

# **Incidencia de las nuevas tecnologías en la organización y localización de los servicios a las empresas**

**Juan Ramón Cuadrado Roura**  
**Miguel González Moreno**

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

La significación de las funciones de servicios dentro y fuera de las empresas en economías altamente desarrolladas ha cambiado sustancialmente en las últimas décadas. Algunos autores se han referido a ello calificándolo incluso como el surgimiento de una «nueva economía» (Stanback y otros, 1981; W. Ochel y M. Wegner, 1987). La gama de productos y los procesos de producción han estado sujetos a considerables cambios, cuyas características pueden ser presentadas frente al antiguo modelo fordista. Este modelo se caracteriza, como es sabido, por el predominio de la producción en masa: los productos son, en gran medida, estandarizados. La producción en serie permite el logro de economías de escala, favoreciéndose el establecimiento de grandes unidades productivas y la internacionalización de los mercados.

A finales de los sesenta y primeros setenta las condiciones de los mercados y de la producción empezaron a cambiar, dando inicio una nueva fase de desarrollo económico. Entre los factores determinantes de este cambio estructural en vigor cabe distinguir por su importancia los tres siguientes: el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información; la internacionalización de la economía; y la configuración de las economías occidentales como economías de servicios.

El desarrollo tecnológico de los últimos años ha estado caracterizado por cambios muy rápidos, principalmente en el campo de las tecnologías de la información. Recientes estudios (Freeman y Soete, 1985; Leontief y Dutchin, 1985), alcanzan la conclusión de que la tecnología de la información es la trayectoria tecnológica dominante en el presente y para el futuro cercano. De acuerdo con Freeman y Soete (1985), las nuevas tecnologías de la información (NTI) muestran algunos rasgos que estaban predestinados a modificar

diversos aspectos esenciales del sistema productivo de las economías occidentales:

— Las NTI hacen posible la integración del diseño, producción, distribución, ventas, administración y mantenimiento en cada empresa.

— Las NTI están en disposición de mejorar la calidad de los productos, procesos y servicios.

— Las NTI permiten la implantación de redes entre productores, clientes y empresas de servicios.

— Por medio de las NTI puede alcanzarse una <sup>7</sup>mayor flexibilidad del aparato productivo.

— Las NTI posibilitan la aparición de nuevos procesos, nuevos productos y nuevos servicios.

— A nivel internacional, gracias a las NTI, la rápida transmisión de datos y los mejores mecanismos de comunicación han llevado no sólo a una mayor integración de sectores industriales y de servicios sino también de los mercados.

Igualmente, el desarrollo de las NTI, en combinación con otros factores (aumento de la eficiencia del transporte, comercio internacional relativamente libre, internacionalización de los mercados de capital), ha creado importantes precondiciones para el desarrollo de un mercado mundial. Este proceso no ha estado restringido a las industrias manufactureras, sino que también ha incluido al sector servicios.

Así pues, el surgimiento de las NTI y la internacionalización de la economía, junto con otros factores (crecimiento de la renta, surgimiento de nuevos modelos ocupacionales y de trabajo, etc.), han afectado enormemente a la producción de bienes y servicios. Todo ello está impulsando importantes transformaciones en diversos terrenos:

- La combinación y composición de productos y servicios (*qué se produce*).

- Mercados (*para quién se produce el producto o se presta el servicio*).

- La localización de las actividades económicas (*dónde se lleva a cabo la producción o la prestación del servicio*).

- Los procesos de producción o de prestación (*cómo se realiza la producción o la prestación de un servicio*).

Un rasgo esencial de la transformación de las economías occidentales ha sido y es el crecimiento de las actividades de servicios. Como es bien conocido, el proceso de desarrollo, sea en países desarrollados o subdesarrollados, implica un trasvase de empleo y valor añadido desde la agricultura a la industria y de ésta al sector servicios. Aunque la reducción de la proporción del empleo total y del valor añadido en el sector industrial de la mayoría de las economías occidentales, a lo largo de la década de los setenta, es el resultado de un conjunto de factores heterogéneos, cabe considerar que el modelo de cambio estructural apuntado, que unas veces se identifica con la sociedad

posindustrial (Bell, 1974) y en otras con un proceso de desindustrialización (Blackaby, 1978), es una tendencia del proceso de desarrollo más o menos automática.

Los cambios estructurales reseñados (las nuevas tecnologías de la información, la internacionalización de la economía y la creciente importancia de las actividades de servicios) suscitan, sin duda, una serie de interrogantes al estudio de la economía, en general, y de los servicios, en particular.

Las actividades de servicios están atravesando ya un período de profundos cambios ligados —directa e indirectamente— a las NTI. Todo ello afectará no sólo a la producción de los servicios y al funcionamiento interno de las empresas y organizaciones que los presten, sino al tipo de relaciones de éstas con los clientes, suministradores y usuarios.

Ciñéndonos únicamente a los aspectos económicos, cabe destacar dos efectos globales de carácter positivo que parece que las NTI tendrán en los servicios. El primero se refiere a las posibilidades que se abren para una mejora de la productividad del sector.

El segundo, también positivo y conectado con el anterior, es que el empleo en algunas ocupaciones de servicios puede incrementarse sensiblemente a raíz de la utilización de estas nuevas tecnologías, aunque éstas reducen —al mismo tiempo— los puestos de trabajo correspondientes a las operaciones de rutina.

Aunque los efectos citados parecen claros, no ocurre lo mismo con otro tipo de cuestiones relativas a los posibles impactos de las NTI en la propia prestación y organización de los servicios. De ahí que surjan numerosos interrogantes: ¿Constituyen las NTI un factor determinante en las decisiones de las empresas a la hora de internalizar o externalizar los servicios? ¿Qué pautas de localización siguen los servicios en su distribución espacial? ¿De qué forma las NTI inciden en la centralización o descentralización espacial de las empresas de servicios? ¿Qué papel puede jugar en toda esta problemática una política regional de servicios, en general, y de servicios a las empresas, en particular?

El objetivo de este artículo es ofrecer una primera respuesta a los interrogantes planteados. A tal fin, iniciaremos el estudio del tema con un análisis de la incidencia de las NTI en los procesos de externalización e internalización de los servicios por parte de las empresas. Posteriormente, revisaremos algunas ideas y resultados de investigaciones sobre los procesos de localización espacial de los servicios, haciendo especial hincapié en dos aspectos: las pautas de localización de los servicios a las empresas y la posibilidad de que las NTI puedan ser utilizadas para favorecer o cambiar los procesos de centralización o descentralización espacial de los servicios. Y, por último, centraremos nuestra atención en la posibilidad y necesidad de diseñar y poner en práctica una política regional de servicios cuyo principal instrumento serían los servicios a las empresas, teniendo muy en cuenta, al respecto, el amplio abanico de posibilidades abierto en este campo por las NTI.

---

## 2. SERVICIOS A LAS EMPRESAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS: EXTERNALIZACIÓN VS INTERNALIZACIÓN

---

La mayor parte de los expertos coincide en afirmar que los últimos años se han caracterizado por el creciente desarrollo de los servicios modernos (fundamentalmente constituidos por los servicios a las empresas) y un relativo retroceso de los servicios considerados como tradicionales (A. S. Bailly y D. Maillat, 1988).

Esta diferenciación, un tanto simplista, entre servicios modernos y tradicionales se presta, con todo, a abundantes críticas. En realidad, el problema de la ordenación y clasificación de las actividades de servicios no está resuelto. A efectos estadísticos y de Contabilidad Nacional suelen aceptarse las divisiones de la CIIU, aunque las ramas de actividad que más frecuentemente se utilizan —tanto en los estudios e investigaciones como en el terreno de la Contabilidad Social— varían mucho más ampliamente.

No vamos a entrar aquí en este tipo de problemas, aunque en el Apéndice 1 se realizan algunos comentarios adicionales encaminados a definir con más claridad el tipo de actividades de servicios que estimamos que pueden incluirse dentro de la amplia denominación de «servicios a las empresas». Como allí se verá, se integran en esta agrupación todos aquellos servicios que son o pueden ser demandados y utilizados por las empresas agrarias, industriales e incluso de servicios, como input en términos de aprovisionamiento, organización interna, producción y distribución de lo que producen.

La fuerte expansión de este conjunto de servicios, claramente perceptibles en los Estados Unidos y en Europa occidental, ha llevado a pensar que en un futuro próximo los servicios a las empresas pueden constituir una de las principales fuentes de empleo en el terciario, máxime si se considera su creciente relación con las nuevas tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, así como el comportamiento de las propias empresas en el plano funcional.

### 2.1. Elementos que impulsan la expansión

Para P. Petit (1987), son dos los factores que, en distinto grado, explican el avance de los servicios a las empresas: la aparición de nuevas tareas en la organización de la producción; y las posibilidades de utilizar procesos de producción externos a las empresas para realizar estas nuevas tareas.

Entre el conjunto de cambios que conducen a la creación de nuevas tareas de servicios a y en las empresas destacan especialmente cuatro:

i) Los cambios ocurridos en los mercados de productos: la formación gradual de un mercado mundial que expone a las industrias nacionales a la competencia de otros países que tienen costes de producción muy diferentes y que crea nuevas oportunidades de acceso a mercados extranjeros, significa

que las empresas deben conocer mejor los mercados y los procesos de innovación. Esta continua transformación de los mercados fomenta el desarrollo de toda una gama de servicios, como la investigación de mercado, la promoción y la investigación. En opinión de P. Petit (1987), esta tendencia a largo plazo va dirigida a reducir la incertidumbre que rodea a la demanda y al grado de competencia.

*ii)* Los cambios del derecho laboral y comercial: la complejidad de la división nacional e internacional del trabajo que acompaña al desarrollo de las economías introduce una complejidad parecida en los marcos reguladores.

Tal vez sea en la esfera del comercio donde esta tendencia es más reciente, debido al doble efecto de los acuerdos comerciales internacionales (la imposición de las condiciones del libre comercio, la defensa de las patentes, las formalidades de las importaciones y las exportaciones, y las condiciones que deben cumplir los pagos internacionales, entre otras) y las nuevas posibilidades de proteger a los consumidores (estandarización de los productos por razones de higiene y seguridad, los procedimientos legales para establecer las responsabilidades). Estos cambios, lógicamente, fomentan el desarrollo de servicios jurídicos y de asesoramiento.

*iii)* El desarrollo de las nuevas tecnologías: las nuevas tecnologías de tratamiento de datos y almacenamiento de la información también contribuyen a la aparición de nuevas tareas terciarias que forman parte del proceso de producción. Es cierto que han dado una nueva dimensión a las funciones de investigación y consultoría; sin embargo, es difícil valorar su influencia final en la demanda y la utilización de estas funciones. Pero, lo que no se discute es que las nuevas tecnologías de la información han creado de una forma más directa nuevas necesidades: expertos y consultores informáticos (métodos de informatización, gestión y programación de equipos de tratamiento de datos).

La difusión de las nuevas tecnologías de la información en los servicios a las empresas, ha tenido lugar, por otra parte, de una forma muy rápida. Los factores que ayudan a explicar este proceso son, como sugieren W. Ochel y M. Wegner (1987), la elevada proporción de actividades de información que caracteriza a muchos de los servicios a las empresas; el coste relativamente bajo de las nuevas tecnologías, acompañado por un gran incentivo para su difusión; el fácil acceso al capital de algunas empresas de servicios (por ejemplo, banca, compañías de seguros, etc.), lo que ha significado que financiar los gastos de inversión necesarios no haya constituido un grave problema; y, por último, el hecho de que algunas empresas de servicios exhiben una estructura de mercado oligopolístico. Controlan una porción de mercado suficiente para asegurar estabilidad y financiar la inversión a gran escala en nuevas tecnologías. Por tanto, las grandes empresas de servicios al productor tienden a competir no a través de los precios sino más bien por la innovación técnica, que genera economías de escala y permite que la calidad de los actuales servicios sea mejorada y que se introduzcan nuevos servicios (Barras, 1984).

