

# La contraproductividad inherente de la economía de los servicios<sup>1</sup>

Conversación entre SAJAY SAMUEL y JEAN ROBERT recogida por HUMBERTO SCHWARTZBERG  
Oakland (California), 2002.

(Sajay) Cuando te sugerí mantener una conversación sobre la diferencia entre *hospitalidad* y *servicios de hospedaje*, me anunciaste que ibas a ilustrar tus argumentos con ejemplos sacados de *Energía y equidad*, el libro en el cual Illich analiza la contraproductividad de los servicios de transporte. Veo que lo tienes en la mano.

Por otra parte, tú y yo estamos ya desde mucho tiempo en conversación sobre las modalidades de la *clientización*, es decir el *enchufamiento* cada vez más férreo a servicios impartidos por profesionales o, hoy, *facilitadores* y *consejeros*. Ahora bien, si me hago cliente, o en este caso *paciente* de una institución de salud, tengo frente a mí al *profesional* bajo la forma de una mujer o un hombre vestido de blanco. Igual si me hago cliente de la industria de la educación: me enfrento físicamente a un educador. Pero cuando me hago cliente de la industria del transporte, no tengo en frente al ingeniero que planeó las carreteras o las vías ni al que diseñó los vehículos. La clientización de la Salud o la Educación tiene una *dimensión sicológica* de la cual carece la clientización al transporte.

(Jean) Illich analizó sucesivamente la contraproductividad de tres grandes sectores de la economía de los servicios: *la escuela* en *La sociedad desescolarizada* (ILLICH, 1971), *el transporte* en *Energía y equidad* (ILLICH, 1974) y *la medicina* en *Némesis médica* (ILLICH, 1976). De estos tres libros, *Energía y Equidad* es el más accesible a mi mente simple. Un poco como el hermano Reginaldus, para quien Santo Tomás de Aquino escribió su *Summula*, entiendo mejor los ejemplos más concretos. La dependencia de los transportes mecánicos es una forma de *clientización* que, en su brutalidad material, es como una radiografía en blanco y negro de lo que significa ser un cliente. Tengo la mente cuadrada de un arquitecto—ingeniero y los argumentos humanísticos de los dos otros libros vuelan un poco por encima de mi cabeza. En cambio, el estudio de la *etología del transporte* (es decir el análisis de los gestos y comportamientos impuestos por los rituales del transporte obligatorio) me muestra concretamente cómo las personas pueden literalmente ser transformadas en paquetes mediante un entrenamiento a la inmovilidad física real que requiere la movilidad del gran cuerpo virtual de la ciudad. Contestaré tu objeción diciendo:

Primero, que la invisibilidad social del ingeniero de tráfico (comparada con la visibilidad del doctor y del profesor) no contradice el hecho de que los transportes son un servicio y que, por lo tanto, tienen un efecto de clientización. Hasta pienso que de hecho, esta invisibilidad del profesional es premonitoria de una mutación de las otras instituciones de impartición de servicios. La medicina, por ejemplo, se esta transformando en un sistema en que *facilitadores* anónimos remplazan cada vez más al médico dominante de antaño. Algo semejante ocurre en la impartición de paquetes de servicios educativos. El profesional visiblemente dominante de ayer se hace planificador o programador de sistemas a partir de oficinas tan invisibles como aquellas de los ingenieros planifican las carreteras. Esta pérdida de lo que llamas «la dimensión sicológica de la clientización», este anonimato es para mí sintomático de lo que tú, Sajay, en tus ensayos, llamas «la transición de la lógica profesional a la lógica sistémica». El profesional de antaño era dominante, autoritario y a veces patriarcal (pienso en el ginecólogo que tuteaba a mi mujer y esperaba el *usted*) pero el encuentro con él aún era un enfrentamiento personal. El *consejero* o *facilitador* que toma cada vez más frecuentemente su lugar es un enchufador anónimo a sistemas que absorben al cliente y lo reducen a ser un subsistema. Opino que los sistemas de transporte motorizado prefiguran la integración sistémica cada vez más patente del paciente al sistema biomédico y del estudiante al sistema de impartición de paquetes educativos. El *gentil* facilitador sin pretensiones de autoridad personal es signo de una inquietante metamorfosis de los mecanismos de clientización en la sociedad de servicios tardía.

