

LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS

■ JOSE MARIA MARTINEZ

Economista y Consultor.

Al hablar sobre la productividad de los servicios pesa la idea desarrollada por Jean Fourastié, quien, a partir de sus investigaciones sobre la productividad en los diversos sectores, clasificó las actividades económicas en primarias, secundarias y terciarias, agrupando en este último concepto a aquellas actividades cuyo ritmo de productividad era débil e incluso nulo.

El análisis de Fourastié, al englobar todos los servicios en una sola realidad, pone en evidencia unos comportamientos ciertos que, con el paso del tiempo, han venido a confirmarse, dado el aumento de tamaño de este sector en términos de empleo que no ha ido acompañado con un ritmo similar en términos de producción o valor añadido.

Sin embargo, un mínimo análisis de un sector tan complejo y heterogéneo como es el de los servicios obliga a distinguir entre actividades, dado que la disparidad de comportamiento entre ellos es importante en términos, precisamente, de productividad.

Para empezar, es necesario llamar la atención sobre una serie de aspectos, referentes obligados a la hora de analizar la productividad de los servicios. Como se explicará posteriormente, el núcleo gira en torno al progreso técnico, a las nuevas características del mercado, a los distintos ritmos de crecimiento de la productividad en los distintos sectores, la tendencia homogeneizadora de los salarios y su rigidez a la baja.

Todo ello implica, por un lado, que los sectores con menor crecimiento de sus productividades se distinguirán por una cuota creciente de participación en el empleo pero no así en la

renta real, y por otro, a partir de una saturación de las necesidades básicas, una nueva composición de la cesta de bienes y servicios siguiendo los criterios que se derivan de la "ley de Engel" pero con aspectos novedosos derivados hacia nuevas actitudes ante el hecho del consumo.

EL CRECIMIENTO DEL TERCIARIO

La explosión del sector terciario en los últimos tiempos y determinados análisis precipitados y simples han llevado a afirmaciones genéricas y poco matizadas. Tesis como las de Bell sobre la sociedad postindustrial, la de Rostow sobre las etapas del desarrollo económico, por citar dos ejemplos de especial relieve y eco en el ámbito del pensamiento social y económico, resultan simples y hasta atrevidas y obligan a desagregar el sector terciario, ya que su misma estructura ha variado de forma sustancial en los últimos tiempos y el proceso continúa.

Lo primero que hay que reseñar es que separar actividades y crear clasificaciones tiene un valor primordial en aras del análisis, siempre que no se destruya en dicho análisis la unidad de la realidad que se analiza. No se puede separar lo que está sucediendo en el ámbito de la industria y de la agricultura si se quiere

entender al sector terciario. Hablar alegremente de desindustrialización y, lo que es peor, plantearla como síntoma de modernidad es abocar a cualquier sociedad a un futuro de consecuencias imprevisibles.

Así pues, hay que dejar muy claro que la razón de ser de una parte importante de los servicios sigue ligada a la producción material y tan sólo la presencia de esta última permite su desarrollo.

A grandes rasgos, podríamos identificar dos fenómenos explicativos del creciente peso de determinados servicios en las economías avanzadas: su integración en el proceso productivo y la necesidad que tiene el objeto material de seducir para cerrar su ciclo pro-



ductivo (su realización, en términos clásicos).

INTEGRACION DE LOS SERVICIOS EN EL PROCESO PRODUCTIVO

En cuanto al primer fenómeno, hay que insistir en un proceso que en los últimos años se ha dado con especial

intensidad: la externalización de parte de actividades auxiliares que en etapas anteriores estaban integradas en la empresa como parte de su administración, de su proceso productivo o de sus tareas de distribución.

Su explicación reside en el hecho de que, junto a las economías de escala meramente tecnológicas, la empresa industrial busca las de índole organizativa, comercial, financiera; en definitiva, busca rendimientos crecientes internos, lo que conlleva el incremento de pequeñas empresas especializadas en fases particulares del ciclo productivo en cualquiera de sus aspectos.

Las crisis demuestran que la integración vertical del proceso productivo en muchos aspectos es un obstáculo,



poniendo en duda la superioridad de la producción en gran escala. Esto obliga a recordar toda una línea de pensamiento e investigación que nace en A. Smith, cuando hablaba del desarrollo de la división del trabajo, cuya limitación fundamental es la extensión del mercado, si bien, a su vez, consi-

dera que dicha división lleva a la integración del proceso productivo al tener sólo en cuenta elementos que favorecen las economías de escala.

