



# LA SOCIEDAD DESCONFIADA

*Ludolfo PARAMIO*

**E**l punto de partida de estas líneas es que bajo el denominador común de la *incertidumbre* podemos analizar muchos de los cambios que se han producido en nuestras sociedades en años recientes, a partir de lo que podríamos llamar la globalización de la economía o, más precisamente, a partir del momento en que se empieza a producir la globalización de los mercados de capitales.

Con esa globalización se viene abajo el modelo de desarrollo de la posguerra. En América Latina, a partir de la crisis de la deuda, quiebra espectacularmente el modelo de industrialización sustitutiva de importaciones. Pero más en general, en todo el mundo se viene abajo, o por lo menos afronta crecientes dificultades, el modelo basado en las políticas anticíclicas de corte keynesiano, y en la prioridad del mercado interno, desde el momento en que los mercados de capitales comienzan a imponer a cada uno de los gobiernos nacionales la necesidad de controlar el déficit, la inflación y la deuda, para evitar que esos desequilibrios provoquen movimientos de capital capaces de desestabilizar radicalmente la economía de un día para otro.

El punto fundamental en el que querría hacer hincapié es que la quiebra del modelo económico de posguerra supone, por una parte, la aparición de nuevas reglas de juego en la economía mundial, reglas que no dependen de la voluntad de los gobernantes y que en ese sentido deben ser aceptadas independientemente de los graves inconvenientes que puedan tener para cada país, y que esa quiebra conlleva, por otra parte, un aspecto ideológico, que es hoy el principal marco del pensamiento económico en casi todas nuestras sociedades.

A las reglas de juego que imponen los mercados de capitales les voy a adjudicar un grado de objetividad, de indiscutibilidad, lo que no equivale a pensar que sean inmutables, sino que imponen condicionamientos objetivos a los que no pueden escapar los gobiernos mientras la economía mundial no alcance otro marco institucional. Más adelante me ocuparé de sus orígenes y de sus consecuencias.

Me interesa subrayar, en cambio, el marco ideológico que acompaña a la aparición de esas nuevas reglas de juego y a él me referiré exclusivamente al hablar de *neoliberalismo*. Las políticas concretas que se puedan adoptar, en respuesta a las nuevas reglas de juego, independientemente de que estén justificadas o no en términos ideológicos neoliberales, no las valoraré en este contexto, por entender que en buena medida son tanteos pragmáticos para dar respuesta a una situación nueva, y que incluso el recurso a la ideología neoliberal para legitimarlas, cuando se produce, es demasiado a menudo un intento de hacer de la necesidad virtud.

La quiebra del modelo tradicional significa una fuerte incertidumbre para todos los actores. Ni los actores económicos, trabajadores y sindicatos, consumidores, inversores y empresarios, ni los actores políticos, cuando se mueven en el terreno económico, pueden seguir ajustándose ya a sus estrategias tradicionales, las que hasta ese momento habían mantenido. Peor aún, no saben qué estrategias pueden adoptar, no conocen todavía las consecuencias de las nuevas reglas de juego y, por tanto, ignoran cómo comportarse para defender sus intereses dentro de ellas.

Lógicamente esa incertidumbre en el plano económico afecta a los ciudadanos individuales, que no saben lo que pueden esperar en lo que se refiere a sus ingresos, ni a sus puestos de trabajo, ni siquiera a la evolución global de la economía de sus países en el plazo inmediato. De hecho, gran parte de los males que padecen algunas de nuestras sociedades proviene de que tras un momento, a comienzos de esta década, en el que se había tenido la ilusión de haber llegado a una etapa de crecimiento estable o de recuperación mantenida, y de que se iba a poder ganar o recuperar lo perdido durante la década de los ochenta, se produjo de nuevo una rece-

sión, un derrumbamiento o una fuerte crisis financiera, según los países, que supuso una vuelta atrás, un retroceso de la situación económica y una mayor incertidumbre *social*. Pues la incertidumbre económica se traduce en que los ciudadanos no saben cómo planear su vida futura, qué será de ellos, de sus hijos, y en general del contexto familiar y de relaciones en el que se mueven.