En cuanto al segundo punto, contesto diciendo que contrariamente a los resultados siempre algo nebulosos de la Salud y de la Educación, los transportes tienen un *output* perfectamente medible: en términos de ingenieros, se dice que los transportes producen *kilómetros-pasajeros*.

A partir de aquí, mis reflexiones fueron estimuladas por una pregunta muy prosaica: ¿cual es el sufrimiento impuesto a mujeres y hombres por el consumo de dosis diarias de kilómetros-pasajeros obligatorios? En los términos de *Energía y equidad*: ¿cuáles son los privilegios que la industria de los transportes transfiere de los pobres a los ricos, de las mujeres a los hombres y de los peatones a los motorizados? ¿cuáles son los costos de estas transferencias netas de privilegios para los pobres, las mujeres y los peatones? ¿cuáles son finalmente los sufrimientos que los transportes obligatorios infligen tanto a los ricos como a los pobres, a las mujeres como a los hombres, a los automovilistas como a los peatones?

---

<sup>1</sup>Esta conversación se celebró en las *mesas de Oakland* durante el año 2002. Estas mesas son un foro de debate que reúne a filósofos y pensadores, que se celebra periódicamente en Oakland y cuyo anfitrión es Jerry Brown, antiguo Gobernador de California y hoy alcalde de esta ciudad. Se puede encontrar más información sobre ellas en <http://www.wtp.org>.

(Sajay) Entonces, dirías que el automóvil enchufa a su usuario a un sistema de servicios y, con ello lo *clienteliza*. Esta última expresión denota en tu boca una pérdida de autonomía y de libertad. ¿Esta pérdida de libertad es el sufrimiento que el automóvil inflige (en forma por cierto muy desigual) a ricos y pobres, hombres y mujeres, pasajeros y peatones?

(Jean) No sólo el automóvil, sino también el metro, el autobús, el tren de las migraciones pendulares, por ejemplo.

(Sajay) Pero ¿no es el *automóvil* el símbolo mismo de la *autonomía*?

(Jean) Hasta que los inevitables embotellamientos lo transforman en *autoinmóvil*. Creo que vamos hacia una parálisis general de la circulación por los instrumentos de la movilidad mecánica. Los transportes mecánicos se están haciendo *visiblemente* contraproducentes.

(Sajay) Es la palabra que esperaba desde hace un rato. Junto con Ivan Illich y el economista francés Jean-Pierre Dupuy, has contribuido a la articulación del concepto de *contraproductividad*. Creo haber aprendido la lección. A ver: **la contraproductividad es un fenómeno en el que los resultados de una institución o industria contradicen sus fines**. Se manifiesta por ejemplo cuando la medicina enferma, la educación atonta y el transporte inmoviliza. ¿Es correcto?

(Jean) Sí, pero olvidas decir que la contraproductividad se manifiesta como resultado de la aplicación *técnicamente correcta* y legal de los medios apropiados a los fines. Más allá de ciertos umbrales, es absolutamente inevitable. Por ejemplo, más allá de ciertos umbrales, la persecución de la velocidad en las carreteras conduce fatalmente a la lentitud y la parálisis final. Fenómenos análogos ocurren en la Educación y la Salud. La contraproductividad es la fatalidad de todas las instituciones de servicio en *crecimiento* ilimitado.

(Sajay) Sí, pero dime ¿como puedo convencer a mi padre en Bombay que cuando maneja su automóvil no está ejerciendo su autonomía, sino enchufándose a un sistema que niega su libertad y la de los otros?

(Jean) ¡Aja! Aquí estamos en el corazón del dilema entre hospitalidad y servicios de hospedaje. Creo que tu padre confunde la libertad con la ausencia de relaciones personales. Encerrado en la burbuja de su coche, se siente libre de toda la densa trama de relaciones propias de una calle en la India. Otros, encerrados en un cuarto de hotel climatizado, se creen *libres* de la trama de reciprocidad que caracterizaba la hospitalidad tradicional.

(Sajay) Pero hálbame más del concepto de contraproductividad. ¿Como nació?

