

# PERSPECTIVAS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL SIGLO XXI: UNA MIRADA DESDE PAÍSES DE LA REGIÓN

Área de investigación: Teoría de la administración y Teoría de la organización

XXI  
CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA  
ADMINISTRACIÓN  
E  
INFORMÁTICA

**Diana Geraldine Jiménez García**

Universidad Nacional de Colombia

Grupo en Gestión, Productividad y Competitividad Biogestión  
Colombia

[dgjimenezg@unal.edu.co](mailto:dgjimenezg@unal.edu.co)

**Oscar Fernando Castellanos Domínguez**

Universidad Nacional de Colombia

Grupo en Gestión, Productividad y Competitividad Biogestión  
Colombia

[ofcastellanosd@unal.edu.co](mailto:ofcastellanosd@unal.edu.co)

**Francisca Rojas Santoyo**

Universidad Nacional de Colombia

Grupo en Gestión, Productividad y Competitividad Biogestión  
Colombia

[frojass@unal.edu.co](mailto:frojass@unal.edu.co)



## PERSPECTIVAS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL SIGLO XXI: UNA MIRADA DESDE PAÍSES DE LA REGIÓN

### Resumen



Dada la importancia que han tomado los servicios en la economía con posterioridad a la segunda mitad del siglo XX y la necesidad de que la administración responda a las demandas del sector real, este trabajo busca identificar las perspectivas de la gestión de organizaciones de servicios en el contexto latinoamericano. La ponencia se estructura a través del estudio los siguientes elementos: inicialmente el análisis de la administración desde la perspectiva de bienes y servicios que se realiza por medio de una revisión de la administración del siglo XX, una caracterización de la producción académica del siglo XXI a través de un análisis bibliométrico, posteriormente las particularidades de países latinoamericanos en el contexto de economías emergentes que se realiza mediante una exploración de prácticas alrededor de los servicios en Latinoamérica y finalmente las especificidades del servicio en ese contexto teniendo en cuenta las principales características identificadas en el punto anterior. Los resultados indican que los países latinoamericanos tienen gran potencial de desarrollo al ser, en su mayoría, economías emergentes, sin embargo, se requiere de estrategias desde la gestión pensadas en ese contexto como lo han explorado China e India. Se refleja la importancia de repensar la gestión desde postulados propios por parte de la región.

**Palabras clave:** Gestión de servicios, teoría administrativa, países latinoamericanos, siglo XXI.



## 1. Introducción

Los bienes y servicios han estado presentes en la praxis desde antiguas civilizaciones en ocupaciones de las personas como lo describe George (1974), desde el trueque de bienes como alimentos y herramientas básicas, hasta lo que se conocería posteriormente como servicios por medio del uso de la fuerza de trabajo, representada en construcciones artesanales e incluso en el cuidado de los niños. De lo anterior, se puede inferir que la producción de bienes y servicios es una realidad desde antes de la creación de la teoría administrativa y de las dos revoluciones industriales. Con la teoría administrativa se generan discursos académicos alrededor de diferentes temas organizacionales, sin embargo, se aprecia una tendencia a generar mayor cantidad de propuestas teóricas alrededor de manufactura que de servicios, tal como se evidencia a continuación:

“El capitalismo moderno se inició sobre todo con la producción físico-material – que no excluye lo simbólico– de las manufacturas (textiles) o las minas, y el concepto de trabajo giró en torno de la fábrica, entendida como concentración de obreros asalariados” (De la Garza Toledo, 2011, p. 54)

Existen necesidades que se relacionan con las tecnologías de la información y las comunicaciones, las urgentes problemáticas ambientales, diferentes estilos de vida de los individuos, la rapidez del proceso de creación e innovación, la participación activa del consumidor en el proceso de creación de producto, la necesidad e importancia de los servicios en economías consolidadas, entre otros, que acentúan la transición de una economía manufacturera a una de prestación de servicios de alto valor agregado. Tal como lo expresa De la Garza Toledo (2011), el surgimiento de circunstancias sociales y económicas como las indicadas anteriormente repercutieron en que desde hace varios decenios el empleo industrial ha disminuido en el mundo en favor de los servicios.

Es por lo anterior que los servicios particularmente los de alto valor agregado se han convertido en una fuente de ventaja competitiva en países desarrollados y en un desafío para países en desarrollo que se evidencia en la productividad, el ingreso per-cápita, la distribución del PIB, etc., y por tanto resulta fundamental para economías emergentes potenciar sus esfuerzos en el desarrollo de la innovación en servicios con alto valor agregado, como lo expresa, en el caso colombiano como país intermedio de la región, y entendiendo que el propósito que se encuentra a continuación es compartido



por la mayoría de los países de la región la meta de la Política Nacional de Competitividad menciona que:

En 2032 Colombia será uno de los tres países más competitivos de América Latina (...) a través de una economía exportadora de bienes y servicios de alto valor agregado e innovación, con un ambiente de negocios que incentive la inversión local y extranjera, propicie la convergencia regional, mejore las oportunidades de empleo formal, eleve la calidad de vida y reduzca sustancialmente los niveles de pobreza (Departamento Nacional de Planeación, 2008, p. 6)



En dicho contexto, este documento pretende proponer las perspectivas de los servicios a partir del análisis de la producción académica de los siglos XX y XXI y las especificidades de países latinoamericanos en el contexto actual, teniendo por un lado el panorama de la teoría y por otro, la situación del sector servicios en la práctica.