*iv)* La difusión de nuevos tipos de gestión: las nuevas tecnologías informáticas, al liberar a algunas actividades terciarias de las limitaciones que imponía la necesidad de realizarlas en un lugar fijo, han facilitado el desarrollo de técnicas para llevar a cabo las tareas de gestión a distancia; dando lugar, por tanto, a posibles nuevas pautas en la localización espacial de los servicios a las empresas. Este fenómeno ha tendido a acelerar la difusión de las nuevas prácticas de gestión. La racionalización económica de las diferentes fases del proceso de producción no está predeterminada sino que depende del grado de competencia existente en los mercados de productos y de factores. En las economías industriales las prácticas habituales de gestión son, en gran parte, el resultado de las prácticas de las grandes empresas, en las que se desarrollan las técnicas de gestión; éstas son la diferenciación de funciones, la implantación de métodos de contabilidad analítica, etc. Tales prácticas fomentan la definición de nuevos puestos de trabajo en el área de la gestión y la utilización de centros externos de gestión y consultoría en la pequeña y mediana empresa, ya que permiten que aparezca una red de servicios a las empresas.

## **2.2. Externalización y/o producción de los servicios a nivel interno**

Evidentemente, este conjunto de nuevas funciones a las que acabamos de referirnos pueden desempeñarse, por diferentes motivos, dentro de la propia empresa o fuera de ella (ver Apéndices 2 y 3).

Como muestran los estudios de Chandler (1977, 1981), la pauta predominante en las grandes empresas modernas consiste en internalizar las funciones con el fin de poner en juego la sinergia inherente a una organización jerárquica. Como es obvio, un factor activador y decisivo del avance de los servicios a las empresas lo constituye el propio crecimiento de las funciones terciarias en la empresa, tales como el marketing y la comercialización, el asesoramiento, y la administración, entre otras, como respuesta a las exigencias de productividad y competitividad impuestas cada vez más por el propio mercado. Estas funciones terciarias comprenden, en sentido amplio, todo aquello que no es la transformación de los productos y ocupan un lugar cada vez más importante tanto en las empresas agrarias como en las industriales y terciarias.

Son varios los factores que pueden servir para explicar este proceso:

1.—Por un lado, el crecimiento, la diversificación y la multinacionalización de las empresas incrementan sus necesidades de servicios funcionales a fin de administrar, controlar y asesorar al conjunto de las divisiones operacionales. De este modo, es posible crear, dentro de las propias empresas, determinadas estructuras descentralizadas. Como exponentes de esta transformación cabe citar una serie de actividades como la planificación estratégica, la auditoría, los servicios técnicos, etc.

2.—Por otra parte, las empresas industriales integran cada vez más servi-

cios en sus ventas (formación de usuarios, servicios post-venta, etc.) que les permiten un mayor incremento de su valor añadido y una mejor adaptación a las necesidades de su clientela, como han demostrado Mckenzie y Smith (1986) para la economía de Estados Unidos y Ochel y Wegner (1987) para diferentes economías europeas.

La externalización de las funciones es, por el contrario, un intento de aprovechar al máximo las ventajas de las economías de escala que genera la expansión de los mercados externos (Stigler, 1951). La práctica seguida en este sentido en los países más industrializados pone cada vez más de manifiesto que las empresas subcontratan determinadas funciones de servicios que venían desarrollando ellas mismas a otras empresas más especializadas. Este fenómeno puede presentar dos formas: o bien la empresa compra estos servicios a una sociedad ya existentes especializada en su prestación, con lo que suprime las divisiones correspondientes que venían funcionando en su interior; o bien los adquiere a través de una filial que ella misma crea otorgando autonomía jurídica y económica a dichas divisiones.

Son varias las razones que explican el fenómeno de la externalización de los servicios, pero entre ellas cabe destacar dos:

1.—En primer lugar, tal externalización se produce porque las sociedades de servicios especializadas pueden lograr mejoras en la productividad superiores a las que obtendrían las divisiones internas de grandes firmas, dado que pueden beneficiarse en un mayor grado de las economías de escala, al tiempo que también se ven sometidas a una más estimulante presión concurrencial.

2.—Por otra parte, porque el coste de la mano de obra es, a menudo, inferior en las sociedades de servicios de pequeña dimensión, donde los empleos pueden ser flexibles, la presión sindical más débil y los salarios más reducidos.

Teniendo en cuenta estos dos factores es evidente que, desde el punto de vista estrictamente económico, la subcontratación de muchas funciones de servicios presenta importantes ventajas.

Como ha apuntado P. Petit (1987), el examen detallado de estos dos análisis de la división del trabajo (internalización y externalización) muestra que pueden utilizarse de una manera complementaria para explicar la distribución de la demanda de servicios a las empresas por sectores.

### **2.3. Importancia estratégica de los servicios a las empresas**

La importancia estratégica que están alcanzando los servicios a las empresas en la actualidad constituye un hecho poco discutible y aparece determinada por los siguientes hechos:

a) En algunos sectores industriales, la demanda de servicios a las empresas representa una proporción nada despreciable del valor añadido.

b) El valor estratégico que tiene para las empresas los servicios especiali-

zados. Los servicios de especialistas muy cualificados sirven de ayuda en muy diferentes áreas a los centros de la empresa moderna encargados de tomar decisiones. Stanback (1980) subraya que en cuestiones de estrategia comercial, ingeniería, administración financiera y derecho internacional, las empresas especializadas funcionan mejor que los servicios internos correspondientes a las diferentes divisiones de la empresa moderna. Esto facilita la diversificación de los productos y los mercados. Al mismo tiempo, los especialistas externos ofrecen posibilidades de adaptación a las pequeñas y medianas empresas sometidas a una fuerte competencia extranjera en sus mercados nacionales.

c) La importancia de los servicios a las empresas reside, asimismo, en la capacidad de las empresas de servicios para resolver problemas estratégicos temporales o para ayudar a las empresas industriales en los procesos de adaptación estructural.

d) Por último, como han demostrado Mckenzie y Smith (1986) para el caso de Estados Unidos, la contratación de servicios externos ha permitido que las empresas industriales mantuvieran o aumentaran su competitividad internacional en el período 1969-1985. Si dichas empresas no hubieran contratado externamente todo tipo de servicios, habrían tenido que soportar costes directos más altos y ellas mismas habrían impuesto costes más elevados a los suministros que proporcionaron a otras empresas. En consecuencia, el sector industrial estadounidense no habría expandido su producción en el grado en que lo hizo. Por lo tanto, el empleo total en los sectores de servicios e industrial combinados fue quizá mayor en 1985 de lo que hubiese sido si una parte del empleo industrial no se hubiera trasladado al sector servicios.

En resumen, los servicios a las empresas han experimentado un período de crecimiento especialmente continuo. La externalización de tareas que no están relacionadas directamente con el proceso de producción representa, de hecho, una fase de la organización de los sistemas productivos por dos razones:

— Permite a las empresas de tamaño medio acceder a una división funcional del trabajo que ha sido utilizada durante décadas por las grandes empresas.

— Permite a estas últimas diversificar su producción de acuerdo con nuevas estrategias para el desarrollo de múltiples productos a escala mundial.

La importancia y amplitud de este doble cambio de la división del trabajo ha sido posible gracias a la introducción de las nuevas tecnologías de la información en el sector de los servicios a las empresas, que ha facilitado la externalización de la producción terciaria. Consiguientemente, las nuevas tecnologías de la información facilitan esta tendencia a la externalización de las funciones terciarias y permiten también a las pequeñas empresas beneficiarse de esa misma tendencia.



---

### 3. LOCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS: ESPECIAL REFERENCIA A LOS SERVICIOS A LAS EMPRESAS

---

#### 3.1. La localización de los servicios: algunas consideraciones previas

Al contrario de lo que ocurre en el caso de la industria, no resulta, en principio, fácil hablar de tendencias de localización en el ámbito de los servicios, y de forma especial de los prestados a las empresas, por la razón de que no han cubierto aún —dada su relativa novedad— una trayectoria temporal suficiente capaz de delinear con claridad su comportamiento tendencia en lo que a su distribución o localización en el espacio se refiere.

Pero, además de esta reducida dimensión temporal hay que tener en cuenta el hecho de que el sector terciario abarca un conjunto de actividades heterogéneas y muy diversificadas, cuyo comportamiento espacial puede presentar notables diferencias. Es más, como consecuencia de la entrada en funcionamiento de las modernas formas de organización del trabajo productivo y de la innovación tecnológica, han surgido en ese sector terciario tan diverso una serie de actividades que al presentar una naturaleza y unas características nuevas han hecho necesaria una clasificación o diferenciación entre servicios tradicionales y modernos servicios, entre los que ocupan un puesto rector los servicios a las empresas.

No obstante, dos notas parecen caracterizar las pautas de localización de los servicios. Por un lado, el proceso de localización de los servicios es bastante diferente al de la industria, constatándose en bastantes casos cómo la actividad productiva industrial ha manifestado una cierta indiferencia hacia el sistema urbano y un rechazo hacia las restricciones impuestas por éste: cada vez que un cambio tecnológico producía una reorientación de las necesidades espaciales, la industria se relocalizaba buscando el espacio que maximizaba las economías externas. Por otro lado, la característica más notable de los servicios, desde el punto de vista espacial, es la de su concentración en grandes centros urbanos, normalmente ubicados en regiones centrales o desarrolladas; es decir, existe una estrecha relación entre los servicios y la ciudad (A. Cunha y J. B. Racine, 1984): ha tenido lugar una distribución espacial de los servicios según un orden jerárquico, por el cual los centros mayores y más desarrollados tienen una mayor dotación per cápita y están más especializados en servicios.

En este ámbito, diversos autores (J. Remy, 1966; Molle y Van Holst, 1984; Bailly y Maillat, 1984 y 1988) han analizado los factores que en los últimos años conducen a la concentración espacial de los servicios, entre los cuales parecen ser determinantes los tecnológicos: factores de producción, cambios en la tecnología de la información, utilización de infraestructuras, recepción y difusión de la información, etc.

Ahora bien, estas reflexiones generales no tienen en cuenta la enorme complejidad de los distintos tipos de servicios y de su dispar comportamiento

espacial, pudiéndose afirmar que actividades de servicio diversas se distribuyen sobre el territorio según comportamientos de localización específicos: los servicios atrasados o tradicionales se localizan de forma más difusa sobre el territorio, y los servicios avanzados son más proclives a la concentración, especialmente en las áreas más desarrolladas.

Además, como se pone de relieve en CC AA de Madrid (1986), la diversidad de actividades terciarias se traduce en impactos netamente diferenciados en las economías locales: desde los servicios ligados a la producción, que en su fracción más avanzada se convierten en indistinguibles de los sectores productivos punta y cuyo desarrollo está ligado al incremento de la complejidad y modernidad del sistema productivo, a los servicios públicos, cuya dimensión está asociada a las condiciones del estado del bienestar, pero cuyo desarrollo, en ausencia del sector industrial o de otros servicios de carácter más avanzado, puede ser indicio de una situación de declive económico apenas paliada por la posible función ocupacional de tales servicios públicos.