(Jean) Durante el verano de 1974, Illich elaboró la versión francesa de *Némesis médica*. Jean-Pierre Dupuy, un colaborador de la editorial Le Seuil de Paris, lo asistió tanto lingüísticamente como conceptualmente. Durante el día, ambos luchaban para encontrar palabras y conceptos que permitieran describir dos cosas: (1) enfermedades que sólo pueden ser contraídas en hospitales u otros servicios de salud; (2) la degradación de la higiene que la medicina inflige aun a los que no son sus clientes. Generalizaron la palabra *iatrogénesis*, que retomaron de la revista médica *The Lancet*, donde aparecía esporádicamente con un sentido especializado. La iatrogénesis es la patología debida a actos médicos, es la inevitable contraproductividad de los servicios de salud cuando estos crecen más allá de ciertos umbrales. Illich y Dupuy describieron tres niveles de iatrogénesis: (1) la *iatrogénesis clínica o técnica* (como por ejemplo la neumonía contraída en un cuarto de hospital); (2) la *iatrogénesis social* (la parálisis y hasta la prohibición de los poderes curativos sociales, es decir distribuidos en toda la sociedad: saberes de las madres, tías y abuelas, de la curandera o de la vecina); (3) la *iatrogénesis simbólica* (la pérdida de la capacidad de soportar los límites de la condición humana, verbigracia la degradación del arte de sufrir y de morir). Temprano en la mañana, me invitaban a desayunar con ellos en la magnífica terraza del CIDOC en Cuernavaca y entre los tres examinábamos cómo conceptos análogos podían aplicarse a la descripción de la estupidez inducida por escuelas y universidades o de la inmovilidad producida con los instrumentos de la movilidad. Llegamos rápidamente a entender que la contraproductividad de los transportes también tiene tres niveles: (1) la *contraproductividad técnica*, manifiesta en la congestión, que no es más que un conflicto entre vehículo y vehículo; (2) la *contraproductividad social*, que es la parálisis de la movilidad autónoma de las personas por los instrumentos de la movilidad y (3) la *contraproductividad simbólica*, evidente en la incapacidad del habitante de las ciudades modernas de imaginar una realidad distinta de la que generan los transportes. El drama es que, debido a la contraproductividad simbólica, sólo el nivel técnico es visible bajo la forma del congestionamiento. Por eso, los políticos e ingenieros suelen curar el mal con un mal mayor: más ejes viales, gigantescos *tréboles*, hasta carreteras de dos niveles para aliviar un congestionamiento que muy pronto agravarán. Los niveles invisibles de la contraproductividad son los más atrincherados: la destrucción de la movilidad autónoma que resulta del conflicto entre ciudadano y vehículo y la parálisis de la imaginación política.

(Sajay) En otras ocasiones te oí explicar la cointraproduktividad en forma más rigurosa.

(Jean) Estaba seguramente repitiendo la exposición de Illich, que escribe en *Energía y equidad* (leo): «En la circulación, distinguiré dos medios de locomoción: *el tránsito* de las personas que usan su propia fuerza para trasladarse de un punto a otro y *el transporte* motorizado» (ILLICH, 1974:33). La circulación total de una sociedad es el entrelazo o la sinergia entre estos dos modos de producción profundamente distintos. El primero es la producción *autónoma* de un *valor de uso*, el segundo la producción *heterónoma* de un *valor económico*. Más allá

de cierta velocidad, la movilidad heterónoma estorba la movilidad autónoma: la sinergia se vuelve negativa y cada incremento del transporte reduce tu libertad de ir a donde quieres usando el poder autónomo de tus pies.

(Humberto) Empiezo a atar cabos: la crítica de la sociedad de los servicios es de hecho una crítica de su desmedida, y no un rechazo a toda forma de servicio.

(Jean) Por supuesto. En este momento, Sajay está escribiendo un libro donde demuestra que la salvaguardia de prácticas democráticas exige la limitación de todos los servicios por debajo de su nivel de contraproductividad.

(Sajay) En escritos posteriores a *Energía y equidad*, Illich ha descrito el transporte cotidiano obligatorio (la pendularidad) como un *trabajo fantasma*. ¿También se trata de un concepto aplicable a la etología de otras formas de clientización?