## 2. Revisión de la administración enfocada en los bienes y servicios

Existen diversas definiciones para manufactura y servicios, ambos conceptos se encuentran en permanente perfeccionamiento. Una de las definiciones más recientes sobre manufactura es la de Groover (2013) que hace referencia a dos posibles formas de analizar el concepto de manufactura (i) desde el punto de vista económico que centra su definición en la transformación de materias primas en sus características fundamentales a través de la combinación de materiales y procesos para obtener un bien con mayor valor agregado que el inicial y (ii) desde el punto de vista tecnológico que define la manufactura como la serie de procesos físico-químicos realizados a través de pasos ordenados que hacen parte de procesos estandarizados, con instrumentos y máquinas que procuran el mejor método para la obtención de un producto final.

Por su parte, la palabra servicios proviene del latín *servitum* (acción de servir) palabra compuesta por dos partes *servus* (esclavo/siervo) e *io* (acción o efecto) lo que quiere decir poner en práctica conocimientos, habilidades, competencias materializadas en acciones para la resolución de un problema específico, se diferencia de la manufactura que utiliza los conocimientos para la producción de un bien, en el caso del servicio el énfasis se encuentra en la solución a un problema. Arriagada (2007, p. 9) describe tres enfoques para concebir los servicios: el primero se relaciona con un enfoque positivo de los servicios “que los caracteriza como intangibles, invisibles y perecederos con simultaneidad



entre la producción y el consumo”, el segundo se refiere a un enfoque residual definido por “toda aquella producción que no corresponde a bienes” y finalmente un enfoque funcional que define los servicios como “una actividad en la que existe un cambio en las condiciones de una persona o de un bien, previo consentimiento del consumidor y del productor”.



Entre las características de los servicios, las más citadas en la literatura son: (i) la intangibilidad que se refiere a la imposibilidad de captarse a través de los sentidos, es decir, no puede “verse, degustarse, tocarse, oírse ni olerse antes de comprarse” (Kotler & Armstrong, 2012), (ii) caducidad que se refiere a que los servicios no pueden ser almacenados o inventariados debido a su carácter perecedero lo que exige a la empresa tener la capacidad instalada para responder a los clientes de manera simultánea, (iii) la heterogeneidad que se refiere a la dificultad de estandarizar los servicios y finalmente (iv) la inseparabilidad que se refiere a que el servicio es producido y consumido al mismo tiempo a diferencia de lo que sucede con los bienes que son producidos, almacenados y luego consumidos (Gronroos, 1994).

La primera etapa de la administración correspondiente al periodo comprendido entre finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se caracteriza por tener como principales exponentes a Taylor y Fayol. El primero de ellos realiza experimentos como el estudio de tiempos y movimientos aplicado a la transformación del acero y la producción a destajo (Taylor, 1973). Fayol realizó su propuesta desde su experiencia en empresas de metalurgia y extracción de carbón, alrededor de las seis funciones presentes en una organización, en las que se resalta la exploración de la aplicación de conocimientos y competencias para realizar una actividad. Algunas de ellas son la función de seguridad, la función financiera, contable y la función de administración (funciones que posteriormente se convirtieron en la actividad de organizaciones prestadoras de servicios por medio de *outsourcing*) reconociendo dichos servicios como actividades complementarias. En el caso de los autores expuestos, no se evidencia una preocupación por los servicios como por los bienes, algunos elementos de la actualidad incluso contraponen estos postulados como la falta de inteligencia de los obreros y la fuerza física como principal insumo en la obra de Taylor.

Más tarde, en el periodo 1920-1930 la escuela de relaciones humanas no examina como tal la división en la gestión para bienes y servicios, sin embargo, en los contenidos de los estudios de Elton Mayo al interior de las empresas



para fortalecer el ambiente laboral de las organizaciones como los niveles de luz, los descansos programados, la jornada de trabajo, la flexibilidad en la supervisión, etc., (Hart, 2012) se hace referencia a una organización dedicada al trabajo clásico que se desenvuelve en un espacio físico cerrado, que carece del contacto con el público y tiene condiciones específicas de trabajo como la jornada laboral, tal como lo expresa De la Garza Toledo (2011), estas características se relacionan mayormente con la manufactura que con los servicios, en especial si se trata del enfoque del concepto más reciente, en donde el contacto con el cliente es esencial, hay fenómenos como el teletrabajo y se prestan servicios a domicilio.

Una de las características que vincula a la escuela de relaciones humanas con la teoría de la burocracia propuesta poco antes de la década de 1950, es decir, del principio del desarrollo de los servicios como factor importante en la economía, se basa en la calidad de la profesionalización del individuo en la organización, lo que se refleja en la división de servicios a la que se aproxima el autor (Weber, 1993), caracterizada por dividir los servicios domésticos de los servicios especializados que tienen gran aporte desde la técnica, Esta característica toma relevancia en los servicios, ya que el conocimiento de los empleados y la utilización de la técnica son variables que cada vez más se presentan en la definición de servicios de alto valor agregado. En el periodo posterior a 1960 se incorpora la noción de servicios en administración teniendo en cuenta que según Chiavenato (2007, p. 131) administrar para la corriente neoclásica es “orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo común (...) actividad aplicada a todo esfuerzo humano colectivo ya sea en una empresa fabril, una de servicios, el ejército, hospitales, la iglesia”.