Marshall, aun cuando defiende la superioridad de la producción en gran escala, defiende su noción de economías externas como ayuda para compatibilizar rendimientos crecientes y competencia, con lo cual fundamenta la racionalidad económica implícita en la desintegración de funciones de la empresa tanto en el orden tecnológico como en el organizativo o comercial.

Mientras que Stigler, partiendo del hecho de que las empresas tienden a especializarse en series individuales, deduce que, analizando las diversas funciones de producción que existen en cada una de las etapas de los procesos integrados de producción, se llega a que el principio de competencia no favorece la concentración de operaciones productivas en una sola empresa, pues ello supone un incremento de los costes medios.

Si bien estos desarrollos se refieren principalmente a la parte estrictamente productiva, que define la razón de ser de cualquier empresa, también se pueden trasladar, con las reservas pertinentes, a aquel conjunto de actividades que sostienen el funcionamiento de cualquier empresa en los aspectos organizativos, comerciales, administrativos, financieros, etc.

En estos campos, analizados aisladamente, resulta complicado pensar en términos de productividad, dado que la misma dimensión de la empresa es un corsé; lo que sí parece lógico

pensar es en un posible sobredimensionamiento de medios en relación a las tareas que tienen que ejecutar. Las posibilidades de incremento de la productividad que permite la ofimática y la burótica, por ejemplo, se manifiestan de manera más plena cuando se aplican en unidades de producción cuya actividad principal es atender este tipo de servicios, ya que su dimensionamiento e intensidad tecnológica se pueden adaptar mejor a las condiciones del mercado y a su nivel de producción.

Este proceso de externalización de tareas permite afirmar que, por un lado, al disgregarse actividades de menor productividad, se logre un incremento de la misma en las empresas que eligen esta política; y, a su vez, también se puede suponer que al organizarse estas tareas con sentido empresarial ganen en productividad.

Con esto se concluye, por un lado, que hay un continuo productos-servicios y que parte de la terciarización que sufre la empresa se traslada al exterior buscando mejorar estructuras de coste y, por otra parte, que las posibilidades tecnológicas que se derivan de la informática adquieren dimensiones racionales cuando pasan a ser actividades principales en empresas independientes.

Dado que los objetivos de una empresa no se reducen a los estrictamente cuantitativos (maximización de beneficios, reducción de costes, etc.) y que otros determinantes también operan en las estrategias empresariales (cuotas de mercado, información privilegiada, política comercial etc.), de ello se sigue que parte de estos servicios siguen internalizados en la empresa productiva de bienes materiales, y hasta cierto punto se podría afirmar que la terciarización dentro de la empresa ha alcanzado niveles importantes.

La masiva presencia de pequeñas y medianas empresas impulsa los fenómenos de externalización, mientras que las empresas grandes son el ámbito normal de lo que se ha denominado

terciarización del sector secundario. Incluso en este último caso se ven en la necesidad de demandar en el exterior servicios de investigación, auditorías, estudios de mercado, publicidad, etc. dadas las ventajas que se derivan de su contratación externa por ser tareas que no se requieren permanentemente a lo largo del año.

LA SEDUCCION DEL PRODUCTO FINAL

Si, por una parte, los servicios han crecido como consecuencia de una división del trabajo, externalizado desde la empresa industrial y asumido por nuevas empresas, por otro lado se está dando un incremento de las necesidades en servicios del producto terminado para que pueda cerrar su ciclo; es decir, para que llegue al consumidor final.

El discurso tecnológico necesita de otros discursos para que el producto seduzca lo suficiente. No basta con un producto terminado, ni siquiera perfectamente terminado; ha de ser deseado, para lo cual se necesita un envoltorio que va más allá de un envase o de un adorno cualquiera. Se necesita, en muchos casos, un áurea llena de significado, pues el producto termina trascendiendo sus límites físicos e invadiendo el mundo de los signos.

Lo cultural impone sus condiciones y la competencia entre empresas utiliza estos fenómenos culturales para colocar sus productos. De nuevo, los servicios aparecen como continuo de lo industrial y asumen una creciente responsabilidad en la fase final de la realización de sus productos así como en los resultados de su productividad.

Con esto se quiere indicar que hablar de productividad de los servicios que operan en este ámbito (publicidad, mercadotecnia, etc.) es complejo. Por un lado, parte de la productividad queda ligada a las mismas actividades industriales y, por otro, la productividad de los servicios está condicionada hasta por criterios de medición, como se verá más adelante. Con todo, a pesar del escaso nivel de inversión en

capital fijo, la importancia del capital humano explica que la productividad de este conjunto de servicios sea alta.