(Jean) Cuando suena el despertador, el automovilista que usa su auto para desplazarse diariamente al trabajo y volver (es decir el trabajador pendular motorizado) carga literalmente su cuerpo sobre sus espaldas y, después de haberlo debidamente vaciado, lavado y alimentado, lo deposita sobre el asiento delantero de su coche para llevarlo como chofer de sí mismo a la fábrica o la oficina, donde lo transformará en *fuerza de trabajo*. Es la modalidad de trabajo fantasma típica del *homo oeconomicus*, el hombre económico que va a venderse como fuerza de trabajo en los mercados en que se negocia esta mercancía ficticia. Illich ha definido el trabajo fantasma como «**la actividad no asalariada y no productiva necesaria para la transformación de valores de cambio en valores de uso o viceversa**». La mayor parte de las actividades de la *fémmina doméstica*, el doble casero del *homo oeconomicus*, son esto también: trabajo fantasma. La pena de la mujer que se lleva a sí misma al supermercado, estaciona su vehículo, escoge mercancías en los anaqueles, las carga en bolsas de papel que deposita en la cajuela del carro, que se lleva a sí misma a casa, saca las bolsas de la cajuela y, al cabo de estas tribulaciones, es finalmente capaz de preparar una cena, ilustra la necesidad moderna de agregar valor a las mercancías mediante un trabajo improductivo y no retribuido hasta poder finalmente transformarlas en valores de uso, verbigracia en la chuleta humeante en la mesa familiar. Mediante un trabajo fantasma simétrico, el trabajador pendular *agrega valor* a su cuerpo para poder venderlo como fuerza de trabajo. Según Illich, el trabajo fantasma es una realidad distinta tanto de la subsistencia tradicional como de lo que los marxistas llamaban la reproducción de la fuerza de trabajo industrial. Es tan nueva como la proliferación de la misma economía de los servicios después de la Segunda Guerra Mundial.

(Sajay) Otro concepto que nació de estas conversaciones es el de *monopolio radical*. ¿Lo puedes definir?

(Jean) No podría hacerlo mejor que abriendo *Energía y equidad* y citando:

«El dominio del sistema industrial de circulación sobre el modo personal se establece cuando, y sólo cuando, los vehículos circulan a velocidad prepotente. Es la velocidad, al volverse obligatoria, la que arruina el tránsito en favor del transporte motorizado. Dondequiera que el ejercicio de privilegios y la satisfacción de las necesidades más elementales va unida al uso del vehículo prepotente, se impone una aceleración de los ritmos personales. La industria tiene el monopolio de la circulación cuando la vida cotidiana llega a depender del desplazamiento motorizado. (...)

La circulación nos sirve aquí de ejemplo para formular una ley económica y política general: cuando un producto excede cierto límite en el consumo de energía por cabeza, él ejerce un *monopolio radical* sobre la satisfacción de una necesidad»

(ILLICH, 1974:63-64).

(Sajay) Hemos iniciado esta conversación aludiendo a la diferencia inmensa que hay entre la hospitalidad tradicional y los servicios de hospedaje modernos. ¿Pretendes que la industria hotelera es tan *contraproducente* como la industria hospitalaria? ¿que obliga a sus clientes a nuevas formas de trabajo fantasma? ¿que, finalmente, la industria del hospedaje ejerce un *monopolio radical* sobre la hospitalidad?

(Jean) Evidentemente. En un mundo en que el transporte ejerce un monopolio radical sobre la circulación, los espacios de hospedaje no son más que los garages donde se estacionan los cuerpos mientras no son transportados como paquetes.

(Humberto) Escuchar esta conversación desde hace una hora me produce una sensación onírica, casi surrealista. Es como si me dijeran que los intelectuales, a quienes nunca oigo abordar estos temas tan urgentes, no están cumpliendo con su deber.

(Sajay) La mayor parte de los miembros de la Academia, los *académicos* han dejado de ser intelectuales. Son productores de paquetes para la industria de los servicios educativos. Las instituciones académicas de hoy tienen tan poco que ver con la intelectualidad crítica como los hoteles y los hospitales con la hospitalidad.

## Referencias Bibliográficas

IVAN ILLICH

1971 *La sociedad desescolarizada*

edición castellana: Joaquín Mortiz, 1985, México

IVAN ILLICH

1974 *Energía y equidad. Desempleo creador*  
edición castellana de Posada, 1985, México

IVAN ILLICH

1976 *Némesis médica. La expropiación de la salud*  
edición castellana de Joaquín Mortiz, 1986, México