Parece, pues, que el sector servicios está íntimamente ligado a determinadas condiciones espaciales, de las que la más relevante es la dimensión y el grado de concentración de la población.

Del estudio realizado por la CC AA de Madrid (1986) se deduce que tanto el «radio de acción» de los distintos servicios como el «multiplicador» poblacional varían sustancialmente en los distintos subsectores, como queda de manifiesto para el caso español en el cuadro 1. Algunos (el comercio, principalmente) muestran una tendencia clara a dimensionarse en función estricta de la dimensión de los núcleos de forma que estos servicios tienden a aparecer como una función directa de la población que solamente se «desborda» a partir de los municipios mayores de 100.000 habitantes.

Por el contrario, los servicios a la producción son prácticamente inexistentes en los núcleos de población de carácter rural, alcanzando cotas muy elevadas en los municipios mayores de 500.000 habitantes.

El carácter de «función de población» de los servicios presenta, asimismo, otras peculiaridades territoriales (CC AA de Madrid, 1986):

- En primer lugar, la proximidad de un núcleo de población a otro de mayor rango dimensional provoca en determinadas condiciones la aparición de un déficit local de servicios en aquellos subsectores en los que su «radio de acción» integra al municipio. Esto hace que en los tejidos metropolitanos, formados por organizaciones espaciales polinucleares aparezca de forma constante un déficit en los servicios originados por la «succión» del municipio cabecera.

Este déficit es además diverso para los distintos subsectores funcionales de servicios. Como se deriva de la información recogida en los cuadros 2 y 3, en España la población ocupada en servicios a la producción en las poblaciones no metropolitanas de 50 a 100.000 habitantes alcanza el 5,58 por

Cuadro 1

**Distribución por sectores de la ocupación en servicios según la dimensión de los núcleos.**  
**Ámbito nacional: Año 1980 (Personas ocupadas)**

Dimensión núcleos	Comercio	Transport. y Com.	Serv. Producción	Otros Serv.	Total Servicios
Menos de 10.000 .....	438.469	33.218	36.452	259.261	767.400
10.000 a 20.000 .....	219.211	15.061	23.588	123.114	380.974
20.000 a 50.000 .....	250.012	25.694	33.289	168.129	477.124
50.000 a 100.000 .....	198.009	28.597	34.780	197.643	458.974
100.000 a 500.000 .....	514.190	74.946	116.258	496.229	1.201.623
Más de 500.000 .....	546.992	104.489	201.410	117.197	1.370.008
<b>Total nacional .....</b>	<b>2.166.878</b>	<b>283.955</b>	<b>445.777</b>	<b>1.761.573</b>	<b>4.658.183</b>

FUENTE: Censo de Locales de 1980. Tomado de CC AA de Madrid (1986).

Cuadro 2  
**Población ocupada en el sector servicios en ciudades de más de 50.000 habitantes por escalones de población (\*)**  
**Número de personas ocupadas y porcentajes.**  
**Año 1980**

Dimensión núcleos	Serv. Producción	Serv. Distribución	Serv. Consumo	Serv. Públicos	A	B				
50.000 a 100.000.....	29.249	8,46	45.626	13,19	141.467	40,91	129.450	37,44	65,99	5,58
100.000 a 300.000.....	77.469	9,64	114.804	14,28	309.218	38,46	302.425	37,62	67,88	6,54
300.000 a 500.000.....	3.694	7,82	5.356	11,34	17.185	36,38	21.003	44,46	56,36	4,41
Más de 500.000.....	14.601	9,07	23.297	14,47	64.930	40,32	58.216	36,15	68,13	6,18
<b>Total.....</b>	<b>125.013</b>	<b>9,21</b>	<b>189.083</b>	<b>13,92</b>	<b>532.800</b>	<b>39,23</b>	<b>511.094</b>	<b>37,64</b>	<b>66,94</b>	<b>6,17</b>

(\*) Ciudades de más de 50.000 habitantes excepto áreas metropolitanas.

A = Población ocupada en servicios / Población ocupada total.

B = Población ocupada en Servicios a la producción / Población ocupada total.

FUENTE: Censo de Locales de 1980. Tomado de CC AA de Madrid (1986).

Cuadro 3

**Población ocupada en el sector servicios en ciudades de más de 50.000 habitantes por escalones de población (\*)**  
**Número de personas ocupadas y porcentajes.**  
**Año 1980**

Dimensión núcleos	Serv. Producción	Serv. Distribución	Serv. Consumo	Serv. Públicas	A	B				
50.000 a 100.000.....	4.873	6.12	13.951	17.53	39.727	49.92	21.030	26.43	45,64	2,79
100.000 a 300.000.....	7.299	6,03	13.524	11,18	57.600	47,66	42.668	35,18	53,16	3,21
300.000 a 500.000.....	13.401	16,29	18.932	23,01	30.991	37,67	18.944	23,03	64,05	10,43
De 500.000 y más.....	188.374	15,17	215.729	17,38	442.529	35,64	394.931	31,81	70,41	10,68
<b>Total.....</b>	<b>213.947</b>	<b>14,03</b>	<b>262.136</b>	<b>17,20</b>	<b>570.847</b>	<b>37,45</b>	<b>477.473</b>	<b>31,32</b>	<b>66,46</b>	<b>9,32</b>

(\*) Ciudades de más de 50.000 habitantes áreas metropolitanas.

A = Población ocupada en servicios / Población ocupada total.

B = Población ocupada en Servicios a la producción / Población ocupada total.

FUENTE: Censo de Locales de 1980. Tomado de CC AA de Madrid (1986).

100 del total de ocupados en todos los sectores productivos, mientras que en las áreas metropolitanas representa prácticamente la mitad (2,79 por 100). Lo mismo ocurre en los municipios de 100.000 a 300.000 habitantes en los que los porcentajes respectivos son el 6,54 y el 3,21; y en los servicios al consumo, aunque debido a su «menor radio» la deficiencia es menor, del 26,9 por 100 en municipios de 50 a 100.000 habitantes no metropolitanos a 22,8 por 100 en municipios metropolitanos.

- Por otra parte, la localización de los servicios está condicionada por la sensibilidad de los mismos a los aspectos cualitativos del medio ambiente urbano. Los servicios muestran una fuerte atracción por las localizaciones centrales y de prestigio. Esta competencia de los servicios por los espacios de alta centralidad o calidad ambiental los convierten en un sector muy vinculado a los efectos de la renta del suelo y altamente competitivo en las localizaciones centrales con los usos de vivienda.

En resumen, se constata, entre otras cosas, el diferente comportamiento espacial de los servicios tradicionales, más difusos sobre el territorio, y servicios avanzados, más concentrados. Sin embargo, como señala R. Cappellin (1986), no debe olvidarse que el nacimiento de nuevos servicios tiene lugar en los centros urbanos mayores o más desarrollados en cuanto que están estrechamente ligados con unos mayores niveles de dotación de servicios ya preexistentes, característicos de estos centros. Esto, parece apoyar la tesis de que probablemente la tendencia futura de los servicios avanzados será la de la concentración en las áreas más desarrolladas.

Verdaderamente, los anteriores comentarios son ilustrativos del nivel de dificultad que conlleva cualquier intento de análisis del comportamiento espacial de las actividades de servicios, tanto si se consideran en su conjunto, como si se toma como base de análisis el bloque de los servicios a las empresas. Ello explica, en buena medida, el hecho de que de los escasos trabajos sobre este tema sólo puedan derivarse conclusiones provisionales y muy parciales, y en modo alguno normas o leyes de comportamiento generales.

### **3.2. Un intento de explicación de la tendencia a la concentración de las actividades terciarias**

Cuando se estudia la trayectoria seguida por las actividades terciarias en los últimos años se detecta claramente una desigual distribución espacial, cualquiera que sea el marco geográfico elegido para el análisis: internacional, nacional, regional o local.

En el plano internacional se observa cómo los países con economías más desarrolladas cuentan con las mayores presencias de actividades terciarias. Una correspondencia similar se detecta en el plano regional, si bien en este caso ejercen una influencia bastante determinante en la localización de los servicios la presencia de grandes áreas metropolitanas. La región londinense,

junto con las de Madrid y París, por citar algunas, ilustran bien este comportamiento espacial de los servicios de acuerdo con la conocida teoría del «lugar central».

Lógicamente, el conocimiento de las pautas y de los factores de localización de los servicios ha centrado el interés de los estudiosos del tema, y a tal fin han dedicado buena parte de sus trabajos, en los que, además de ponerse de manifiesto la tendencia a la concentración de las actividades de servicios, se evidencia que las razones explicativas de la centralización están relacionadas, principalmente, con el moderno proceso de especialización de las actividades terciarias.

Como se expone en CC AA de Madrid (1986), el proceso de división del trabajo que determina el nacimiento de nuevos servicios puede ser el resultado de un proceso de desintegración horizontal entre las fases de producción semejante al que se produce en el sector industrial, o de un proceso de diferenciación de la demanda de servicios.

En el primer caso, la diferenciación puede suponer que el servicio de carácter más moderno necesite una mayor dimensión óptima, como consecuencia de lo cual esta nueva actividad tendería a localizarse en áreas de mayor concentración/accesibilidad para ampliar su mercado. En este caso la proximidad de los núcleos metropolitanos al centro supone, simultáneamente, un mayor mercado y un inferior coste de transporte, mientras que en regiones más lejanas el coste del transporte puede no compensar la segregación del servicio.

La consecuencia no es solamente que los nuevos servicios tiendan a concentrarse en las áreas centrales sino que incluso los servicios originarios (internalizados en la empresa o exteriores) pueden sufrir un redimensionamiento debido a que parte de las funciones que desarrollaba el servicio tradicional son absorbidas por la nueva estructura.

El segundo factor del proceso de división del trabajo puede consistir en la diferenciación de los servicios provocada por un aumento de los mismos, es decir, en la producción innovadora y con calidad superior de servicios ampliamente difundidos. En este caso, ante un aumento de la demanda puede producirse la aparición de un servicio de orden superior que no podía ser producido en una zona determinada debido a su coste de producción en un cierto nivel de la demanda. Éste parece ser el caso de las variaciones que se producen en los distintos escalones de dimensión de los núcleos, en especial en los servicios a la producción: a mayor dimensión de la población correspondería la aparición de nuevos servicios que han logrado encontrar su umbral.

Por consiguiente, en el caso de la existencia de áreas fuertemente integradas, la aparición de nuevas necesidades derivadas del aumento de la demanda tienden a concentrarse, especialmente en los servicios a la producción, en las áreas de mayor densidad de servicios.

Sin embargo, estas pautas de concentración son susceptibles de sufrir

variaciones al considerar determinados tipos de servicios. Determinadas «rentas de posición» en áreas periféricas de calidad pueden producir efectos centrales similares cuando el nivel de comunicaciones es adecuado, y al contrario, las diseconomías espaciales de aglomeración (coste del suelo, saturación de las redes de comunicación, etc.), es posible que provoquen localizaciones periféricas de servicios de elevado consumo espacial (centros públicos, grandes superficies comerciales...) o dependientes de la eficiencia de la red de transportes.

Por otro lado, este proceso de concentración está sujeto a otros tipos de mediaciones bastantes complejas en las que intervienen las peculiaridades de la estructura espacial de los servicios, que hacen más complejo el proceso de concentración (CC AA de Madrid, 1986).