BIENES Y SERVICIOS

Puede darse una transición entre servicios y bienes en el uso definitivo de estos últimos. En efecto, donde existía un servicio en el consumo final (transporte público, banda de música) puede haber ahora un bien directamente utilizado por el usuario final (automóvil, compacto); también puede ser en sentido contrario (comer en casa, restaurante).

El primero de estos sentidos ha sido de gran importancia en el desarrollo industrial; el segundo supone cambios culturales en las sociedades desarrolladas. El saldo final, en términos de peso en el total de la economía, es indiferente, pues aún en el caso de que estos fenómenos terminaran expulsando empleo de los servicios en favor de la industria, ya se ha subrayado que en las economías avanzadas el desarrollo de los servicios está ligado al de la industria. Es más fácil imaginar una sociedad con un núcleo industrial hiperproductivo y un terciario desarrollado (típica visión de la sociedad postindustrial) que una sociedad con un núcleo hiperindustrial.

Es imposible desligar el actual crecimiento de la productividad en toda la economía sin referirse al "input" fundamental sobre el que se asienta dicho crecimiento: la información. Este hecho incide de forma particular en la fuerza de trabajo especializada. La punta de acción de todo lo que tiene que ver con su desarrollo se concentra cada vez más en las actividades de servicios nacidas a la sombra de este fenómeno, dada la dificultad de que la empresa productiva asuma en su totalidad su desarrollo.

En este caso, la productividad de estos servicios está íntimamente unida al capital humano y su organización con criterios empresariales; ingenierías, laboratorios, empresas de marketing estudios de investigación de mercado,

etc..., son ejemplos de actividades que concentran capital humano y, en consecuencia, detentan importantes productividades, superiores a la media industrial, pero siempre ligadas a la empresa industrial, su principal demandante.

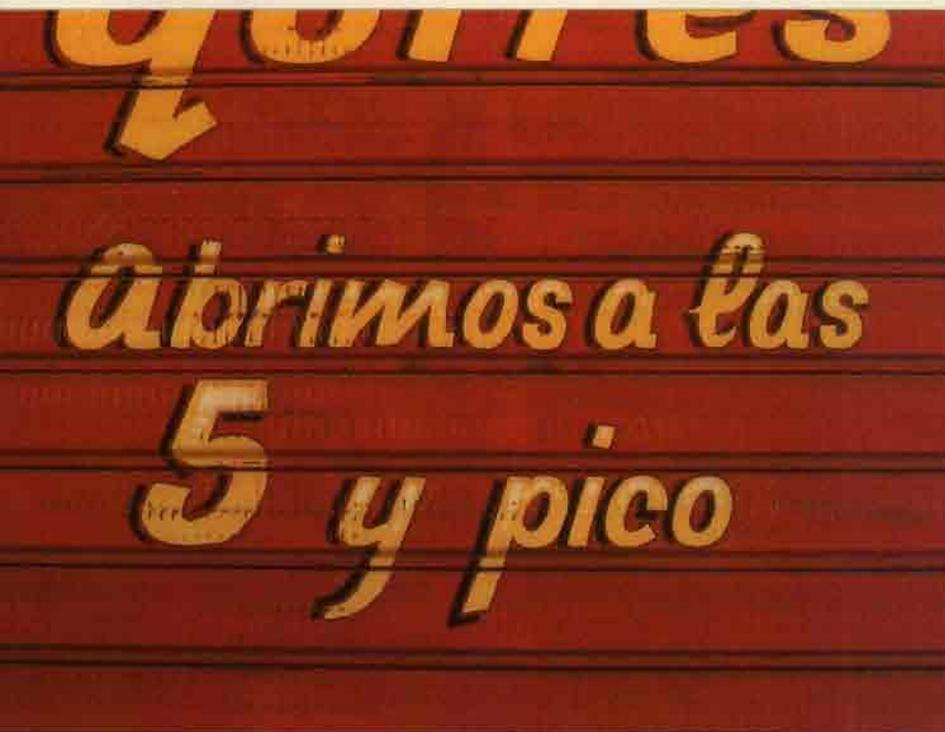
Así pues, se puede concluir que la productividad de los servicios es heterogénea y, aunque globalmente esté por debajo de la industrial, no se deduce de ello que esto sea real para cada uno de los posibles sectores en que se les puede dividir.

En efecto, la productividad de los distintos servicios está ligada a una serie de factores que explican los niveles actuales y sus posibilidades. El mismo contenido de la actividad del servicio representa una limitación que, a su vez, puede reforzarse si las posibilidades de desarrollo tecnológico en dicha actividad fuesen casi nulas (por ejemplo, la limpieza de edificios).