En el periodo posterior a 1960, se producen adelantos alrededor de la exposición de los tipos de organización entre los que se encuentran la organización línea-staff. Entre las actividades de línea (relacionadas con la producción en sí misma) (Pérez Marín, 1969), por su parte las actividades de staff relacionadas con actividades de apoyo a las actividades de línea en busca de mejorar su eficiencia y según Minsal Pérez & Pérez Rodríguez (2007) es posible identificar cuatro funciones esenciales del staff en las organizaciones que son: prestar servicios, participar en actividades como consultoría, asesoría, monitoreo y planeación y control, elementos importantes incorporados en el concepto de tercerización (C. E. García & Sanz, 1992), es decir al tercer sector

de la economía que son los servicios y dentro de los mismos los servicios prestados a empresas.

Adicionalmente durante el siglo XX se desarrollaron postulados relevantes para el desarrollo de teoría concerniente a manufactura, algunos de ellos se basan en el sistema de producción de Toyota y en los avances a nivel de línea de montaje realizados por Ford, estos postulados se tendrían en cuenta más adelante para propuestas como el *Just in Time* y los sistemas *Push* –empujar– y *Pull* –halar–. Se encuentran significativas propuestas alrededor de la gestión de inventarios, del manejo de procesos, de la transformación de materias primas, entre otros.

A partir de la segunda mitad del siglo XX pero con permanentes contribuciones más recientes, autores como Ludwig von Bertalanffy, Norbert Wiener, von Newman, Marge Stein, Shanon y Weaver iniciaron propuestas alrededor de la teoría general de sistemas (TGS), la cibernética, la teoría de juegos, el enfoque situacional, entre otros., dichas propuestas realizaron un aporte sustancial a la administración desde los conceptos de sistema, entropía, homeostasis, contingencia, perturbación, retroalimentación, negociación empresarial, teoría de la decisión, investigación de operaciones, programación lineal, sistemas abiertos y cerrados, orden y desorden, flexibilidad, adaptabilidad, equilibrio, entre otros. En un periodo más reciente, surge la teoría de la complejidad que tiene influencias de la TGS y de la teoría del caos y cuenta con conceptos cercanos a la realidad empresarial en un mundo globalizado, algunos de ellos son la noción del caos desde la complejidad, la de perturbaciones desde la TGS en donde la organización no solamente se enfoca en su parte interna sino tiene en cuenta una mirada al entorno. Cabe resaltar que autores como (Mintzberg, 1991; Simon, 1978) desde la década de 1980 nombraron la relevancia de los servicios de consultoría y servicios profesionales apoyados en la noción de los servicios de staff, estos últimos entraron en la clasificación de servicios intensivos en conocimiento los cuales se definieron más tarde por Miles et al. (1995).

En la última fase de la teoría administrativa más sustancial del siglo XX, la sociedad enfrentó profundos cambios relacionados con la difusión masiva del computador, la llegada del internet, la fluctuación en los precios de mercado, entre otros elementos que influyeron en una necesidad de la administración mucho más dinámica y flexible, es por ello que la gestión en la actualidad debe prestar atención a los procesos que se efectúan en la sociedad a través de los



cambios de la misma. Según Kanter (1996) existen cuatro procesos en el marco de la globalización que impactan los desafíos de la gerencia en la actualidad que son: la movilidad de capital, personas e ideas, la simultaneidad de lugares y tiempos (todo se puede hacer visible en todos los lugares y al mismo tiempo), la desviación (múltiple elección) y el pluralismo en donde el centro no puede dominar sino se presenta una descentralización múltiple.



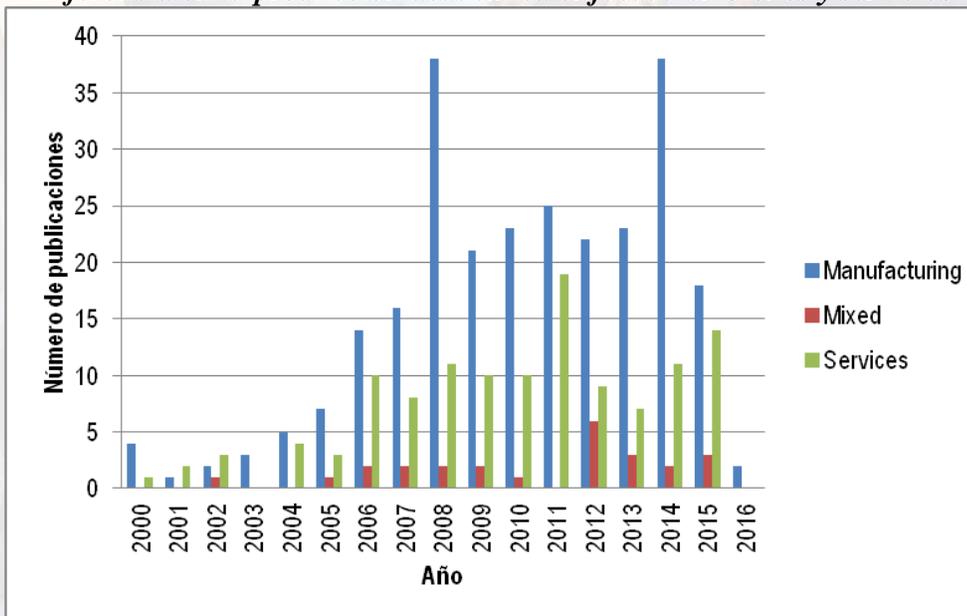
### 3. Etapa actual de la teoría administrativa