En primer lugar, a diferencia de las actividades industriales, los *linkages* de los servicios se efectúan fundamentalmente por medio de las redes de comunicación o los contactos personales. En la mayoría de los casos la mercancía es la información (transmitida por redes o el contacto personal) o la gestión. Esto hace que los «radios de influencia» de los servicios sean muy complejos y varíen muy sustancialmente los «radios de atracción» y en consecuencia los umbrales mínimos de funcionamiento.

Por otra parte, las estructuras espaciales que permiten uno u otro enlace, no participan de las mismas infraestructuras. La necesidad de contactos personales frecuentes de amplio radio obliga a la proximidad a centros modernos de comunicación: grandes metrópolis con aeropuertos, etc.; mientras que otros servicios que requieren contactos más esporádicos pueden prescindir del grado de flexibilidad citado, y dependerán en su localización de la eficiencia (o de la mera existencia) de redes de comunicación modernas. Hay que tener en cuenta además que el umbral de necesidad de contacto no está definido para siempre para un servicio dado. Las modernas técnicas de comunicación a distancia han permitido recientemente eliminar una gran parte de contactos personales que se pensaban imprescindibles (circuitos de televisión, transmisión telefónica de imágenes, etc.).

Naturalmente estas técnicas, en principio, juegan a favor de la difusión espacial de los servicios pero no garantizan que esto ocurra en la práctica. Efectivamente, la mejora de la accesibilidad (física o de información) parece favorecer la difusión de los servicios pero en la práctica todo parece indicar, como veremos posteriormente, que esta difusión es sumamente selectiva y no se produce de forma generalizada. El problema estriba en que determinadas mejoras de la accesibilidad por medio de las nuevas tecnologías de la información, tienden a ampliar el «radio de atracción» de los servicios centrales que ven ampliar su área de mercado al abaratarse el coste del transporte (de mercancías, personas o información).

Otro factor que favorece la concentración es la posibilidad de acceso a estratos de fuerza de trabajo cualificada, que se concentran en los núcleos



centrales de las grandes metrópolis ya sea por la existencia de estructuras especializadas de formación (universidades, centros especializados) ya por la calidad del ambiente urbano (mayor densidad y calidad de servicios disponibles, zonas residenciales...).

En resumen, puede afirmarse, siguiendo el estudio de la CC AA de Madrid (1986), que los distintos factores de concentración tienden a producir un efecto de retroalimentación y que, agregados, actúan de forma acumulativa unos sobre otros, generando además una especialización social del espacio, basada en el prestigio, que se refleja en los elevados valores de renta del suelo de estas áreas de servicios avanzados.

Indudablemente estas consideraciones acerca de la tendencia «espontánea» a la concentración de servicios, especialmente los nuevos o avanzados, independientemente de las posibilidades tecnológicas para la difusión de los servicios, tiene una gran importancia en el diseño de las políticas regionales. En efecto, en ausencia de una política decidida de descentralización o difusión de los servicios, éstos tenderán a concentrarse en unas escasas áreas geográficas, reproduciendo y agravando el déficit actual de servicios de las regiones y ciudades periféricas.

### **3.3. Un ejemplo de máxima centralización: los servicios a las empresas**

Como es de sobra conocido, dentro del denominado «terciario avanzado» ocupan una posición muy relevante los servicios a las empresas, cuya importancia viene determinada básicamente por un componente cualitativo: su carácter estratégico. Dentro del proceso de terciarización de las economías occidentales, la dinámica de los servicios avanzados ligados a la producción es el indicador fundamental que nos permite distinguir entre la componente «asistencial» (el crecimiento de un sector servicios con funciones de «hospital de empleo») y la componente «avanzada» (la terciarización como producto de la introducción de nuevas tecnologías y los cambios en la división internacional del trabajo).

Al estudiar el proceso de localización espacial de los servicios a las empresas estamos acercándonos a responder tres cuestiones fundamentales (CC AA de Madrid, 1986):

— La primera hace referencia al nivel de integración del tejido productivo de la zona estudiada, su dependencia de otros centros de servicios y, en consecuencia, su situación en la jerarquía productiva metropolitana y regional.

— La segunda atañe al nivel de competitividad de las empresas, la introducción de nuevas técnicas de gestión y los procesos de segregación de servicios.

— La tercera, resumen en cierta medida de las dos anteriores, tiene que ver con la existencia de un dinamismo económico y empresarial y, por lo tanto, con las posibilidades de crecimiento en términos de producción y empleo.

En definitiva, se trata de averiguar si asistimos al asentamiento de unas nuevas bases para el crecimiento económico, con una expansión del sector terciario que redunde en beneficio de la industria y permite un desarrollo tecnológicamente avanzado de la misma, o nos encontramos ante un proceso involutivo en el que los servicios adquieren una nueva función social, absorber una parte de los antecedentes laborales de la industria, dando lugar a una espiral de empobrecimiento. En este último caso, el declive industrial de una ciudad o de una región estaría generando un crecimiento compensatorio del terciario que presionando sobre los usos económicos de determinados recursos, expulsaría a otras actividades productivas y produciría una acentuación del declive económico.

El componente espacial de los servicios a la producción es enormemente complejo. Hay al menos tres espacios relevantes (CC AA de Madrid, 1986): aquel donde se presta el servicio, el de generación de la demanda y el de ubicación del oferente. La adjudicación de una importancia mayor a uno u otro depende del factor a estudiar. El primero es fundamental a la hora de analizar los efectos inducidos por la estructura espacial de los servicios públicos (por ejemplo, que un juzgado, una delegación de la Seguridad Social o una estación de ferrocarril esté en un sitio y no en otro no es en absoluto indiferente a la hora de decidir la localización de un bufete de abogados, una gestoría o una empresa en envíos postales), el segundo permite calibrar el grado de desarrollo de un tejido productivo y el tercero define la situación relativa de cada zona dentro de la jerarquía metropolitana y regional.

Ahora bien, detectar los criterios de localización realmente manejados por las empresas no es nunca tarea sencilla. Menos aún en el caso de los servicios, que presentan una considerable heterogeneidad cuantitativa y cualitativa en sus requerimientos espaciales. Habría que acudir, por lo que se refiere a los factores de localización de los servicios a las empresas, a estudios muy concretos.

Por ejemplo, la Comunidad Autónoma de Madrid (1986) ha realizado un estudio sobre la estructura espacial de los servicios a la producción en la ciudad de Madrid. Se produce una unanimidad casi absoluta a la hora de señalar como factor determinante el coste del local. Esta unanimidad no es en absoluto sorprendente, pues se trata en la mayoría de casos de empresas de pequeña dimensión que no requieren grandes inversiones; en este contexto, como señala el estudio, el desembolso asociado a la adquisición o alquiler del local presenta un peso relativo muy elevado y su minimización adquiere una importancia fundamental.

Sería superficial, no obstante, concluir que el principal criterio de localización en el sector servicios a la producción es el coste del local. Al hacerlo quedaría sin contestar la pregunta fundamental: de entre todos los locales de igual precio, ¿por qué se ha elegido precisamente éste? Desde esta nueva perspectiva el coste del local aparece mucho más como una restricción que como

un simple factor para decidir localizarse, y lo que hay que estudiar entonces son los criterios de discriminación manejados. El primero es la cercanía al domicilio del empresario. Además de suponer una disminución obvia de sus costes de desplazamiento, facilita el rápido acceso a la información. Un criterio adicional es la existencia de buenas comunicaciones en la zona. La complejidad del componente espacial de los servicios a la producción convierte la existencia de redes de comunicación y/o informaciones eficaces en condición *sine qua non* para su desarrollo. En algunas actividades aparece un tercer factor condicionante: la cercanía al lugar donde se presta el servicio. Por ejemplo, el estudio ha detectado que la proximidad a una estación de ferrocarril ha determinado la ubicación de algunas empresas de publicidad postal en esa zona.

Llama la atención que entre los criterios detectados no se encuentre ninguno relacionado directamente con la cercanía al cliente o la existencia de un mercado amplio en las inmediaciones. Suele decirse que una de las características diferenciales de las empresas de servicios es su mayor proximidad espacial a la demanda, sin embargo, en los servicios avanzados a la producción, este hecho es menos evidente una vez situados dentro del gran mercado que ya es un área metropolitana. El carácter complejo de la componente espacial de estos servicios exige la «cercanía» no a uno, sino a varios espacios. Si a esto añadimos su carácter de servicios de ámbito metropolitano, y en muchos casos suprametropolitano, la resultante es una jerarquización del espacio que asigna servicios avanzados a espacios centrales y de alta calidad ambiental y servicios tradicionales a espacios más degradados y peor comunicados, presentando entre ambos extremos un conjunto muy diverso de situaciones.

En los servicios avanzados puros —concluye el estudio— su alcance nacional hace que el criterio espacial relevante esté íntimamente ligado a la función de representación. Su localización preferente, pues, son aquellos espacios de elevada calidad ambiental en los que hay establecido un tejido terciario fuertemente interrelacionado.

### **3.4. Nuevas tecnologías y servicios a las empresas: ¿centralización o descentralización?**

De lo que no cabe duda, como han señalado A. Cunha y J. B. Racine (1984), es de las consecuencias que tienen los procesos de localización de los servicios a las empresas, puesto que la comprobada centralización de estas actividades de servicios se ha de traducir necesariamente en una desigualdad en la distribución espacial de las funciones, y ello va a llevar a un aumento de las disparidades regionales, pues las actividades terciarias a la producción se caracterizan, como hemos comprobado, por una preferencia por los espacios mejores equipados, lo que va en detrimento de las regiones periféricas.

Pero, cabría preguntarse si las nuevas tecnologías de la información pue-

den modificar los procesos de localización de los servicios a las empresas, pasando de la centralización a la descentralización. Según B. Planque (1983), las nuevas tecnologías de la información pueden modificar las ventajas comparativas de los grandes centros urbanos, profundizando y acentuando las tendencias de desconcentración, y abriendo todo ello nuevas perspectivas a las regiones periféricas.

El problema del desarrollo de los servicios a las empresas constituye, por tanto, un aspecto importante de la política regional.

En este sentido, la demanda de una mayor eficacia en la búsqueda de mercados, en la obtención de financiación, en el perfeccionamiento de las funciones de producción y en la búsqueda de formas flexibles de gestión, asignan un papel primordial a las actividades de servicios a las empresas en los planes regionales. Una política regional coherente de potenciación de las regiones periféricas debe, en consecuencia, descentralizar estas actividades terciarias que son decisivas para la implantación o renovación de industrias, para el reforzamiento de las posibilidades de innovación, e igualmente decisivas para el enriquecimiento y la diversificación del potencial endógeno de los sistemas económicos regionales (G. P. Sweeny, 1988; W. B. Stöhr, 1988; E. Landáburu, 1988; R. Cappellin, 1988; J. R. Cuadrado, 1988).

Podría pensarse que el proceso de descentralización debería apoyarse en las nuevas tecnologías de la información, lo cual aseguraría a los servicios del terciario superior una mayor libertad de localización. Entre los principales tipos de innovaciones tecnológicas capaces de modificar la dinámica espacial de los servicios a las empresas, B. Planque (1983) señala el papel preponderante jugado por los cambios en las técnicas de dominio y difusión de la información que permiten la disminución de las distancias entre los agentes económicos. El resultado de este fenómeno, afirma este autor, es la pérdida de importancia de algunas funciones terciarias consideradas «centrales», lo que romperá el monopolio de la información que poseen los principales centros urbanos. Esto significa afirmar, prácticamente, que la descentralización de los servicios a las empresas es viable tanto desde el punto de vista técnico como económico.