La productividad de los servicios depende de la capacidad de incorporar nuevas tecnologías, de la cantidad y nivel de calidad del capital humano necesario para llevar a cabo su actividad, junto con el desarrollo de métodos de organización y producción, pensados con criterios "industriales", de los procesos y tareas, superando viejas costumbres cuasi artesanales en muchas actividades e intentando aprovechar los nuevos medios tecnológicos para diseñar nuevas maneras de hacer las cosas.

Indudablemente, estos planteamientos pasan por tener en cuenta que las nuevas tecnologías, presentes en cualquier proceso productivo, determinan las habilidades exigidas a la fuerza de trabajo; lo que no deja de ser una novedad frente a cambios tecnológicos de tiempos pasados que se centran más en la esfera de la producción, sustituyendo fuerza física por energía o reduciendo las necesidades de las materias primas.

En la actualidad, el paradigma técnico-económico se asienta sobre la incorporación de la información y la ne-



cesidad de aportar al "hardware" productivo un "software" cada vez más complejo en forma de servicios varios sustentados en profesionales.

PRECIO, CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Si la productividad se entiende como la relación existente entre producción económica e inputs, resulta difícil llegar a conclusiones concretas, en términos cuantitativos, al referirse a los servicios. Pero esta dificultad no impide hacer algunas inferencias sobre el tema, en base a variables como precio, calidad y productividad.

Una primera conclusión, basada en observaciones empíricas, puede ser la de que, suponiendo constante el reparto del valor añadido entre trabajo y capital, y que los salarios aumentan al mismo ritmo en los servicios que en el resto de los sectores, si la calidad de los servicios empeora mientras que su productividad crece a un ritmo superior que en el resto de los sectores de la economía, los precios tienden a bajar en comparación con otros; pero si la calidad mejora y el crecimiento de la productividad es más lento que

el del resto de los sectores, el precio de los servicios tenderá a subir.

En términos generales, se puede afirmar que la senda de los salarios en los servicios ha ido paralela a la del resto de la economía, siendo similar la relación salarial entre estratos profesionales de servicios e industria, mientras que el número de trabajadores ha aumentado, y, en las últimas décadas, los precios de los servicios han crecido por encima de los precios industriales. Todo ello, con el hecho admitido de que la calidad de los servicios solo se ha mantenido o incluso ha empeorado.

En el marco de estos supuestos, contrastados en estudios empíricos, la conclusión es que la productividad relativa del sector servicios ha disminuido; es decir, que de la tasa de crecimiento de los precios de los servicios, alta si se compara con los del resto de la economía, se deduce, en el marco definido, una baja tasa de crecimiento de la productividad, lo cual explica el carácter inflacionario que se les atribuye.

Las razones de estos resultados pueden deberse a distintas causas que en ocasiones no se han estudiado sufi-

cientemente. El mundo de los servicios tiene, en muchos casos, un ámbito de mercado más reducido donde las prácticas monopolísticas u oligopolísticas o de mercados cautivos pueden resultar más fáciles. Por otro lado, la definición del servicio, su alcance y su contenido no tienen la claridad de un producto industrial o agrario y, por tanto, la formación del precio de mercado resulta más discrecional.

Los servicios finales parecen adolecer de problemas diferentes a los servicios ligados al proceso productivo general.

Hay estudios transversales que indican un alto grado de elasticidad de la demanda de estos servicios en relación con las rentas, mientras que en estudios temporales los resultados son opuestos.

En el marco de estas conclusiones, la divergencia se explica porque en un análisis sincrónico puede darse perfectamente una relación positiva entre consumo de servicios y renta; pero con el paso del tiempo, dado el incremento relativo del nivel de precios de los servicios, sin variar las elasticidades en relación con las rentas a corto plazo, puede suceder que a cada nivel de renta se dé un menor consumo de servicios finales. En esta lógica, parece que un incremento de la productividad es el camino para que en el largo plazo no suceda lo que la experiencia indica hasta el momento presente, y todo ello sin tener un pronunciamiento explícito sobre los efectos en el empleo.

En medio de estas aproximaciones, no queda otra cosa que indicar la debilidad de las teorías económicas y de los instrumentos al uso que se utilizan para abordar una serie de fenómenos nuevos que desbordan la realidad de los análisis hechos hasta el presente. Problemas de definición, medición e, incluso, falta de perspectiva, hacen que se sigan utilizando las mismas gafas para ver panoramas con dimensiones sustancialmente distintas. □