

CAPÍTULO 1

La importancia de los servicios en la economía

Objetivos de aprendizaje

- › Evaluar el papel de los servicios en la economía latinoamericana y mundial.
- › Describir la función social de los servicios como generadores de empleo y de riqueza en los países.
- › Comprender la importancia de los profundos cambios que se han producido en la sociedad durante los últimos años para la gestión del sector y de los servicios.
- › Saber explicar los factores que han favorecido la creciente importancia de los servicios en la economía.
- › Ser capaz de describir y discutir los distintos roles que pueden desempeñar los servicios dentro de las empresas.
- › Ser capaz de sintetizar la importancia estratégica de los servicios para las empresas manufactureras, ya sea como ventaja competitiva, como actividad de apoyo interno o como centro de beneficio.

Introducción

La acción de trasladarse de un punto del mundo a otro se remonta a las civilizaciones más antiguas. Aunque sus orígenes no estén claramente definidos, el turismo tuvo su primer gran impulso con la Revolución Industrial. Por un lado, posibilitó el desarrollo de nuevas formas de comunicación y transporte; por otro, permitió la urbanización y separación entre el tiempo de trabajo y el tiempo libre. Todo esto favoreció el desarrollo de actividades de ocio.

Como actividad económica, el turismo ganó fuerza después de la Segunda Guerra Mundial, con el aumento del poder adquisitivo y el bienestar de las personas (Rushmann, 1997). A lo largo del siglo XX y a principios del XXI, la relevancia del turismo incrementó, convirtiéndose en un sector importante para la generación de empleos y para la riqueza de muchos países. Según la Organización Mundial del Turismo (2017), uno de cada diez empleos está directamente vinculado a la actividad turística y el sector corresponde a alrededor del 10 % del Producto Interno Bruto (PIB) mundial.

El turismo es un excelente ejemplo de los cambios que ha experimentado el sector de los servicios: Hoy, viajar es una experiencia muy diferente a la de hace unos años, empezando por la planificación del viaje.

El desarrollo del sector llevó inicialmente a la creación de agencias de viajes que comenzaron a perder protagonismo con el surgimiento de nuevas tecnologías, cuya base es internet. Las aerolíneas cambiaron sus modelos de negocio y comenzaron a vender boletos en línea. Esto propició el surgimiento de herramientas de búsqueda en internet y sitios especializados, como Despegar o Expedia, que permiten a los usuarios encontrar, comparar y seleccionar las mejores opciones de boletos de avión, de acuerdo a sus intereses.

La búsqueda de alojamiento en el lugar de destino también se ha vuelto mucho más fácil con la aparición de nuevos servicios. Existen muchas opciones especializadas *online*, las cuales ofrecen la mejor opción de hospedaje, como Booking o Trivago. Los servicios de alojamiento también encontraron oportunidad en departamentos, en el hogar de los residentes locales e incluso en el intercambio y renta temporal de casas, como Airbnb, CouchSurfing y HomeExchange. También se puede planificar qué visitar y dónde comer con la ayuda de sitios que incluyen las reseñas de los clientes —Tripadvisor u Opentable— en donde otras personas dejan sus opiniones y relatan sus experiencias en los lugares visita-

dos. Las reservaciones se pueden hacer en línea, sin necesidad de hacer filas o incluso interactuar con los asistentes. Para poder moverse dentro de la ciudad destino, es posible utilizar servicios como Uber, Lyft y Cabi-fy. Finalmente, se puede informar de todo el viaje a familiares y amigos e incluso compartirlo en tiempo real a través de redes sociales, tales como Facebook, WhatsApp e Instagram.



Figura 1.1 El turismo en Portugal ha tenido un crecimiento enorme en los últimos años, impulsado por cambios en el sector. En la imagen, se muestra la ciudad de Oporto.

Fuente: Adobe Stock.

Por ejemplo, un viaje de México a Europa en la década de 1980 es muy distinto a un viaje en la década de 2010, como se ejemplifica en la Tabla 1.

Tabla 1. Los distintos roles de los servicios.