Sin embargo, si bien es cierto que las innovaciones tecnológicas en el campo de las comunicaciones ofrecen un mayor grado de libertad en la localización de los servicios a las empresas, no lo es menos que también permiten simultáneamente que las empresas de servicios instaladas en los núcleos urbanos centrales amplíen su área de mercado al abarataarse el coste de la difusión de la información, lo cual puede favorecer la retención y el desarrollo de estas actividades de servicios avanzados en las grandes aglomeraciones (A. Cunha y J. B. Racine, 1984). Así, en un estudio sobre la implantación de una decena de servicios a las empresas en Gran Bretaña (contabilidad, tratamiento de datos, asesoramiento jurídico y económico, etc.), J. Goddard (1984) muestra que el 67 por 100 de los establecimientos de servicios localizados en tres regiones inglesas son sucursales y que el 71 por 100 tienen su sede social en

Londres. El desarrollo de las comunicaciones, opina este autor, ha facilitado sin duda el proceso de expansión de las actividades de servicios, pero esta expansión se ha realizado en detrimento del desarrollo endógeno de las regiones periféricas. Igualmente, P. Gómez de Enterría (1988), en un reciente estudio sobre los servicios a las empresas en la Comunidad de Madrid, muestra cómo un 62,4 por 100 de las empresas consultoras y de ingeniería de nuestro país se ubican en la región madrileña, el 97 por 100 de las mismas en la propia capital y el resto en la denominada Área Metropolitana Funcional. Estos datos son una clara muestra de las pautas centralizadoras seguidas por determinadas actividades de servicios en su distribución espacial.

Así pues, tras lo examinado surgen dos cuestiones a las que intentaremos dar respuesta:

a) ¿Qué constata, en la actualidad, teniendo en cuenta las posibilidades tecnológicas, alguna tendencia hacia la descentralización de las actividades de servicios avanzados?

b) ¿Qué papel puede jugar la política regional para descentralizar o difundir espacialmente los servicios?

#### a) *Descentralización de los servicios avanzados*

Los años 70 marcan —según Bailly y Maillat (1988)— un cambio en los procesos clásicos de crecimiento de las metrópolis. Con anterioridad predominaba una estructura centro-periferia del espacio, pero a partir de 1975 los movimientos migratorios de la población, de las actividades industriales y del empleo se invierten en los países industrializados. De esta forma, se ha pasado de una ciudad considerada como un nudo de interacciones, a ciudades que generan desexternalidades, polución, etc.

P. Aydalot (1984) muestra, al respecto, cómo en los Esgados Unidos las áreas no-metropolitanas han absorbido entre 1962 y 1978 más de la cuarta parte del crecimiento del empleo terciario. Según este autor, los factores de localización clásicos, tales como economías de aglomeración, accesos a los mercados, etc., han visto disminuir su importancia en favor de factores más cualitativos (calidad de vida, clima, zonas residenciales, etc.). Esta tendencia también se ha registrado en Francia, donde entre 1968 y 1975 el sector servicios ha incrementado su empleo en las zonas rurales en 175.000 personas (Bailly y Maillar, 1988). Asimismo, en la mayoría de los países de la CEE las regiones urbanas se han visto más afectadas por la crisis económica que las regiones rurales (Keeble y otros, 1985).

Es decir, junto a los procesos de concentración también se aprecian otros de descentralización de determinadas actividades de servicios, como han demostrado B. Planque (1983) para el caso de la región parisiense; P. Daniels (1978) para el área de Londres; P. Aydalot (1979) en el caso de Dijon; y Bally y Maillat (1984) para el caso de Suiza.

En definitiva, como han apuntado Molle y Van Holst (1984), atendiendo a estudios empíricos se constata que las tendencias de descentralización y de centralización de las actividades de servicios coexisten en los países europeos. Los factores que determinan estas tendencias son aún poco conocidos y no destaca una tendencia predominante cara al futuro, pues si bien las nuevas tecnologías pueden posibilitar la descentralización, parece poco probable que se lleve a cabo una fuerte descentralización de las actividades de servicios en el devenir próximo (Boeckhout y Molle, 1982; Bartels, 1984; Molle y Van Holst, 1984).

#### b) *El papel de la política regional*

Un estudio realizado en los Estados Unidos por Noyelle (1983) muestra la relevancia de que se entienda bien la importancia que pueden tener los servicios en el desarrollo regional. El autor pone en evidencia que si dejamos que funcionen los mecanismos de mercado, la concentración en las principales zonas urbanas de los servicios más perfeccionados se seguirá acentuando. Esta centralización es característica de los servicios suministrados a las empresas, como los servicios bancarios o financieros, los transportes, la publicidad y los servicios de asesoramiento. Aunque esta tendencia esté mucho menos clara en lo que se refiere a la radicación de las sedes y de las filiales de las grandes sociedades, el grado de concentración no ha cambiado casi nada entre 1960 y 1980. Por el contrario, se percibe una tendencia a descentralizar las actividades en el tratamiento de datos, el almacenaje y los transportes por carretera, por poner unos ejemplos. Frente a esta evolución —concluye Noyelle (1983)—, los responsables de la ordenación del territorio deberán evaluar las ventajas económicas de su ciudad o de su región para incentivar los tipos de servicios (o de otros tipos de actividad) que puedan facilitar en el futuro la adaptación al cambio coyuntural o estructural.

En suma, es evidentemente difícil calibrar la potencialidad de los factores que determinan la aglomeración y/o la dispersión de las actividades terciarias avanzadas y prever la estructura espacial futura. Son justamente estos elementos de incertidumbre los que hacen quizá más necesaria una política activa de los poderes públicos en el ámbito de los servicios a las empresas. En concreto, una política regional que haga disminuir los riesgos de la concentración del terciario en algunos puntos privilegiados del territorio y que posibilite a las regiones periféricas diversificar sus tejidos económicos.

---

#### 4. LOS SERVICIOS A LAS EMPRESAS Y LA POLÍTICA DE DESARROLLO REGIONAL

---

La consideración de los servicios como instrumento de la política econó-

mica, y en particular de la política regional, ha evolucionado sustancialmente a lo largo de los tres últimos decenios. Dejando al margen los servicios de infraestructura y los de carácter social prestados directa o indirectamente por el Estado, el resto del sector, y más concretamente todavía, el conjunto de servicios orientado hacia la empresa, ha conocido diferentes tipos de actitud en lo relativo a su trato por parte de los poderes públicos.

La primera, coincidente con los años de posguerra, estuvo caracterizada por la ignorancia hacia un sector al que se consideraba subsidiario de la industria, de escasa productividad y marcado carácter inflacionista. Las políticas regionales se cimentaban en la idea de crear grandes complejos industriales, «polos, áreas y centros de desarrollo», para la promoción de actividades inducidas. El tipo de empresas y el empleo que se deseaba crear era eminentemente industrial y las ayudas se dirigían, por todo ello, a la industria (Cuadrado, 1988).

Pero, a comienzos de la década de los setenta, países como el Reino Unido, Italia o Francia, debido, por una parte, al aumento del paro y, por otra, al escaso fundamento de las críticas dirigidas a los servicios, empezaron a plantearse ya una reorientación de sus políticas en el sentido de favorecer la implantación y el desarrollo de tales servicios mediante ayudas, incentivos e incluso intervenciones directas, similares a las hasta entonces reservadas a la industria.

La capitalización y mecanización creciente del sector elevó su productividad y se demostró, mediante estudios realizados en diferentes países, que su carácter inflacionista, era menos alarmante, al tiempo que podía quedar compensado por su contribución a mejorar el resto del sistema productivo y, sobre todo, por su capacidad para crear puestos de trabajo. Así entre 1960 y 1982, la porción de empleo correspondiente al sector terciario en el conjunto de países de la OCDE creció de un 43 a un 58 por 100, y en 1985 estas actividades representaban el 68 por 100 del empleo total en los Estados Unidos.

En consecuencia, parecía lógico que la política económica tomara en consideración la importancia creciente del sector terciario y de manera especial su previsible potencial en lo que a la creación de puestos de trabajo se refiere. Los estudios llevados a cabo en este sentido —abundantes en los últimos años— han sido abordados desde ópticas muy diferentes, aunque ponen una especial atención en el papel que los servicios pueden desempeñar a la hora de formular y poner en práctica políticas de desarrollo regional.

Uno de los aspectos que han llamado más la atención en este tipo de trabajos se relaciona con la localización de los servicios y su posible incidencia en el equilibrio regional. Son mayoría los estudios realizados en distintos países que llegan a la conclusión de que en la evolución de los servicios ha tenido lugar un proceso de polarización funcional, seguido de otro de polarización social, que han venido dando lugar a una concentración geográfica de los centros de decisión en torno a los grandes núcleos urbanos. Exponentes claros

de este proceso lo constituyen, entre otros, los servicios financieros y los relacionados con la telecomunicación y la información.

Las estadísticas disponibles acerca de la evolución regional del empleo confirman esta tendencia hacia la polarización y la concentración geográfica. Durante la década de los setenta, el empleo en los servicios ha crecido de forma más rápida en las regiones periféricas que en las regiones centro. Ahora bien, lo que se comprueba en la mayoría de los análisis realizados es que mientras los servicios han sido objeto de un mayor dinamismo en la periferia, los servicios a las empresas son los que han tenido mayor protagonismo en las regiones centrales. La desigual distribución de los servicios a las empresas entre las distintas regiones es algo que no ofrece dudas, si se consideran los trabajos llevados a cabo en este terreno. Consecuentemente, la contribución de este tipo de servicios a la ampliación de los desequilibrios regionales parece muy presumible y fácil de explicar dado que se trata de servicios que, por su propia naturaleza, tienden a localizarse en aquellos espacios geográficos en los que normalmente lo hace la industria y que tradicionalmente se han correspondido con las grandes aglomeraciones. Lo cual implica, a su vez, un atractivo locacional para atraer hacia dichas zonas nuevas empresas e inversiones, al disponer en ellas de la más amplia gama de servicios (a la producción, de distribución, etc.) que una empresa puede necesitar en cualquier momento, aunque no haga uso de ellos con absoluta necesidad.

Desde el punto de vista regional, la consecuencia de lo anterior es que ha tenido lugar un apreciable crecimiento del empleo terciario en zonas periféricas, pero con predominio en aquellos servicios menos exigentes en la formación profesional. Por contra, la expansión de los servicios localizados en regiones centrales, con mayor predominio de los más cualificados, se ha producido a un ritmo relativamente menor.

La política de incitación al empleo de servicios, mediante la intervención financiera directa, intentó paliar este efecto con la creación de una nueva categoría de «zonas a asistir», constituida por las regiones de reconversión industrial, hacia las que se intentaría atraer a los trabajadores más cualificados del sector, sustituyendo los empleos industriales declinantes por aquellos que parecían tener una fuerte tasa de crecimiento y mayor movilidad.

Aunque estudios realizados en Dinamarca y el Reino Unido indican que esta política pudiera verse coronada por el éxito, cada día aumenta la inclinación hacia una nueva estrategia de carácter más marcadamente estructural. Si bien es aún demasiado prematuro hablar de una reorientación general de la política económica para sustituir a la anterior. Pero, lo que se admite ya como principio es que la creciente complejidad del sistema productivo aconseja un tratamiento global y conjunto de las actividades productivas. Resulta equívoco, por tanto, distinguir entre producción material e inmaterial, llegándose incluso a cuestionar el propio concepto de servicio, entendido según sus caracterís-



ticas clásicas de inmaterialidad, imposible almacenaje y simultaneidad de producción y consumo.