Teniendo en cuenta los elementos anteriormente expuestos y las características de la sociedad actual, seguidamente se efectúa un análisis de la producción académica en los años 1999- 2016 a través de un estudio bibliométrico en la base de datos Scopus vinculando la teoría administrativa con los conceptos de manufactura y servicios<sup>1</sup> en el periodo comprendido entre (1999-2016). Esta búsqueda arrojó 570 resultados que constituyeron la muestra. Algunos de los resultados se encuentran a continuación:



Gráfica 1

Diferencia en la producción académica enfocada en bienes y servicios



FUENTE: Elaboración propia con datos tomados de Scopus, 2016 a través del Sistema Nacional de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia. Revisión en Febrero del 2016.

<sup>1</sup> Teniendo como ecuación de búsqueda <sup>1</sup> (TITLE-ABS-KEY (management theory on manufacturing) AND TITLE-ABS-KEY (management theory on service)) AND SUBJAREA (mult OR ceng OR CHEM OR comp OR eart OR ener OR engi OR envi OR mate OR math OR phys OR mult OR arts OR busi OR deci OR econ OR psyc OR soci) AND PUBYEAR > 1999 AND (LIMIT-TO (SUBAREA , "ENGI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "BUSI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "COMP") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "DECI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ECON"))





En la Gráfica 1 se presenta la relación entre la producción académica para bienes y servicios. Se resalta que para todos los años de la ventana de observación, los documentos relacionados con el tema de servicios se encuentran en menor cantidad en comparación con el tema de manufactura. En años como: 2006, 2011 y 2015 la brecha entre las dos tipologías tiende a disminuirse, mientras que en años como 2008, 2013 y 2014 aumenta, es decir, sigue presente la brecha por la que se caracterizó el desarrollo de la teoría en el siglo XX. Los documentos que incluyen las dos temáticas simultáneamente, representan la minoría para todos los años. Algunos de los documentos que incluyen bienes como servicios combinan un concepto como estrategia, innovación, calidad, etc., con su aplicación tanto para bienes como para servicios.

Un indicador distinto que confirma la brecha entre bienes y servicios son las fuentes que cuentan con mayor número de publicaciones en la ventana de observación. Se resalta que de ellas, el 68,7% se enfoca en temas relacionados con manufactura, tan solo el 6,2% se centra en temas de servicios y el 25,0% incluye temas tanto de manufactura como de servicios. Este hallazgo resulta importante frente al debate sobre las necesidades que se presentan en la sociedad en cuanto a manufactura y servicios en relación con lo que realmente se está produciendo desde la academia. El promedio mundial refleja un énfasis cada vez mayor en el sector terciario y cuaternario, sin embargo, la producción académica es superior para temas relacionados con manufactura.

Por otro lado, el 93,6% de los documentos encontrados se encuentran en idioma inglés, el 6,1% se encuentran en mandarín y apenas el 0,2% en portugués. Cabe destacar que aunque hay un menor número de publicaciones en mandarín, la mayoría de los autores son de este país gracias al número de coautores por publicación además de contar con un significativo aporte, ya que las publicaciones asiáticas componen históricamente una importante corriente en la manufactura con temas como la calidad total y el Just in time. Los anteriores resultados, evidencian poca producción académica en estos temas, especialmente con el enfoque regional para países latinoamericanos que es escasa o nula. Como lo evidencia De la Garza (2011), los servicios en países con estas características han quedado relegados a la informalidad y marginalidad al priorizarse la manufactura.

#### 4. Situación de los países con economías emergentes vs. países desarrollados

No existe un acuerdo alrededor de las condiciones que caracterizan a un país con economías emergentes de un país desarrollado ni de las diferencias entre las clasificaciones de los países en términos de su desarrollo, es decir, conceptos como países industrializados y en industrialización, economías avanzadas y emergentes, con mayor desarrollo económico y en vías de desarrollo, de centro y de periferia, de primer mundo, de segundo mundo o de tercer mundo, de hecho instituciones como la Organización Mundial del Comercio (OMC) le permite a los mismos países definir con qué categoría se identifican. Una de las posiciones sobre la definición de países con economías emergentes se muestra a continuación:

“aquellas que no pueden considerarse países desarrollados (o ricos, o del Norte, o del Primer Mundo), pero que tampoco son países que no han experimentado un proceso de crecimiento económico, cambio estructural o incluso desarrollo en ningún momento de las últimas décadas.(...) Tampoco son países que permanecen en el más absoluto subdesarrollo”(García, 2005, P. 20)<sup>2</sup>.