### **Incertidumbre política**

Esa incertidumbre económica, vivida personalmente por los ciudadanos, se traduce en incertidumbre política. Los ciudadanos se identifican con las diferentes opciones políticas en la medida en que saben lo que pueden esperar de ellas. La *identificación* política es un vínculo implícito de representación entre el ciudadano y un actor político. Los partidos políticos tienen un origen histórico y una trayectoria determinadas, a partir de lo que podemos entender como un mito fundacional, que definen su ideología y permiten prever sus estrategias y sus respuestas frente a los dilemas sociales y económicos. Para el ciudadano el voto por un determinado partido, el apoyo a un determinado partido se basa en que la *identidad* de éste le permite prever lo que hará en el gobierno, o qué intereses defenderá, y cómo, desde la oposición.

Pero desde la crisis de los ochenta las estrategias y modos de actuación tradicionales de los actores políticos han dejado de funcionar; por tanto los actores políticos no son ya confiables, en el sentido de que, si se aferran a sus estrategias tradicionales, no pueden ofrecer los resultados que anteriormente ofrecían; y si, por el contrario, las cambian, van a ofrecer un resultado diferente al que el ciudadano esperaba de ellos al votarles o al apoyarles. Es un hecho bien conocido: los partidos que siguen defendiendo estrategias anteriores a la crisis se autocondenan al fracaso, pero los que desarrollan nuevas estrategias desdibujan su propia identidad y pagan el precio de una crisis de representación entre sus seguidores, además de previsibles crisis o tensiones internas.

### **La democracia delegativa**

El no saber lo que se puede esperar de los actores políticos se traduce en incertidumbre política: el ciudadano no sabe en quién puede confiar para defender sus derechos. Esa incertidumbre política abre varias posibilidades: una de ellas es lo que Guillermo O'Donnell ha llamado democracia delegativa. El ciudadano que no puede ya confiar en un cálculo racional sobre lo que hará un partido si se le apoya, puede optar por abandonar la propia idea de cálculo racional y limitarse a la delegación, en función de un acto

de fe, en un actor muy personalizado, un líder antes que un partido, que normalmente tiene mayor capacidad para conseguir esa confianza de los ciudadanos en la medida en que aparece como ajeno o periférico a la vida política tradicional y al sistema de partidos.

Es decir, que uno de los efectos de la incertidumbre en lo que podríamos llamar el mercado político sería que los ciudadanos estarían dispuestos a poner toda su confianza, sin ninguna garantía previa, en líderes de los que poco o nada se sabe, que carecen de trayectoria política o bien ésta es irrelevante para el cargo que pretenden ocupar, y en cuyas manos se pone de hecho el destino individual y, muy a menudo, el destino de toda la nación.

Este fenómeno, que tiene claros ejemplos en América Latina, se da también en otros países, aunque sea en menor medida y sin que haya habido hasta el momento en Europa o en Estados Unidos candidatos que de esta forma hayan llegado a presidir los gobiernos. Pero es bastante evidente que los fenómenos de Perot en Estados Unidos, de Le Pen en Francia, o de Bossi en Italia, tienen bastante que ver con ese mecanismo de delegación en un líder, que normalmente posee un discurso populista, demagógico, acompañado de la definición de un enemigo interior. Las regiones menos desarrolladas, los inmigrantes y las minorías étnicas se convierten en el chivo expiatorio de los males sociales, como parásitos o competidores desleales, que desplazan a los trabajadores productivos y absorben los recursos públicos.

Quienes votan a estas opciones, a la vista de los escasos frutos o de la poca previsión que pueden hacer de los resultados de su apoyo a los partidos tradicionales, castigan así a estos partidos y a la vez se instalan en una interpretación de la realidad social que les permite dar sentido a unos cambios que no dominan ni comprenden. Esto es particularmente perceptible cuando el líder no tiene posibilidades inmediatas de gobernar: el voto a Fujimori puede entenderse como un acto de fe para terminar con el terror de la hiperinflación y de la violencia, pero el voto de protesta en Europa o Estados Unidos, aunque pueda llegar a tener efectos políticos futuros, ha sido hasta ahora un voto simbólico.

Los franceses que votan a Le Pen no esperan realmente que resuelva el problema del paro o que expulse a los magrebíes, sino que se afirman como los verdaderos franceses, frente a un capitalismo internacional hostil que conspira con los inmigrantes para desplazar a los franceses de su lugar natural. Semejante planteamiento puede tener graves consecuencias políticas y sociales, pero su principal significado actual es contrarrestar la incertidumbre: definir una identidad, un enemigo y una interpretación del mundo.