La asociación entre información y producto, entre producción tangible e intangible, resulta cada vez más íntima. La información puede ser almacenada y posteriormente distribuida por procedimientos industriales. De igual modo, los productos industriales integran cada vez mayor información. El ejemplo de la fábrica de automóviles, como arquetipo industrial del siglo XX, resulta suficientemente significativo al haberse convertido en un lugar de concepción de modelos, con porcentajes similares de materia tangible e información (diseño, ergonomía, mecánica de alta tecnología, informática, etc.).

La innovación tecnológica aparece así como un importante motor de desarrollo, hasta el punto de que se podría cuantificar la salud económica de un país por su capacidad innovadora, su presupuesto de *I + D* o el porcentaje de científicos e investigadores de su población activa. En este contexto, el papel de los poderes públicos se concentra en fomentar la creación y distribución de información, la difusión de tecnología y en flexibilizar y diversificar el tejido productivo.

Ante esta nueva situación, es evidente que tiene gran sentido hablar de la necesidad o de la conveniencia, al menos, de una política regional de los servicios. Además, dicha política regional deberá articularse tomando como base operacional los servicios a las empresas. Pero, dada la vinculación de este tipo de servicios con el sector industrial propiamente dicho y con la innovación tecnológica que el mundo desarrollado viene conociendo en los últimos años, parece obvio que la política regional a poner en práctica deberá conjugar las dos variables, la innovación tecnológica y los propios servicios, con el desarrollo industrial (Cuadrado, 1988; Del Río, 1988).

En lo que se refiere a las nuevas tecnologías, está demostrado que pueden contribuir de forma eficaz a transformar las perspectivas de una región, permitiendo la modernización de sus empresas, aumentando su competitividad y favoreciendo la aparición de actividades nuevas.

Pero, aunque la interrelación existente entre el cambio tecnológico y el desarrollo económico diferencial de las regiones era un hecho analizado y admitido con anterioridad, ha sido durante el último período de crisis cuando éste ha sido objeto de una mayor atención y se ha plasmado en actuaciones de política económica en el contexto de países de la OCDE, en particular en el ámbito de la política tecnológica. Aunque existen diferencias al comparar unos países con otros, un rasgo común en todos ellos es que en el diseño de la política tecnológica se aprecia una creciente sensibilización hacia su dimensión regional (Amin y Goddard, 1986; Thwaites y Okey, 1985).

Esta mayor atención a la dimensión regional de la política tecnológica supone una respuesta ante la constatación de dos hechos (C. Martín y L. Rodríguez, 1988):

- 1.—Por una parte, el profundo impacto que en los últimos años viene

teniendo la gestión y difusión de las denominadas nuevas tecnologías en las distintas regiones, en función de sus dispares especializaciones productivas. Así, la radicalidad de estos cambios en las técnicas ha supuesto alteraciones en los mapas regionales. Más concretamente, junto a los problemas tradicionales de regiones deprimidas han surgido otros en regiones industrializadas que, bien por su especialización en sectores en declive, bien por su mayor desfase en la modernización de su aparato productivo, se han visto gravemente afectadas por la recesión y el desempleo. Asimismo, los aumentos de producción y empleo generados gracias a la creación de empresas industriales y de servicios ligadas a las nuevas tecnologías han tendido a concentrarse en el núcleo reducido de regiones con una mayor infraestructura tecnológica. En definitiva, a través de estas vías parece haberse producido una acentuación de los desequilibrios regionales que, por razones de equidad, parece conveniente afrontar.

2.—Y, por otra parte, la constatación de que, por razones de eficiencia, se precisaba establecer nuevos instrumentos que fomentaran la adopción de las nuevas tecnologías, aprovechando las capacidades y potencialidades de las distintas regiones. Así, de una política centrada casi exclusivamente en el apoyo a la innovación, de acuerdo con un esquema de prioridades (las ligadas a las nuevas tecnologías) se ha pasado a una actuación más global, que incorpora el objetivo de estimular la difusión y adaptación de las innovaciones a todo el tejido productivo, tratando de adecuar los instrumentos a las peculiaridades de las distintas regiones (OCDE, 1986).

Ciertamente, existe una clara relación entre las nuevas tecnologías y los servicios, en general, y a las empresas, en particular. De los estudios realizados en este sentido cabe extraer tres conclusiones principales:

- La utilización de las nuevas tecnologías suscita el desarrollo de diversas actividades de servicios (servicios de intermediación y nuevos servicios).
- Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación cuestionan seriamente la tradicional tendencia de la localización de las actividades de servicios.
- Finalmente, las nuevas tecnologías influyen, en mayor o menor grado, en la forma en que el servicio es prestado.

Cada uno de estos aspectos tiene incidencia en la dinámica del desarrollo de las economías regionales que pueden presentar un carácter tanto positivo como negativo. En efecto, es cierto que las nuevas tecnologías han hecho posible una mayor centralización de determinados servicios en las denominadas regiones centrales, pero también cabe esperar que dichas tecnologías, bien utilizadas, estén en condiciones de favorecer la descentralización de una serie de actividades de servicios en beneficio de las regiones periféricas. De ahí la importancia que han empezado a adquirir los servicios a las empresas como nuevo instrumento de la política económica regional.

Las experiencias que se han desarrollado en este terreno (Gran Bretaña,

Dinamarca, Francia e Italia, por ejemplo) ofrecen una relativamente amplia variedad de acciones y/o formas de actuación. Sin entrar aquí en su examen detallado, todas ellas pueden agruparse, sin embargo, en dos grandes bloques: las que se orientan hacia la promoción y mejora de la oferta de servicios a las empresas en las regiones objeto de atención; y las que se dirigen básicamente a incentivar la demanda de tales servicios por parte de las industrias y de las empresas agrarias e incluso de servicios, dejando que sea la iniciativa privada la que —desde el lado de la oferta— dé respuesta a tales demandas.

Por supuesto que, aunque esta distinción es posible (L. Davezies, 1988) y responde en muchos casos a realidades concretas, no faltan ejemplos donde ambas políticas —de oferta y sobre la demanda— se combinan en un mismo programa.

En términos generales, el contenido de las dos políticas citadas puede sintetizarse como sigue:

A) *Las dirigidas a la mejora de la oferta de servicios.*—La promoción de la oferta puede realizarse o bien a través de las propias empresas de servicios, estimulando su implantación y desarrollo en zonas consideradas como protegidas (programa OSIS del Reino Unido y préstamos de los fondos de desarrollo regional en Suecia y Finlandia), o mediante iniciativas directas por parte de los propios poderes públicos (tanto nacionales como regionales, ocupándose directamente de la organización de esta oferta o, cuando menos, de impulsar el nacimiento y primer desarrollo de algunos servicios técnicos, de normalización, innovación y comercialización, entre otros.

Esta segunda modalidad se halla muy extendida, encontrando ejemplos en Canadá, cuyo Banco Federal para el Desarrollo de los Negocios ofrece asesoría directa a las empresas pequeñas y medianas; en Holanda, cuyo gobierno subvenciona la creación de una oficina de exportación para las PYME; en Bélgica, donde se ha puesto a disposición de esas empresas especialistas de asesorías por un período de tres años y donde se han abierto «Centros de Empresas» en las regiones en reconversión que ofrecen, además de asesoría, servicios generales como télex, centrales telefónicas, secretariado, etc. En Italia los «Centros de Servicios Interprofesionales» cumplen una función equivalente y se pueden hallar otros ejemplos del mismo tipo de política en la RFA y Estados Unidos. En el caso italiano, las autoridades de alguna región concreta (Emilia-Romagna, por ejemplo) han impulsado la creación y desarrollo de varios centros e institutos que cooperan en la resolución de los problemas de determinados sectores (textil, por ejemplo) o que ofrecen servicios más generales y abiertos a diversas ramas de actividad (normalización de productos, innovación tecnológica, comercialización). En España, la Comunidad Valenciana está siguiendo una línea bastante equiparable a ésta, aunque adaptada a las necesidades propias de la industria regional.

Otra forma, aunque menos extendida, que también puede incluirse en este grupo de acciones, consiste en la subvención a centros de investigación o

asesoría para aquellas empresas que operan en zonas deprimidas. Es el caso de Portugal, cuyos «Centros Tecnológicos», constituidos por empresas privadas y organismos públicos, aportan asistencia técnica en materia de organización, control de calidad y normalización.

B) *Actuaciones dirigidas a apoyar la demanda.*—Las actuaciones de soporte de la demanda de servicios, de reciente aparición y con una clara tendencia a difundirse, tratan de reducir los costes de aquellas empresas que desean recurrir a servicios ajenos o que se ven obligadas a ello.

Uno de los instrumentos más utilizados es la subvención directa a empresas que requieren asesoramientos. En el Reino Unido, por ejemplo, el programa BIS, creado en 1984, desarrolla una especie de operación pedagógica para orientar a las empresas sobre las ventajas de los servicios de consultoría y asesoramiento, ofreciendo primas de hasta el 75 por 100 del coste de los estudios de investigación de mercado, análisis de nuevos productos o de procesos productivos. En Bélgica se conceden anticipos recuperables a tres años por un máximo del 75 por 100 de los honorarios del asesor en materia de organización y gestión.

Otra forma de sostener la demanda de aquellas empresas que pretenden mejorar su información consiste en potenciar la contratación de personal altamente cualificado, a fin de reforzar su capacidad de innovación y adaptación. Se encuentran ejemplos de esta modalidad de ayuda en la RFA y Canadá. Respecto al tipo de empresas a las que se dirigen, por su evidente dificultad para afrontar los gastos de asesoría, las empresas medianas y pequeñas suelen ser las más favorecidas. Algunos países modulan incluso la intensidad de la ayuda en función del tamaño de la empresa. Así, en Suecia, la Comisión para el Desarrollo Técnico financia proyectos de innovación hasta un máximo del 50 por 100 de su coste, cantidad que puede duplicarse en el caso de las PYME.

Las subvenciones en servicio a las empresas tienden a ser cada vez más discrecionales. Deben ir precedidas de estudios evaluatorios, tanto para seleccionar la empresa tipo, como para considerar la calidad e interés del proyecto o determinar la cuantía de la ayuda. Igualmente requieren una evaluación y seguimiento posteriores a la concesión, lo cual permite conocer su impacto sobre la empresa e introducir mejoras en la política de apoyo.

En cuanto a los agentes técnicos de estas ayudas y acciones de cooperación, a medida que los poderes públicos tienden a sustituir las transferencias de información, aumenta el número de agentes implicados, interviniendo empresas privadas, universidades, cámaras de comercio e industria y gabinetes de consulta.

Se observa, finalmente, que las autoridades políticas no son las únicas interesadas en esta modalidad del relanzamiento económico, sino que los bancos locales y las empresas multinacionales ocasionalmente intervienen.

En resumen, las experiencias recientes revelan también una tendencia

bastante clara: las políticas adoptadas han pasado de la «ayuda a los servicios» a la «ayuda en servicios». Efectivamente, el análisis de los condicionantes del desarrollo regional en la actualidad ha llevado a las autoridades a adoptar un enfoque estructural de las economías regionales, en vez de un enfoque consistente en la creación inmediata de empleo. En este nuevo contexto, los servicios a las empresas juegan un papel crucial, por su capacidad para introducir cambios cualitativos en los productos y en los procesos de producción. Estos servicios, que se concretan en una amplia gama de prestaciones, pueden ser promovidos por acciones sobre la oferta o sobre la demanda. Esta nueva forma de intervención muy extendida en la actualidad tanto en las regiones ricas como en las menos desarrolladas, es menos selectiva que otros instrumentos tradicionales de las políticas regionales. Pero, al mismo tiempo, posibilita la mejora de la información de los diferentes agentes económicos lo que permite, contrariamente a las formas de actuación más tradicionales, conciliar la voluntad política de intervención pública y los mecanismos de funcionamiento del mercado.