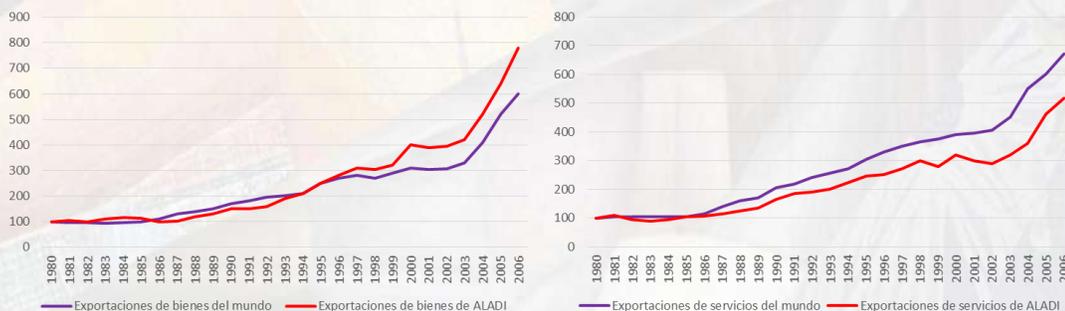
Tomando como referencia los países latinoamericanos pertenecientes a la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI)<sup>3</sup> en la Gráfica 2 se aprecia que las exportaciones en el mundo de bienes y servicios se han incrementado en las últimas dos décadas, sin embargo, mientras Latinoamérica lidera la exportación de bienes, el promedio mundial muestra un liderazgo en las exportaciones de servicios, por ello, las economías latinoamericanas deben hacer énfasis en la exploración del tercer y cuarto sector de la economía correspondientes a servicios y conocimiento, respectivamente.



<sup>2</sup> Algunas de las economías emergentes identificadas por García-Herrero, Navia, & Nigrinis Ospina (2011) son: **Argentina**, Bahrain, Bangladesh, **Brasil**, Bulgaria, **Chile**, China, **Colombia**, República Checa, Egipto, Estonia, Hungría, India, Indonesia, Irán, Jordania, Corea del Sur, Kuwait, Latvia, Lituania, Malasia, Mauricio, **México**, Marruecos, Nigeria, Omán, Pakistán, **Perú**, Filipinas, Polonia, Qatar, Rumania, Rusia, Eslovaquia, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Taiwán, Tailandia, Túnez, Turquía, Ucrania, UAE, **Venezuela**, Vietnam.

<sup>3</sup>Dichos países son: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Cuba y Panamá.

**Gráfica 2**  
**Evolución del comercio de servicios a nivel mundial y en países latinoamericanos (1980-2006)**



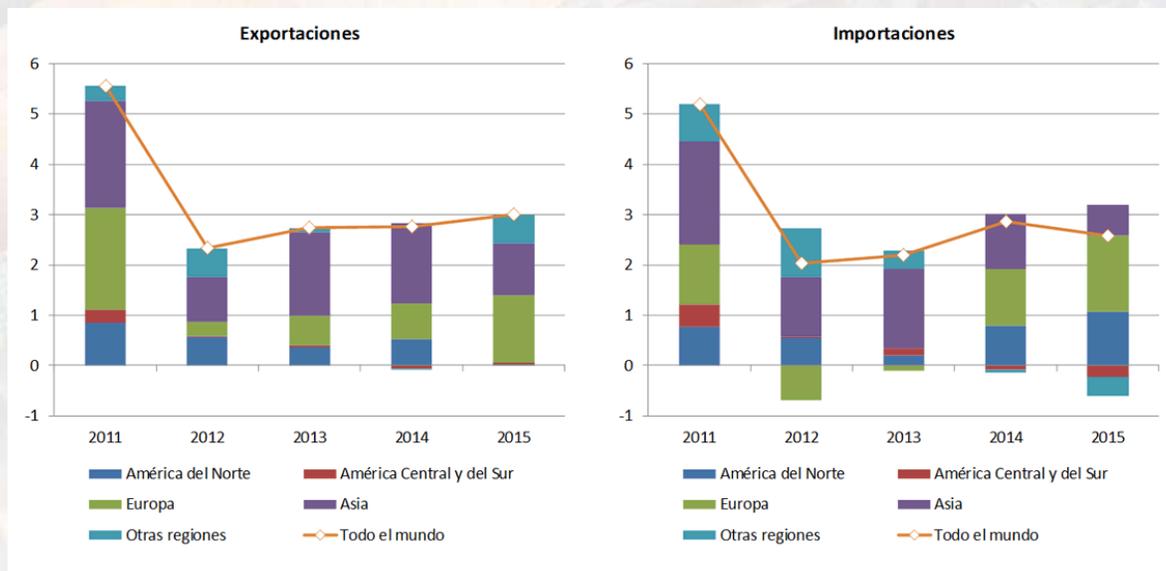
**FUENTE:** Tomado de la CEPAL en su informe sobre el comercio de servicios en países miembros de ALADI del año 2008.<sup>4</sup>

Adicionalmente se evidencia la baja participación de los países latinoamericanos en el comercio mundial tanto de bienes y servicios en los últimos cinco años, lo que muestra el enorme potencial por explorar en estos países debido al incremento en la participación de países del continente asiático, en su mayoría considerados economías emergentes que se han convertido en industrias fuertes a nivel mundial. Algunas regiones se han caracterizado por la disminución en el crecimiento, caso de América del Norte en (2011-2014) debido a que algunos países se encuentran en recesión de su economía.