Una segunda posibilidad es que la incertidumbre en el mercado político se traduzca en el confinamiento de la participación política en movimientos de objetivo único o de ámbito local. El ciudadano que duda o es escéptico sobre los resultados esperables de su participación política, en el ámbito de la política nacional, puede optar por restringirse a espacios en los que le sea posible prever razonablemente el efecto de su actuación, de su participación, por la cercanía del ámbito de decisión o por la limitación del objetivo que se propone. Seguramente no es casual el que paralelamente a la erosión de las identidades políticas tradicionales haya crecido la participación en movimientos sociales o asociaciones de objetivo único o de ámbito local.

Una tercera posibilidad, que a mi modo de ver es la que puede llegar a ser más preocupante, es que en ausencia de previsión sobre lo que puedan hacer los partidos políticos, y ante el verosímil agotamiento o desgaste de las figuras carismáticas o caudillistas como alternativas a los partidos políticos tradicionales, se imponga una tendencia a la disminución de la participación política global, sin la contrapartida de una mayor participación y articulación sociales en ámbitos locales o en movimientos de objetivo restringido. Es decir, que se podría producir simplemente una situación de amplia apatía política, con la autoexclusión de la esfera de lo público de un gran número de ciudadanos. En una situación de alta incertidumbre, los que poseen menores recursos comunicativos, informativos y materiales, serán quienes primero se autoexcluyan de la vida política, renunciando a una participación cuyos resultados no compensan el esfuerzo en tiempo e información que exige.

Esta posibilidad de la autoexclusión de la vida política me parece el mayor riesgo, sobre todo en nuestros países, porque puede significar que la agenda política se decida únicamente en función de los intereses de dos tercios o la mitad de la población, de quienes mayor acceso a la información y a los recursos poseen. Es decir, que la agenda política se autorrestrinja por falta de participación de los sectores de menor renta, educación y capacidad informativa, y se reduzca únicamente a los intereses de los grupos comparativamente más privilegiados.

Para resumirlo en una fórmula: la incertidumbre política podría conducir a la apatía política y la apatía política podría conducir a que la agenda se restringiera al nivel impositivo, olvidando los objetivos del gasto o del uso de los recursos fiscales por parte de la colectividad. Que se discutiera sobre qué nivel de impuestos y no sobre enseñanza pública, sobre sanidad o sobre infraestructuras;

que en función únicamente del interés a corto plazo de los ciudadanos de clase media o acomodados, se prescindiera de los intereses globales de la sociedad e incluso de lo que podrían ser los objetivos imprescindibles para que un país se mantenga cohesionado como nación.

### **El origen del problema**

La incertidumbre procede de la quiebra de un modelo económico y ésta se produce como consecuencia de la desregulación del mercado de capitales, desde finales de los años sesenta hasta los ochenta, en un proceso relativamente largo y complejo, pero que por sus muchos efectos podemos considerar en estos momentos ya completo. Habría que preguntarse, al menos por curiosidad intelectual, por qué se produce esa desregulación de los mercados de capitales, y en segundo lugar habría que analizar sus consecuencias.

Sobre los orígenes, se puede pensar que la desregulación fue la consecuencia perversa de un intento de mayor regulación del mercado norteamericano de capitales en los años sesenta, en el momento en que se había formado un euromercado a partir de las inversiones multinacionales norteamericanas. El incremento de la *regulación del mercado norteamericano favoreció la autonomización del euromercado*, con la consecuencia de que los países que —como Estados Unidos— mantenían un nivel excesivo de regulación de sus mercados financieros tenían menos posibilidades de atraer capitales. Es decir, frente a los problemas financieros existentes en Estados Unidos, la mayor presión regulatoria tuvo el efecto perverso de disminuir la posibilidad de que entraran capitales en Estados Unidos, incluyendo el retorno de las utilidades de las inversiones realizadas en Europa.

Algo parecido sucedió en la City londinense, donde frente al euromercado el sistema financiero inglés se encontraba en desventaja, y ésta fue probablemente la razón de que en ambos casos se apostara por la desregulación. A eso debe sumarse el peso muy fuerte, particularmente y de forma comparativa en el caso británico, del capital financiero respecto a otras ramas de la economía, y consiguientemente su superior capacidad para presionar a favor de la desregulación, imponiendo sus intereses por encima de los de la economía productiva.