---

## 5. CONCLUSIONES FINALES

---

A lo largo de este artículo hemos pretendido poner de manifiesto cómo las nuevas tecnologías están incidiendo e incidirán de una forma muy importante sobre tres aspectos relevantes del sector servicios: la estructura organizativa de los servicios (externalización o internalización), la localización espacial de las actividades de servicios (centralización o descentralización), y la necesidad de la elaboración y puesta en práctica de una política regional de servicios. No puede decirse que del análisis realizado, dadas las limitaciones de todo tipo connaturales a los estudios referentes a los servicios, se deriven un conjunto de conclusiones definitivas; no obstante, opinamos que del mismo sí se desprenden una serie de ideas básicas que, sin ánimo de ser exhaustivos, se resumen en las siguientes:

- *Primera*, prácticamente todas las actividades de servicios se enfrentan en la actualidad a una etapa de profundos cambios ligados —directamente e indirectamente— a las nuevas tecnologías de la información.

- *Segunda*, los servicios a las empresas han experimentado en los últimos años un crecimiento especialmente continuo, debido, entre otros factores, a los procesos de externalización de servicios por parte de las empresas. La importancia y amplitud de este fenómeno obedece, en buena medida, a la introducción de las nuevas tecnologías de la información en el sector de los servicios a las empresas o servicios avanzados, que ha facilitado la externalización de la producción terciaria. Consecuentemente, las nuevas tecnologías facilitan la tendencia apuntada y permiten también a las pequeñas empresas beneficiarse de ella.

- *Tercera*, desde un punto de vista general, dos notas son características de los procesos de localización seguidos por los servicios: por un lado, las pautas de localización de los servicios son bastante diferentes a las de la industria y, por otro lado, los servicios se concentran normalmente en grandes centros urbanos, ubicados en regiones centrales o desarrolladas. En suma, el sector servicios está íntimamente ligado a determinadas condiciones espaciales, de las que la más relevante es la dimensión y el grado de concentración de la población.

- *Cuarta*, cualquier análisis sobre la localización de los servicios ha de tener en cuenta la enorme complejidad de los distintos tipos de servicios y de su dispar comportamiento espacial: los servicios atrasados o tradicionales se localizan de forma más difusa sobre el territorio, y los servicios avanzados son más proclives a la concentración en las áreas desarrolladas.

- *Quinta*, se comprueba, a través de algunos estudios empíricos realizados, que los servicios a las empresas tienden a localizarse en aquellos espacios de elevada calidad ambiental en los que hay establecido un tejido terciario fuertemente interrelacionado.

- *Sexta*, las tendencias de descentralización y de centralización de las actividades de servicios coexisten, según se muestra en estudios llevados a cabo en diferentes países europeos. Los factores que determinan estas tendencias son aún poco conocidos y no destaca una tendencia predominante cara al futuro, pues si bien las nuevas tecnologías pueden posibilitar la descentralización, también permiten simultáneamente que las empresas de servicios instaladas en los núcleos urbanos centrales amplíen su área de mercado.

- Y *séptima*, ciertamente es difícil medir la potencialidad de los factores que determinan la concentración y/o la dispersión de los servicios avanzados y prever la estructura espacial futura. Son precisamente estos elementos de incertidumbre los que hacen tal vez más necesaria una política activa de los poderes públicos en el campo de los servicios a las empresas. Concretamente, una política regional que disminuya la tendencia a la concentración de los servicios en algunas regiones privilegiadas y que posibilite a las regiones menos desarrolladas diversificar sus estructuras económicas.

---

## Apéndice 1. QUÉ SON LOS SERVICIOS A LAS EMPRESAS

---

Existe un cierto consenso sobre lo que suele entenderse por servicio, pero puede afirmarse que ninguno sobre la forma en que ha de subdividirse ese gran conjunto de actividades que son los servicios. La mayoría de los enfoques considera que son servicios los definidos en las cuatro grandes divisiones 6, 7, 8 y 9 de la CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme):

6.—Comercio al por mayor y al por menor, hoteles y restaurantes.

7.—Transporte, almacenamiento y comunicaciones.

8.—Establecimientos financieros, seguros, servicios inmobiliarios y servicios prestados a las empresas.

9.—Servicios sociales y personales.

No obstante, dentro de estas grandes agrupaciones de actividades, las subdivisiones que se realizan en los sistemas de Contabilidad Nacional y en los estudios sobre los servicios son muy heterogéneas. Numerosas clasificaciones ordenan las diferentes actividades terciarias de acuerdo con su función principal (Singleman, 1978; Levison, 1983). En las variadas clasificaciones posibles suelen distinguirse cuatro servicios distintos: servicios prestados a las empresas, servicios a las economías domésticas, servicios colectivos (públicos o privados) y servicios de distribución o mediación, que relacionan las actividades de las tres primeras categorías (las empresas, las economías domésticas y las instituciones). Sin embargo, dentro de esta estructura tan general, hay muchos desplazamientos de actividades, en consonancia con las diferencias existentes en la distribución de los usuarios del servicio que se trate. Estos desplazamientos afectan, en particular, a las actividades financieras, que se dividen entre las funciones de servicios a las empresas y la función de la mediación, y las actividades colectivas, en las que el margen de intervención de las instituciones públicas o privadas difiere considerablemente de un país a otro.

En resumen, las clasificaciones funcionales de los servicios distinguen generalmente los servicios conexos a la producción de bienes (que forman parte de la demanda intermedia) de aquellos que son prestados en la demanda final. Los primeros se suelen subdividir en productivos y distributivos según estén ligados a la transformación o a la comercialización de bienes. Los segundos se subdividen a su vez en servicios a los consumidores y los servicios sociales y públicos en general.

Lógicamente, dado lo expuesto, no resulta fácil establecer una delimitación clara de aquellas actividades catalogables como servicios a las empresas. Pero, partiendo de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (ajustadas a NACE) y teniendo en cuenta la clasificación funcional de los servicios podemos determinar las actividades de servicios calificables como destinadas a las empresas: clasificación ésta que ha sido adoptada en algunos trabajos

empíricos sobre la oferta y demanda de servicios para el caso de algunas comunidades autónomas españolas (J. R. Cuadrado y otros, 1986), y que en modo alguno es una clasificación cerrada sino más bien abierta a todas aquellas nuevas actividades terciarias que puedan considerarse como servicios a las empresas:

- 1.—Asistencia y asesoramiento jurídico.
- 2.—Inversión y financiación.
- 3.—Viabilidad de proyectos.
- 4.—Colocación de Títulos.
- 5.—Asistencia y asesoramiento contable.
- 6.—Contabilidad.
- 7.—Gestión plantilla de personal.
- 8.—Gestión pago de impuestos.
- 9.—Gestión cobro de clientes.
- 10.—Tratamiento informático de datos y de textos.
- 11.—Control de gestión y auditoría.
- 12.—Selección de personal.
- 13.—Formación de personal.
- 14.—Servicio de limpieza.
- 15.—Servicio de seguridad.
- 16.—Servicio de ingeniería industrial.
- 17.—Control productividad y racionalización métodos de trabajo.
- 18.—Diseño.
- 19.—Control calidad M.P.
- 20.—Control calidad productos acabados.
- 21.—Desarrollo tecnológico.
- 22.—Información y asesoramiento tecnológico.
- 23.—Estudios de mercado.
- 24.—Publicidad.
- 25.—Comercialización mercado interior.
- 26.—Comercialización mercado exterior.
- 27.—Prospección y estudios clientes.
- 28.—Transporte ámbito local.
- 29.—Transporte ámbito regional.
- 30.—Transporte ámbito nacional.
- 31.—Transporte internacional.



## Apéndice 2. LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS POR LAS EMPRESAS

La naturaleza de la función externalizada y el tamaño de la empresa son los principales determinantes, en opinión de P. Petit (1987), de la demanda intermedia de servicios. Un estudio sobre los servicios a las empresas en Francia (Barcet y Bonamy, 1983) muestra la importancia de un efecto umbral: la demanda aumenta inicialmente con el tamaño, a continuación se estabiliza y después disminuye en el caso de las grandes empresa:

Efecto del tamaño de la externalización	Porcentaje de empresas que utilizan servicios externos para las funciones señaladas		
	Menos de un 24%	25-50%	Más de un 50%
Ningún efecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nóminas</li> <li>• Contabilidad analítica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Control de la gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de bienes</li> <li>• Comercio exterior</li> </ul>
Frecuencia de uso aumenta con el tamaño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Almacenes</li> <li>• Personal</li> <li>• Transporte</li> <li>• Contratación de personal no directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de directivos</li> <li>• Vigilancia</li> <li>• Restaurantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza</li> </ul>
Frecuencia de uso disminuye con el tamaño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representantes de ventas</li> <li>• Servicios informativos de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad general</li> <li>• Traducciones</li> </ul>	
Frecuencia de uso aumenta hasta que se alcanza un umbral y disminuye a continuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de contratación</li> <li>• Investigación informática</li> <li>• Manipulación</li> <li>• Prototipos y moldes</li> <li>• Software</li> <li>• Organización del trabajo</li> <li>• Investigación</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Gestión financiera</li> <li>• Métodos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de ordenadores</li> <li>• Investigación</li> <li>• Marketing</li> <li>• Herramientas especializadas</li> <li>• Juicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas jurídicos</li> <li>• Formación de directivos</li> <li>• Impuestos</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Formación de personal no directivo</li> <li>• Servicios jurídicos</li> <li>• Patentes y marcas</li> </ul>

---

### Apéndice 3. CRITERIOS DETERMINANTES DE LA PRESTACIÓN INTERNA O EXTERNA DE LOS SERVICIOS: EL CASO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

---

Ciertamente, si bien es interesante conocer el nivel que alcanza la prestación interna o externa de los diferentes servicios por las empresas (Apéndice 2), aún lo es más averiguar los criterios determinantes en ambos casos.

Al respecto, en el ámbito de nuestro país sólo se dispone de una investigación empírica sobre la oferta y demanda de servicios a las empresas, realizadas para el caso de la CC AA de Valencia (J. R. Cuadrado Roura y otros, 1986).

Según se pone de manifiesto en dicho trabajo, el criterio predominante en la generalidad de las empresas valencianas es el de adquirir en el exterior todos aquellos servicios que no pueden ser producidos íntegramente en condiciones adecuadas de calidad y coste. Sin embargo, a la hora de ponerlo en práctica, este criterio tropieza con dos importantes factores condicionantes. Mientras las pequeñas empresas, por sus particulares características de dimensión y estructura, se ven obligadas a demandar del exterior un gran número de servicios, apoyando su elección, cuando ello es factible, en criterios de coste principalmente; las de mediana dimensión, dotadas de una estructura organizativa más desarrollada, apoyan su elección básicamente en dos criterios: el coste del servicio y la eficacia y calidad de su prestación, a los que añaden otras consideraciones relacionadas con la intensidad de su utilización, la facilidad o dificultad técnica de su prestación interna, la toma de decisiones, y el hermetismo respecto a la competencia.