<sup>4</sup> Componen las cifras más recientes dentro de la revisión realizada.

## Gráfica 3

Contribución al crecimiento del volumen del comercio mundial por regiones (2011-2015)



FUENTE: Tomado de la Secretaría de la Organización Mundial del Comercio

Teniendo en cuenta lo anterior, por un lado, la producción académica ha procurado el avance de la industria adaptando las propuestas de países desarrollados a países en desarrollo como los latinoamericanos, lo que se evidencia en los resultados estadísticos alrededor de la fuente y el idioma en el que se publica, por otro lado, esta preocupación por participar en el rol de seguidores de los países desarrollados ha provocado unas repercusiones en el atraso de la industria y en el desarrollo de los servicios como sector competitivo con proyección internacional desde este tipo de países. Así, uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las economías emergentes es a reconocer las características propias de sus contextos que proporcionen elementos a la comprensión del entorno latinoamericano.

Adicionalmente, ya que no ha resultado suficiente para economías emergentes seguir los postulados de países desarrollados, es necesario realizar propuestas teóricas una vez se cumpla el desafío anterior sobre el reconocimiento de las características propias del contexto. Dichas propuestas teóricas pueden ser un motor importante de innovación que elimine la posición de seguidor en el mercado e incorpore posiciones de liderazgo por parte de países latinoamericanos especializados en la potencialización de sus particularidades.



## 5. Particularidades del servicio en la actualidad

Alrededor del concepto de **servicio** se encuentra lo siguiente: i) una visión del servicio como el negocio esencial de una organización, y ii) visión desde el mercadeo, relacionada con el cliente o con la estrategia, mas no como fin último, como lo advierte Albrecht (1990) con el triángulo del servicio compuesto por: La estrategia del servicio, la selección del personal para el servicio al cliente y sistemas amables relacionados con fortalecer el vínculo con el cliente. Dicha visión del servicio es útil para cualquier empresa que aspire a afianzar dicha relación incluso en el sector manufacturero, sin embargo, no tiene la especificidad para considerar el servicio como principal actividad en una organización. Las dos definiciones han tomado relevancia en la actualidad y es necesario tener presentes sus diferencias.

Por otro lado, existe un debate en la literatura sobre los elementos que tradicionalmente han caracterizado al concepto de servicios (ej. intangibilidad), elemento debatido por De la Garza Toledo (2011) quien expresa las razones por las cuales no siempre se cumple esta característica por:

- a. La industria también genera intangibles como los productos software.
- b. Hay servicios en los que una parte es tangible y otra intangible como la comida en los restaurantes.+
- c. Muchos productos intangibles se pueden percibir por medio de los sentidos como las presentaciones artísticas
- d. La captación de intangibles siempre tiene un componente intangible como la comodidad en un automóvil.
- e. Existen servicios que interactúan con el cliente y hay servicios que no lo hacen.
- f. En los servicios también es crucial el espacio físico en donde se desarrolla.

Adicionalmente, Miles et al. (1995) exponen las anomalías que existen en la clasificación de bienes y servicios como por ejemplo si una publicación se realiza por medio electrónico es considerada una actividad de servicio pero si la publicación es impresa se considera una actividad de manufactura aunque se refiera a la misma actividad. Por lo anterior, no es posible afirmar que una característica propia de los servicios sea la intangibilidad, para ello es preciso afirmar que, como lo expresan (Gronroos, 1994) (Kotler y Armstrong, 2012) los servicios son más o menos intangibles.



El debate entre los significados y particularidades de los servicios dificulta la coherencia entre la gestión, y los procesos de impuestos, exportaciones, uso de políticas y estatutos tanto al interior del país como en el comercio internacional. Por ejemplo, en el caso colombiano los órganos gubernamentales no tienen consenso sobre qué se entiende por servicios, algunos optan por definir qué no son servicios y otros optan por enumerarlos. Algunas de esos conceptos recopilados por Jaramillo (2010) para ese contexto son:



1) **Definición de servicio para efectos fiscales:** “toda actividad, labor o trabajo (...) que se concreta en una obligación de hacer, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, y que genera una contraprestación”.

2) **Servicios en el régimen cambiario y Plan Vallejo:** No hay una definición de servicios para dichos ítems ni en los procesos de importación y exportación en Colombia, los dos puntos mencionados utilizan una lista de tipos de servicios. Sin embargo, Proexport tiene como definición “Los servicios son prestaciones que a diferencia de los bienes, no se pueden ver, tocar o almacenar”, por otro lado en el “Manual de Exportación de Servicios” se indica que “una de las principales características de los servicios que permite distinguirlos de las mercancías, es su naturaleza intangible e invisible”.

3) **Otras definiciones de servicios** Para efectos del Impuesto de Industria y Comercio se definen las actividades de servicios como aquellas “dedicadas a satisfacer necesidades de la comunidad” además se especifican actividades como: interventoría, construcción y urbanización, talleres de reparaciones eléctricas, servicios de consultoría profesional.