La consecuencia fue una dinámica general de desregulación competitiva de los mercados de capitales, donde todos los países, tratando de incentivar la entrada de capitales, coincidieron en una creciente desregulación. Se trataría de un buen ejemplo del dilema

del prisionero, un juego competitivo en el que el resultado final es negativo para todos los jugadores, pues la desregulación completa del mercado de capitales significa la completa pérdida de autonomía de los gobiernos nacionales a la hora de fijar sus políticas macroeconómicas.

Los mercados de capitales, en la nueva situación, pueden sancionar con su desconfianza, y consiguientemente con la salida de capitales, a cualquier país que se aparte de una ortodoxia, variable según los momentos y las coyunturas, sobre los términos nominales aceptables de déficit, deuda e inflación. Eso significa que ningún país puede salirse de los límites de esa ortodoxia sin pagar el precio de una salida de capitales que desestructura radicalmente su economía. Y, lo que es peor, el juicio sobre el momento en que se han transgredido los límites, aun basándose en indicadores objetivos, depende de la muy subjetiva interpretación que de esos indicadores pueden hacer un número reducido de agentes y consultores, no siempre poseedores de información completa y a menudo receptivos ante informaciones sesgadas o claramente interesadas.

### **El mercado puro como ideología**

Ahora bien, la cuestión central es que a partir de la nueva situación creada por esa ortodoxia financiera, impuesta a todos los gobiernos, se ha producido el ascenso de una visión del mundo que va considerablemente más allá de lo que imponen las reglas de juego. Esa visión del mundo viene a suponer que el crecimiento y la prosperidad globales, en cada sociedad y para todos los países, son mayores cuanto menores son la regulación y la intervención pública en los mercados; y consiguientemente cuanto más actúan los mercados, libres de toda interferencia, en el momento de asignar recursos y regular el intercambio de bienes y servicios. Mi argumento es que este planteamiento no solamente es ideología, sino que es particularmente perverso si queremos intentar encontrar soluciones estables a los problemas del presente.

Es ideología, porque presupone que los actores económicos no sólo son racionales, sino también capaces de procesar ilimitadamente información, y que además toman sus decisiones en ausencia de costos de transacción vinculados a la obtención de información y al cumplimiento, a la efectividad de sus contratos de intercambio (Arrow y Debreu). Es decir, dan por descontado que un empresario mexicano elegirá como suministrador de insumos a un empresario japonés, por ejemplo, únicamente sobre la base de la información sobre el nivel de precios y de calidad que ofrece ese empresario, sin que en su elección pueda pesar la dificultad (el

costo) de obtener esa información, y sin tener que considerar para nada, además, la posibilidad de que ese empresario incumpla el plazo o las condiciones de calidad ofertadas, o de que simplemente se lo haya tragado un terremoto en el momento en que deba cumplirse la entrega.

Todo el mundo es consciente de que en la economía real, por el contrario, existen los costos de transacción, de que cuando alguien contrata suministros tiene que asegurarse al máximo para evitar que un problema de transporte, o un problema laboral en alguno de los lugares, el de salida o el de llegada, impida que se verifique realmente el contrato. Y todo el mundo sabe que son precisos los tribunales de justicia, para que si alguien incumple un contrato se le sancione y deba compensar al perjudicado.

Todo el mundo sabe además que existen problemas para obtener información sobre cuál es la mejor oferta; en la realidad no existe ese sueño informático perfecto, en el que cuando alguien busca al proveedor ideal lo puede encontrar simplemente pulsando unas cuantas teclas en un ordenador. Las cosas suelen ser más complicadas: la mejor oferta no siempre es conocida, y la oferta teóricamente mejor no siempre lo es finalmente, porque se pueden producir incumplimientos intencionados o casuales que afecten al resultado final de la transacción.

Todo esto es bastante fácil de entender: en la economía real los costos de transacción no son nulos, consiguientemente los actores económicos deben tenerlos en cuenta a la hora de decidir sus actividades. Y para reducirlos no pueden confiar simplemente en un mercado impersonal, pues carecen de la capacidad ilimitada de procesamiento de información que sería precisa incluso si el costo de esa información fuera nulo. A la hora de la verdad los actores económicos reducen los costos de transacción recurriendo a relaciones personalizadas o fuertemente institucionalizadas, que hacen previsible el resultado de las transacciones. Que, en suma, ofrecen un marco de confianza ante la incertidumbre.