Por su parte, las grandes empresas por su mayor complejidad y por las especiales características de sus necesidades en materia de servicios, se plantean como criterio central la calidad del servicio y el nivel de profesionalidad y de preparación de las personas o empresas encargadas de su prestación. Tan sólo cuando se trata de servicios sencillos y poco especializados adoptan como criterio determinante el relacionado con los costes, tanto internos como externos, si bien en ocasiones son la propia desconfianza que genera el mercado y el control total del desarrollo de la empresa los factores que les inducen a la producción interna del mayor número posible de servicios. Por otro lado, no hay que olvidar que la oferta externa de determinados servicios no está a la altura de sus exigencias de calidad y profesionalidad.

Con todo, a la vista de la información recogida en el cuadro 1 se puede hablar de un claro predominio de la prestación interna de los servicios, salvo en el caso de los relacionados con la asistencia y el asesoramiento jurídico, fiscal y laboral, la publicidad y el transporte. Se comprueba igualmente en dicho cuadro cómo el criterio relacionado con la eficacia y la calidad del servicio prevalece sobre el del coste en los casos de prestación interna, mientras sucede lo contrario cuando se trata de prestación externa.

Cuadro 1

**Importancia relativa de la prestación interna y externa de servicios**  
(Criterios dominantes)

Servicios	Prestación			
	Interna		Externa	
	Criterio dominante		Criterio dominante	
	A	B	A	B
Asistencia y asesoramiento jurídico (1).....			•	
Inversión y financiación (2).....		•		
Viabilidad y proyectos (3).....		•		
Colocación de títulos (4).....	•			
Asistencia y asesoramiento fiscal (5).....			•	
Asistencia y asesoramiento contable (6).....			•	
Contabilidad (llevarla) (7).....		•		
Gestión plantilla de personal (8).....		•		
Gestión pago impuestos (9).....		•		
Gestión cobro clientes (10).....		•		
Tratamiento informático datos (11).....		•		
Control gestión y auditorías (12).....		•		
Selección de personal (13).....		•		
Formación de personal (14).....		•		
Servicio de limpieza (15).....	•			
Servicio ingeniería industrial (16).....		•		
Control productividad y racionalización métodos trabajo (17)		•		
Diseño (18).....		•		
Control calidad M. P. (19).....		•		
Control calidad productos acabados (20).....		•		
Desarrollo tecnológico (21).....		•		
Información y asesoramiento tecnológico (22).....		•		
Estudio de mercado (23).....		•		
Publicidad (24).....				•
Comercialización mercado interior (25).....		•		
Comercialización mercado exterior (26).....		•		
Prospección y estudio clientes (27).....		•		
Transporte ámbito local (28).....		•		
Transporte ámbito regional (29).....			•	
Transporte ámbito nacional (30).....			•	
Transporte internacional (31).....			•	

A = Menor coste.

B = Mayor eficacia y calidad.

FUENTE: J. R. Cuadrado y otros (1986).

Sin embargo, si consideramos con mayor detenimiento el comportamiento de las empresas valencianas atendiendo a su dimensión, los resultados difieren sensiblemente, tal como se desprende del cuadro 2 en el que, por motivos de simplificación, se toma como base de referencia las agrupaciones de servicios siguiendo criterios de homogeneidad. En efecto, tal como se refleja en el cuadro citado el criterio predominante en la elección, por parte de las

Cuadro 2  
**Criterios dominantes en la prestación de servicios**  
 (Según el tamaño de las empresas)

Agrupaciones de servicios	Pequeñas				Medianas				Grandes				
	Prestación interna		Prestación externa		Prestación interna		Prestación externa		Prestación interna		Prestación externa		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Asistencia y asesoramiento.....	•		•										
Tareas Administrativas.....		•	•		•		•		•		•		•
Diseño y calidad.....		•		•									
Aspectos tecnológicos.....	•		•		•		•		•		•		•
Personal.....	•				•				•				•
Comercialización.....					•				•				•
Transporte regional y nacional.....			•		•		•		•		•		•

A = Menores costes.

B = Mayor eficacia y calidad del servicio.

FUENTE: J. R. Cuadrado y otros (1986).

pequeñas empresas, de la prestación interna de los servicios es el de la eficiencia y calidad de los mismos. Sin embargo, cuando se trata de acudir a la prestación externa, es el criterio relacionado con el coste el más tenido en cuenta por este tipo de unidades productivas.

En el caso de las medianas y grandes empresas en uno y otro supuesto se impone el criterio relacionado con la eficiencia y calidad del servicio, salvo en el caso de la comercialización y el transporte en los que pesa más el criterio del coste cuando se trata de la prestación externa.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMIN, A. y GODDARD, J. (1988): *Technological Change. Industrial Restructuring and Regional Development*, Allen & Unwin, Londres.
- AYDALOT, P. (1979): *L'entreprise dans l'espace urbain*, Economica, París.
- (1984): *Crise économique et espace*, Economica, París.
- BAILLY, A. S. y MAILLAT, D. (1984): «Tertiaire moteur et développement régional: le cas des petites et moyennes villes», *Revue d'Economie Regionale et Urbaine*, núm. 5.
- (1988): *Le secteur tertiaire en question*, Economica, París.
- BARCET, A. y BONAMY, J. (1983): «La demande de services industriels», en *CGP*.
- (1988): «Services et transformation des modes de production», *Revue D'Economie Industrielle*, I trimestre.
- BARTELS, C. (1984): «Technology transfer and innovation current practice in the Netherlands», *Paper..*
- BELL, D. (1974, 1976): *The Coming of Post-Industrial Society*, London, Heinemann.
- BLACKBAY (1978): *De-Industrialisation*, NIESR, Londres, Heinemann.
- BOECKHOUT, I. y MOLLE, W. (1982): «Instrumenten van regional beleid met betrekking tot de commerciële dienstsector», *NEI*, Rotterdam.
- CAPPELLIN, R. (1986): «The development of service activities in the italian urban». En *Illeris*.
- (1988): «Opciones de política regional en la CEE», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.
- COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID (1986): *La Gran Fábrica del Sur Madrileño*, Consejería de Trabajo, Industria y Comercio, Madrid.
- CUADRADO, J. R. (1988): «Políticas regionales: hacia un nuevo enfoque», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.
- CUADRADO, J. R. y otros (1986): *Oferta y Demanda de Servicios y Desarrollo Regional: El caso de la Comunidad Valenciana*, Fundación FIES y Caja de Ahorros de Valencia.
- CUNHA, A. y RACINE, J. B. (1984): «Le rôle des services aux entreprises dans une société post-industrielle: technologies nouvelles et décentralisation», *Revue d'Economie Regionale et Urbain*, núm. 5.
- CHANDLER, A. (1977): *The Visible Hand: The Managerial Revolution in American Business*, Harvard University Press.
- (Comp.) (1981): *Managerial Hierarchies*, Harvard University Press.
- DANIELS, P. (1978): «Service sector, office employment and regional imbalance in Britain», *ESG*, núm. 69.
- (1983): *Services Industries: supporting role or centre stage?*, Universidad de Liverpool.
- DAVEZIES, L. (1988): *L'amélioration des services aux entreprises comme outil de politique régionale*, Secretariat du Groupe de Politique Regionale du Comité de L'Industrie de l'OCDE.
- DE BANDT, J. (comp.) (1985): *Les services dans les sociétés industrielles avancées*, Economica, París.

- DEL RÍO, C. (1988): «Dinámica y distribución espacial de los servicios en España entre 1960 y 1985», *Papeles de Economía Española*, núm. 34.
- FISCHER, M. y NIJKAMP, P. (1988): «Tendencias actuales de los mercados de trabajo regionales: una comparación internacional», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.
- FREEMAN, C. y SOETE, L. (1985): *Information Technology and Employment: An Assesment*, University of Sussex.
- GERSHUNY, J. (1978): *After Industrial Society. The Emerging Self Service Economy*, MacMillan.
- (1982): «Social innovation, change in the mode of provision of services», *Futures*, décembre.
- (1983): *Social Innovation and the Division of Labour*, Oxford University Press, Oxford.
- GERSHUNY, J. y MILES, I. (1983): *The New Service Economy*, Frances Pinter, London.
- GERSHUNY, J. (1987): «The Future of Service Employment», en Giarini (1987).
- GIARINI, O. (ed.) 1987): *The Emerging Service Economy*, Pergamon Press, Oxford.
- GODDARD, J. (1984): *The impact of new urbain information technology on urban structure*, IRER, Milán.
- GÓMEZ DE ENTERRÍA, P. (1988): *Los Servicios a las empresas en la Comunidad de Madrid*, Dirección General de Economía y Planificación, mayo.
- ILLERIS, S. (1986): «The present and future role of services in regional development», *FAST*, núm. 74.
- KEEBLE, D. y otros (1985): «The urban arural manufacturing shift in the European Community», *Urban Studies*, núm. 4.
- LANDÁBURU, E. (1988): «La política regional de la CEE», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.
- LEONTIEFF, W. y DUTCHIN, F. (1983): *The Impacts of Automation on Employemet 1963-2000*, New York University.
- LEVISON, J. (1983): *Services in the U.S. Economy*, Filadelfia ARA/Warton Conference.
- MARQUAND, J. (1980): *Le role des activités tertiaires dans la politique regionale: analyse comparative*, CEE, DI núm. 7.
- MARTÍN, C. y RODRÍGUEZ, L. (1988): «Datos para una política tecnológica de dimensión regional», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.
- McKENZIE, R. B. y SMITH, S. D. (1986): «Los nuevos empleos de producción», *Perspectivas Económicas*, núm. 55.
- MOLLE, W. y VAN HOLST, B. (1984): «Services et regions, une analyse des developpements a long terme des services dans les regions de la CEE», *Revue d'Economie Regionale Urbaine*, núm. 5.
- NOYELLE, T. J. (1983): *Dualism in the Service Economy: The Case of the United States*, en De Bandt (1985).
- OCDE (1986): *Restructuration Regionales*, Paris.
- OCHEL, W. y WEGNER, M. (1987): *Service Economies in Europe*, Pinter Publishers, London.
- PETIT, P. (1987): *El crecimiento lento y la economía de los servicios*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- (1988): «Tertiarisation, croissance et emploi: quelles nouvelles logiques?», *Revue D'Economie Industrielle*, I trimestre.
- PLANQUE, B. (1983): *Le development decentralisé*, Litec, Paris.
- (1984): *Innovation et development regional*, Economica, Paris.
- REMY, J. (1966): *La ville, phenomene economique*, Ed. Ouvriers, Bruselas.
- SINGLEMAN, J. L. (1978): «The Sectorial Transformation of the Labor Force in Seven Industrialized Countries, 1920-1970», *American Journal of Sociology*, enero.
- (1979): *From Agriculture to Services*, Sage Publications, Berverly Hills.
- STANBACK, T. M. (1980): *Understanding the Service Economy*, John Hopkins University Press, Baltimore.
- STANBACK, T. M. y otros (1981): *Services: The New Economy*, Allanheld & Osmun, Nueva York.
- STIGLER, G. J. (1951): «The Division of Labor is Limited by the Extent of the Market», *Journal of Political Economy*, núm. 59.
- STOHR, W. (1988): «La dimensión espacial de la política tecnológica», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.

- SWEENEY, G. P. (1988): «Innovación, tecnología y reorientación del desarrollo regional», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.
- THWAITES, A. y DAKEY, R. (1985): *The Regional Economic Impact of Technological Change*, France Pinter, Londres.
- WADLEY, D. (1988): «Estrategias de desarrollo regional», *Papeles de Economía Española*, núm. 35.