## 6. Perspectivas de la gestión de servicios en países de la región

De la Garza Toledo (2011) afirma que pese a que el sector servicios sucede primero en los países latinoamericanos que en el resto del mundo, el afán de estos países por buscar la industrialización en pro de la manufactura que se estaba explorando en países con más desarrollo causó el rezago de los servicios a la marginalidad e informalidad, sin conocer la importancia que tomarían los servicios en el mundo con posterioridad. Esa preocupación por la aplicación de formas de producción de países más desarrollados, ha resultado en que los países latinoamericanos por tradición hayan tomado el rol de seguidores impidiendo una posición de liderazgo en el mercado, en parte por no tener en

cuenta la relevancia de las características propias del contexto como por ejemplo las debilidades institucionales.

#### • Desarrollo de la institucionalidad



Algunos elementos se pueden potenciar con facilidad desde la política pública incrementando mecanismos para aumentar la producción, exportación e inversión en sectores asociados a servicios. Ejemplo de ello son las estrategias utilizadas por países como China e India, ya que según (Rosales & Kuwayama, 2007) sus actuales estrategias están encaminadas a fortalecer procesos para manufactura y competencias del talento humano para la mejora del sector servicios como es el caso de China que dentro de su Plan Quinquenal para el Desarrollo Nacional Económico y Social aborda:

“las debilidades estructurales del país derivadas de su rápida industrialización y modernización; entre ellas se hallan la capacidad ociosa en algunos sectores, una mayor desigualdad del ingreso, (...) así como los agudos problemas ambientales. El objetivo principal del Plan es promover un enfoque de crecimiento más equilibrado, equitativo y sostenible, con estrategias dirigidas especialmente a la corrección de los problemas señalados” (Rosales & Kuwayama, 2007, p. 91 )

En el caso referenciado anteriormente, se adelantan estrategias relacionadas, como se evidencia en el (Departamento Nacional de Planeación, 2009) “desarrollar el mercado de servicios científicos y tecnológicos para lo cual se debe adelantar una revisión y ajuste de los instrumentos de política que apoyan la innovación y los servicios científicos y tecnológicos para la transferencia de tecnología”, sin embargo aún falta profundizar en los mecanismos de acción para esas estrategias.

#### • Aportes esperados en educación, ciencia y tecnología

Como parte de la consolidación del talento humano en países latinoamericanos, es necesario fortalecer la ciencia y tecnología a través de investigación y educación. López & Ramos (2013) proponen:

“las políticas educativas y de formación técnicoprofesional juegan un rol crucial. Estas incluyen desde medidas de corto plazo para superar ciertas debilidades específicas de formación mediante la capacitación en tópicos concretos, a otras de mediano plazo (por ejemplo, programas específicos adaptados a las necesidades de la industria, nuevas especializaciones y renovación de currículas de estudio para las escuelas secundarias y las instituciones universitarias) y también algunas

de largo plazo (procurando impulsar la formación desde temprana edad" (López & Ramos, 2013, p. 106)

López, Niembro & Ramos (2013) describen las dificultades existentes en economías emergentes tanto para educación, ciencia, tecnología y especificidades en sectores como servicios en Latinoamérica, por ende se requiere mayor énfasis en fortalecer las acciones desde el gobierno, sin embargo, si dichas acciones no resultan suficientes es necesario que estas falencias sean asumidas por el sector privado y que desde las empresas se solventen estas dificultades.



### • Vocación productiva

Algunas de las particularidades expuestas por López & Ramos (2013) hacen referencia a la falta de un patrón de especialización por parte de países latinoamericanos y de desarrollo tecnológico en la exportación de materias primas o productos industriales básicos sin mayor contenido tecnológico, lo que evidencia las ventajas competitivas de la región como estáticas y fácilmente imitables, sus mayores ventajas son a nivel geográfico y climático pero aún no se han desarrollado ventajas a nivel tecnológico o investigativo.

Dichas ventajas de la región se deben aprovechar en un esfuerzo que integre bienes y servicios de distintos niveles tecnológicos, sin embargo también se deben profundizar las propuestas de servicios de alto valor agregado como su posibilidad de exportación, una vez exista una diferenciación en el mercado, a través del fortalecimiento de la investigación y desarrollo como lo han explorado países como India o China y un mecanismo para lograrlo es por medio de propuestas teóricas que fomenten el fortalecimiento de las ventajas competitivas existentes y creación de nuevas ventajas competitivas. Además se debe buscar que desde los discursos académicos se planteen propuestas para clarificar los conceptos e intervenir entre lo que se conoce como servicios y sus características teniendo en cuenta que en ocasiones no hay un acuerdo en lo que desde instrumentos normativos se define como servicio.

### • Repensar la gestión para servicios

Por otro lado, es necesario analizar la gestión según las características propias de servicios desde la teoría de manera que impacte en la práctica, por ejemplo, a diferencia de las estructuras organizacionales clásicas, las de empresas de servicios en la actualidad requieren de un alto grado de personalización,





flexibilidad en la prestación de servicios, una robusta relación entre los actores de la cadena de valor, flujo permanente de la información, constante actualización de conocimientos por parte del equipo de trabajo, interacción dinámica con el cliente, etc., elementos que para fortalecer la industria deben pensarse de manera global buscando competir en mercados internacionales a través de la prestación de servicios de alto valor agregado, persiguiendo un posicionamiento y un factor de competitividad desde los servicios en especial a través de propuestas por parte de economías emergentes.