Fuente: Correa, H. and Gianesi, I. (2010).

	Siglo XX	Siglo XXI
Medio de transporte	Comprar un boleto de avión con la aerolínea o agencia de viajes.	Comparar precio y opciones en los distintos sitios web de aerolíneas o sitios de reserva (Kayak o Kiwi) y realizar la compra <i>online</i> . Cada vez son más comunes las denominadas empresas <i>lowcost</i> que, por un lado, reducen los servicios prestados y, por otro, cobran precios más bajos que la competencia «tradicional».

Hospedaje	Buscar hotel directamente en el destino o buscarlo por medio de la agencia de viajes.	Comparar precios por medio de sitios web de reserva (Booking, Trivago, Expedia, etc.) y realizar la reserva <i>online</i> . Además de los hoteles, cada vez es más común buscar opciones como departamentos en las ciudades destino (Airbnb), hospedaje en la casa de los residentes (CouchSurfing) o intercambio de casas (HomeExchange).
Planear el itinerario	Libros de viajes o agencias de viajes.	Sitios de promoción turística y sitios de informes de evaluación y experiencias, tales como Tripadvisor. También es posible planear el viaje de acuerdo con la prevención meteorológica, la cual está disponible en sitios web especializados.
Alimentación	Explorar los restaurantes locales o solicitar una recomendación en el hotel.	Buscar ubicaciones, precios y tipo de alimentos con anticipación, así como reseñas de otros clientes, a través de sitios de reseñas como Tripadvisor y Opentable. Es posible hacer reservas por adelantado.
Pago de gastos de viaje	Cambiar dinero (moneda) para pagar los gastos del viaje.	Uso de tarjetas de crédito y débito (para la mayor parte de los gastos) o incluso para retirar efectivo en moneda local en cajeros automáticos.
Viajar dentro/entre ciudades	Transporte público, taxi, alquiler de coches en el lugar. Uso de mapas para localización.	Transporte público (en general, los boletos se pueden comprar <i>online</i>), taxi, servicios de transporte como Uber, Lyft y Cabify. Uso de sistemas GPS para localización y pronosticar tiempos de viaje como Waze o Google Maps.
Registro de experiencias	Uso de cámaras (y revelado de fotografías) o videocámaras.	Uso de <i>smartphones</i> o cámaras digitales y uso compartido de fotos, videos y experiencias en tiempo real a través de las redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.).

Para reflexionar

1. ¿Qué factores desfavorecieron los cambios producidos en el sector turístico? ¿Qué otros sectores de servicios también han experimentado cambios importantes como resultado de estos factores
2. Enumere al menos cuatro tipos de servicios que utilice con frecuencia y considere si son:
 - Servicios tradicionales que han sobrevivido al cambio de siglo.
 - Servicios que han sido modificados por la nueva realidad.
 - Servicios completamente nuevos.

1.1 Conceptos

En las últimas décadas, gran parte del desarrollo de las economías se ha apoyado en el crecimiento de los servicios.

Por un lado, la importancia de las actividades de servicios en nuestra sociedad se puede demostrar por la posición que ocupan en la economía, ya sea a través de la participación en el PIB o en la generación de empleos, así como por el análisis de las tendencias y transformaciones que la economía mundial está experimentando.

Algunos factores que propician mayor demanda de servicios son:

- Deseo de una mejor calidad y esperanza de vida.
- Cambios demográficos que incrementan el número de niños, jóvenes y/o ancianos que consumen mayor cantidad de servicios.
- Mejores condiciones de trabajo, mejores salarios y más tiempo libre.
- Urbanización, la cual favorece la evolución de algunos servicios (como los servicios de seguridad) así como la aparición de nuevos servicios (como las aplicaciones de telefonía móvil, como Waze, que permiten conocer las condiciones de tráfico en tiempo real).
- Cambios socioeconómicos, tales como mayor participación de las mujeres en el trabajo remunerado y presiones sobre el tiempo personal.
- Mayor sofisticación en las necesidades del consumidor, lo que lleva a necesidades de servicio más amplias.