La idea que pretendo desarrollar, a partir de esta obviedad, es que las nuevas reglas de juego de la economía han acentuado la incertidumbre de todos los actores y han hecho crecientemente imprevisible el cumplimiento satisfactorio de las transacciones, en la medida en que han desinstitucionalizado y despersonalizado los intercambios en aras de la lógica del mercado puro. Y que el aumento de la incertidumbre tiene efectos negativos sobre el funcionamiento de la economía real.

Un ejemplo elemental es la retracción en el consumo de bienes duraderos cuando los consumidores se ven afectados por una in-

certidumbre creciente sobre su futuro laboral y su nivel de ingresos. Un segundo ejemplo, igualmente fácil de entender, es la incertidumbre sobre el futuro económico de los países, y sobre su estabilidad política, como condicionante de la inversión en ellos. Al disminuir la regulación e institucionalización de los mercados aumentan los riesgos y consiguientemente las incertidumbres. Un mercado laboral muy flexible puede favorecer la adaptación de la oferta a la demanda de trabajo, pero crea incertidumbre en los trabajadores como potenciales consumidores (por no hablar de quienes se quedan fuera del mercado al perder su trabajo). Un mercado de capitales desregulado favorece el movimiento de capitales hacia las mejores posibilidades de inversión, pero desincentiva las inversiones de maduración lenta y condiciona las inversiones a indicadores de estabilidad ajenos a la lógica de la economía productiva.

Consiguientemente, se tiende a mercados de consumo estancados o con recuperaciones débiles, pero sumamente vulnerables a movimientos de capitales relativamente imprevisibles. La consecuencia global es que la tendencia no es un crecimiento sostenido que puede extenderse gradualmente hacia quienes en un primer momento están fuera del modelo, sino un crecimiento esporádico, con retrocesos, y que se puede ver aquejado tanto de una insuficiencia de demanda como de una insuficiencia o inestabilidad de la inversión, además de fiebres especulativas de doloroso final.

Dicho de otro modo: los problemas de la economía global desde los años ochenta no son casuales, no son simples incidentes de recorrido hasta que alcancemos una etapa de estabilidad, en la que se producirá ya un crecimiento sostenido y compartido por todos. Por el contrario, la ausencia de reglas estables en la economía, que permitan a cada uno de los actores económicos saber qué pueden esperar en el futuro inmediato, afecta inmediatamente a la posibilidad de lograr un crecimiento estable. El problema que tenemos en este momento, entonces, es que lo que la ideología neoliberal elogia como receta para la prosperidad incrementa la incertidumbre por parte de los actores, y consiguientemente crea problemas crecientes a la propia economía.

Hay una paradoja especialmente conocida y fácil de entender: en economías como la de Estados Unidos, que está creciendo de forma razonablemente estable, creando empleo e incluso mejorando los salarios, la desconfianza de los ciudadanos de a pie no se disipa. El problema no es que la economía vaya mal, es que los ciudadanos no están seguros de que no les vaya a volver a ir mal en cualquier momento. Personas con empleo, ingresos crecientes y en buena situación familiar, son muy renuentes a meterse en com-

pras o en operaciones de inversión a medio plazo, porque no saben lo que puede suceder y porque temen que no se mantenga esa situación de relativa prosperidad en años sucesivos o incluso en meses sucesivos.

En parte, esto se produce por la pérdida de confianza entre los ciudadanos, como trabajadores, y las empresas. Durante la década de los ochenta, en función de ese marco ideológico neoliberal, se ha dado por descontado que la principal estrategia de desarrollo empresarial es la flexibilización de las plantillas, la posibilidad de reducirlas drásticamente para adaptarse a mercados y coyunturas cambiantes.

Una de las consecuencias de las que, por cierto, algunos expertos en gestión empresarial son crecientemente conscientes, es la pérdida de capital humano: los trabajadores, o mejor dicho, las plantillas empresariales, pierden el saber implícito de los trabajadores que son despedidos para adaptarse a las oscilaciones de la coyuntura, pero pierden también, y esto puede ser más importante, la confianza de los trabajadores restantes en la lealtad de la empresa hacia ellos.