En ese contexto, existen aprendizajes de países como China e India quienes han explorado métodos de producción distintos a los realizados en países industrializados con un elevado desarrollo de tecnología en un principio para la economía propia y en segundo lugar la expansión de la capacidad instalada enriqueciendo la producción de bienes y servicios de exportación con el fin de incrementar el superávit de la balanza comercial cuidando las variables económicas como desempleo e inflación.

## 7. Conclusiones

La necesidad de que países latinoamericanos complementen sus economías principalmente agrícolas o industriales con la exploración del sector servicios es urgente si se tiene en cuenta la necesidad de que estos países incrementen su competitividad a nivel mundial y consoliden sus economías. Teniendo en cuenta el análisis presentado, es necesaria la intervención de la gestión como campo de estudio con el fin de reforzar los elementos que se pueden proponer desde países con economías emergentes según las características de la sociedad actual y a través del análisis de características del contexto al que pertenecen.

Existen desafíos tanto en el discurso académico como en la práctica, entre los que se encuentran la necesidad de una postura desde países latinoamericanos sobre la definición de servicios y sus características, las estrategias pensadas en el contexto para el desarrollo de ventajas competitivas en busca de un crecimiento sostenible, las demandas relacionadas con el incremento de los niveles de cualificación del talento humano como insumos fundamentales de servicios de alto valor agregado y elementos a ser considerados en las políticas públicas, la promoción de la innovación además de la adaptación de la gestión, teniendo en cuenta las características de los servicios. Lo anterior fortalecerá mecanismos para potenciar los servicios en la región, retomando las especificidades de una sociedad enmarcada en la globalización.

## 8. Bibliografía

Albrecht, K. (1990). *La revolución del servicio*. (L. Editores, Ed.).

Arriagada, I. (2007). *Abriendo la caja negra del sector servicios en Chile y Uruguay. Género, familias y trabajo: rupturas y continuidades. Desafíos para la investigación política*. Retrieved from <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/grupos/gutierrez/03Arriagada.pdf>



Cámara de comercio de Medellín. (2010). *Guía para la exportación de servicios en Colombia* (Vol. 6).

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (M. Hill, Ed.) (Séptima Ed). México.

Claude, G. (1974). *Historia del pensamiento administrativo*. (P. Hall, Ed.). México.

De la Garza Toledo, E. (2011). Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. *Revista Nueva Sociedad*, (232), 50-70. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:M?s+all?+de+la+f?brica+:+los+desaf?os+te?ricos+del+trabajo+no+cl?sico+y+la+producci?n+inmaterial#0>

Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Documento CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3527*. Bogotá, Colombia.

Departamento Nacional de Planeación. (2009). *Documento CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3582*. Bogotá, Colombia.

García, C. (2005). *Capital extranjero y política económica: las crisis financieras del sudeste asiático*. (E. Fundamentos, Ed.) (Vol 283).

García, C. E., & Sanz, L. (1992). Conceptos y clasificaciones en la economía de los servicios.

García-Herrero, A., Navia, D., & Nigrinis Ospina, M. (2011). Las economías emergentes que lideran el crecimiento (EAGLEs). *La Nueva Geografía de La*



*Internacionalización*, 859(Marzo-Abril), 7–20.

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. (E. D. de Santos, Ed.).

Groover, M. P. (2013). *Fundamentos de manufactura moderna: materiales, procesos y sistemas*. (P. Educación, Ed.).

Hart, C. W. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(1), 156–167.

Kanter, R. (1996). *Clase mundial: Uma agenda para gerencias os desafios globais em beneficio das empresas e das comunidades*. (E. Campus, Ed.). Rio de Janeiro, Brasil.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de marketing*. (Pearson Educación, Ed.) (Decimocuar).

López, A., Niembro, A., & Ramos, D. (2013). Global Value Chais in the Services Sector: Business Strategies ans Latin American Insertion. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

López, A., & Ramos, D. (2013). ¿Pueden los servicios intensivos en conocimiento ser un nuevo motor de crecimiento en América Latina? *Revista CTS*, 8(24), 81–113.

Miles, I., Kastrinos, N., Flanagan, K., Bilderbeek, R., Den Hertog, P., Huntink, W., & Bouman, M. (1995). Knowledge Intensive Business Services Users, Carriers and Sources of Innovation. *Report to DG13 SPRINT-EIMS*, (March), 1–117.

Minsal Pérez, D., & Pérez Rodríguez, Y. (2007). Organización funcional, matricial...: En busca de una estructura adecuada para la organización. *Acimed*, 16(4).

Mintzberg, H. (1991). *Mintzberg y la dirección*. Ediciones Díaz de Santos.

Pérez Marín, A. F. (1969). *Algunos aspectos del control interno en las tiendas departamentales (Doctoral dissertation)*. Universidad Veracruzana.



Rosales, O., & Kuwayama, M. (2007). América Latina al encuentro de China e India: perspectivas y desafíos en comercio e inversión. *Revista de La Cepal*, 93, 25.



Simon, H. A. (1978). *El comportamiento administrativo: estudio de los procesos de adopción de desiciones en la organización administrativa*. Editorial Aguilar.

Taylor, F. W. (1973). *Principios de la Administración Científica*. (E. Ateneo, Ed.) (Decimocuar). Buenos Aires, Argentina.

Weber, M. (1993). *Economía y sociedad* (Traducción). España.

