) reducen los costes por licenciado; si las aplicásemos de forma más general al sistema universitario podríamos producir más graduados por el mismo coste; y el proporcionar un sistema de educación revalorizado podría disponer al electorado favorablemente hacia tipos impositivos superiores que cubrieran la educación universitaria.

Las páginas precedentes no sugieren en absoluto que las *necesidades* de servicios estén saturadas, sino únicamente que la «enfermedad de costes» cercena los *medios* para la provisión de servicios y las nuevas tecnologías pueden proporcionar medios nuevos y más eficientes de producción de servicios. En los próximos 10 ó 20 años las nuevas tecnologías de información en particular podrán permitir incrementos muy sustanciales en la eficiencia de producción de servicios médicos y educativos y en la medida que haya necesidades no cubiertas en estas áreas, ello podría significar que una producción más eficiente conlleve a su vez un mayor empleo.

6.4. La Sociedad del Ocio

Las tres primeras líneas de desarrollo toman la elasticidad precio de la demanda de servicios como dada, y tratan de estimular el consumo de servicios bien reduciendo los precios o suprimiendo los efectos de su subida. Mi cuarta y última línea argumental es que podemos influir en el empleo de servicios actuando sobre las propias elasticidades. Volviendo a mi anterior planteamiento del tiempo de trabajo, la reducción de la jornada laboral es susceptible de ejercer un efecto sobre el patrón de la demanda de servicios, independientemente del precio de los mismos.

Algunos aspectos de los cambios de demanda derivados de una jornada laboral más breve pueden posiblemente tener efectos negativos sobre el empleo en el sector servicios; más tiempo libre podría significar más actividades de arreglos domésticos mediante técnicas de bricolaje y de ahí derivarse una pérdida de puestos de trabajo en la industria de la construcción. Pero en áreas tales como el ocio, recreo, deportes, turismo, educación, etc., los efectos de una reducción de la jornada laboral —y en particular los efectos de una jornada laboral reducida sin las equivalentes reducciones en la paga líquida— es probable que resulten muy positivos. La reducción en el tiempo de trabajo es, en este caso, un mecanismo que proporciona una disponibilidad de tiempo para el consumo de servicios. Pero lo que subyace a este cuarto tipo de crecimiento de servicios es un intento consciente de dotar a la gente de circunstancias materiales en las que quiera consumir más servicios (y realizar, además, la transferencia intergeneracional

y demás transferencias de acceso a los servicios que una reducción del período de vida laboral activa comporta). Adoptar políticas que estimulan *apetencias* de servicios (y por consiguiente nuevos empleos en servicios) es muy diferente de la imposición del consumo de servicios no deseados.

El creciente coste de servicios finales es quizás el mayor inhibidor del crecimiento del consumo y empleo de servicios. Mis dos primeros ejemplos para soslayar el factor de inhibición —el forzar los salarios a la baja para promover tipos de empleo poco satisfactorios, y la imposición del consumo de servicios mal acogidos— son dos futuras líneas de desarrollo plausibles, aunque indeseables. Pero las dos últimas alternativas son bastante más satisfactorias, tanto en términos de los servicios que se vislumbran como en los tipos de empleo que se promueven. Si queremos que éstos representen el futuro de los servicios, deberemos promover las políticas que los generen.