Se produce así una estructura de incentivos plenamente negativa, un círculo vicioso en el que las empresas no tienen razones para invertir en la formación de los trabajadores y éstos no se esfuerzan en mejorar su formación, los que poseen saber implícito no tienen razones para desarrollarlo o ponerlo al servicio de la empresa, y muchas veces, en la pura búsqueda de la reducción de plantilla, personas que son clave para la productividad o la adaptación estratégica de la empresa se pierden en aras de la reducción de costos salariales.

Eso significa un riesgo creciente no sólo de que los mercados se puedan estancar por insuficiencia de la demanda, sino también de que, cuando se produzca un crecimiento de la demanda, las empresas no estén en condiciones de adaptarse a él, porque se han descapitalizado en el plano humano, porque los trabajadores no poseen los conocimientos ni la motivación necesaria para satisfacer a un nuevo mercado o a unas nuevas demandas.

### **Un déficit de confianza**

En suma, como ha señalado el vituperado Francis Fukuyama, la confianza es un capital social: la confianza es necesaria para regular los intercambios políticos y para mantener el tejido social, pero también para hacer funcionar la economía. Ha habido cambios objetivos en el mundo que han disminuido la confianza de los

actores y de las personas individuales. Esa desconfianza se traduce en un repliegue hacia nichos mínimos personales o minicollectivos para sobrevivir, perjudica seriamente a la economía, a la sociedad y al asentamiento de la democracia. Y se ve reforzada esa tendencia a la desconfianza por una ideología neoliberal que elogia al mercado por encima de las instituciones, las reglas, los intercambios recíprocos y, en suma, de la creación de relaciones de confianza entre las personas y los actores, entendidos como colectivos.

Dicho de otra forma: tenemos un problema de instituciones y reglas en la economía global, pero tenemos, y quizás ante todo, un problema inmediato de volver a poner en el orden del día la importancia de las relaciones de confianza, de la existencia de reglas que pauten el intercambio social, de instituciones que devuelvan la confianza a los actores y respalden la existencia de tales reglas, en la economía y en todas las esferas de la existencia social. Quizás antes de lograr construir las nuevas instituciones económicas, sociales y políticas que necesitamos, un primer paso sea defender, en el plano de las ideas, la importancia de las reglas, las instituciones y la confianza. La importancia, en política para empezar, de partidos capaces de llegar a acuerdos, de crear relaciones de confianza entre ellos en función de un objetivo democrático común, y de crear confianza en los ciudadanos por presentar proyectos posibles y acordes con sus hechos, partidos que digan lo que hacen y hagan lo que dicen. Pero ésta es ya otra historia.

*Versión revisada de la conferencia pronunciada en el Congreso Nacional de Ciencia Política, México D.F., 25-28 de septiembre de 1996.*

## Bibliografía

- Akerlof, G. (1984), *An economic theorist's book of tales*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Arrow, K.J., y Debreu, G. (1954), «Existence of an equilibrium for a competitive economy», *Econometrica* 22, págs. 265-290.
- Bowles, S., y Gintis, H. (1993), «Post-Walrasian political economy», en S. Bowles, H. Gintis y B. Gustafsson, comps., *Markets and democracy: participation, accountability and efficiency*, 1-10, Cambridge, Cambridge University Press.
- Fukuyama, F. (1995), *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*, Nueva York, Free Press.
- Greenberg, S.B. (1996), *Middle class dreams: the politics and power of the new American majority*, Nueva York, Yale University Press.
- Helleiner, E. (1994), «Freeing money: why have states been more willing to liberalize capital controls than trade barriers?», *Policy Sciences* 27, 299-318.

- Marris, P. (1996), *The politics of uncertainty: attachment in private and public life*, Londres, Routledge.
  - North, D.C. (1990), *Institutions, institutional change and economic performance*, Cambridge, Cambridge University Press [*Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, México, F.C.E., 1993].
  - O'Donnell, G. (1992), «Delegative democracy», *Journal of Democracy* 5 (1): 55-69, 1994 [«¿Democracia delegativa?», *Cuadernos del CLAEH* 61, 5-20].
  - Reichheld, F.F. (1996), *The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value*, Cambridge, Harvard Business School.
  - Williamson, O. (1985), *Las instituciones económicas del capitalismo*, México, Fondo de Cultura Económica, 1989 [*The economic institutions of capitalism*, Nueva York, Free Press].
-