

**PRECIOS DE LOS SERVICIOS E INFLACION:
UN CAMPO PARA LAS POLITICAS MICROECONOMICAS Y DE REORDENACION**

Juan R. Cuadrado Roura
Catedrático de Economía Aplicada

En diversos análisis recientes, los precios de los servicios aparecen como el auténtico "culpable de la trama" a la hora de explicar la resistencia a la baja de las tasas de inflación en gran parte de los países más avanzados.

El tema ha sido también objeto de mayor atención en nuestro país en los últimos meses. Y no sin razón, puesto que, por una parte el diferencial de nuestro IPC respecto a la media de la Comunidad Europea está muy próximo a los 1,5 puntos porcentuales (diferencia que se eleva a 3,5 puntos al tomar como referencia los tres países con una inflación más baja) y, por otra, los datos evidencian que los precios de los servicios constituyen un claro elemento de *presión al alza* en la tasa inflación.

El caso español.

El carácter "dual" de la inflación española en los últimos años ha sido un tema en el que se ha insistido reiteradamente desde estas páginas, así como en varios trabajos publicados en PAPELES DE ECONOMIA ESPAÑOLA. El número de *Cuadernos* correspondiente al pasado mes de julio, en concreto, aportó al respecto una serie de datos que hacían incontrovertible diagnóstico. A su importancia, como hecho y -sobre todo- para diseñar una política económica adecuada, se refirieron nuevamente los profesores Fuentes Quintana, Valle y Alcaide en el trabajo "Las tres coordenadas del otoño del 92", que abría y centraba el contenido del número 66 de *Cuadernos* correspondiente al pasado mes de septiembre.

Desde 1985 hasta la fecha, aunque también cabría recurrir a otras etapas anteriores, la evolución del IPC ha mostrado con claridad ese carácter "dual" de la inflación española. Mientras los precios de los bienes industriales han seguido una trayectoria prácticamente descendente (con ligero ascenso en 1990 y 1991, pero en baja de nuevo en el 92), los de los servicios se han mantenido siempre por encima del IPC, con una apreciable tendencia incluso a distanciarse *al alza* con respecto a los productos industriales. En 1990, los precios de los servicios adquiridos por los consumidores superaron en el 87,8% el aumento de los precios de las manufacturas. En 1991, los precios de los servicios consumidos aumentaron el 131,8% más que los de los productos industriales, y en 1992 su crecimiento ha superado a estos últimos en el 109,8%.

Un análisis más detallado de los componentes o rúbricas de servicios incluidos en el actual IPC evidencia que, en la gran mayoría de los casos, sus precios han superado siempre -y, a veces, muy ampliamente- la tasa de inflación subyacente, debiendo tenerse en cuenta, además, que la participación de los servicios (sin alquileres) en la "cesta" de productos sobre la que se calcula el IPC es reducida (22,5%), y seguramente no ajustada a la realidad actual como lo prueba el

hecho de la propia corrección del peso de los servicios en el más actualizado IPC que sustituirá al actual a partir de enero de 1993.

Tomando como referencia el período diciembre 1991 - diciembre 1992, se constata que los doce grandes componentes del gasto en servicios de las familias experimentaron aumentos superiores a la inflación subyacente. En concreto, la enseñanza general básica aumento un 16,7% en dicho período, los servicios médicos un 11,2%, el transporte público urbano un 10,9%, el servicio doméstico el 10,5%, las enseñanzas de BUP y FP el 10,3%, y los consumos ligados a hostelería, restauración y similares, el 9,6%, con porcentajes superiores al 9% en los gastos de esparcimiento y reparación de calzado. Sólo en los casos de los servicios de correos y comunicaciones (cuyos precios se establecen "políticamente" o por criterios al margen del mercado) se registraron incrementos ligeramente más bajos, pero superiores a los de la inflación subyacente.

La incidencia de los precios de los servicios en nuestra tasa de inflación es -en todo caso- muy clara, a pesar de que su ponderación en la cesta de la compra de las familias es, como antes dijimos, reducida. En el período diciembre 1991 - diciembre 1992, el incremento medio de los precios de los servicios (10,8%) explica el 45,5% del alza total de los precios de consumo españoles, que fue del 5,4 por 100.

Conviene señalar, además, que en las consideraciones anteriores estamos dejando fuera la evolución de los precios de los servicios adquiridos por las empresas como parte de sus necesidades de producción, de suministro y de distribución. Los gastos de transporte, los de publicidad, asesoramientos legales, fiscales y/o técnicos, así como otros servicios a la producción, también han venido experimentando elevaciones en sus precios que se sabe que son importantes, aunque la información estadística es -lamentablemente- muy limitada. Sí sabemos, por contra, que el consumo de servicios por parte de las empresas ha ido aumentando en España, como sucede en todos los países, como consecuencia tanto de la "externalización" de algunos servicios antes integrados en la estructura productiva de las empresas industriales (transportes, servicios contables, administrativos, de distribución, etc.), como por la mayor *necesidad* que las industrias tienen de utilizar "servicios" en un mundo más internacionalizado, complejo y competitivo.

Un fenómeno muy generalizado.

Con todo, el comportamiento de los precios de los servicios no es una peculiaridad de la economía española. En todos los países industrializados, dichos precios han venido creciendo también a tasas más elevadas que las de los productos manufacturados. Una de las escasas excepciones, y no completamente tal, es Japón, como consecuencia de las sensibles diferencias que su sector servicios muestra en cuanto a su organización y la operatividad de sus mercados.

La tasa de inflación de los países integrantes del llamado *Grupo de los 7* -es decir, los que se considera como más desarrollados- se ha situado en los últimos meses en niveles más que aceptables. En noviembre, la tasa media de inflación de este bloque se situaba en el 3,2% (en términos anuales) frente al 5,6% de finales de 1990. Italia es el país que más se distancian, por arriba de dicha media.

Aun siendo el promedio de inflación más bajo desde los años sesenta, la mayoría de los gobiernos se plantean su reducción a niveles en torno al 2% e incluso por debajo, convencidos

como están de que la estabilidad de precios es la primera condición para un crecimiento equilibrado.

Lograr este objetivo no será fácil. Algunos economistas prestigiosos han llegado incluso a preguntarse si es o no "deseable" llevar a cabo esa batalla hasta sus últimas consecuencias, teniendo en cuenta el clima depresivo en el que las economías están inmersas. Pero, en todo caso, dejando a un lado ese posiblemente falso debate, lo que parece menos discutible es la "posibilidad" real de rebajar *todavía más* algunas tasas de inflación. La realidad muestra que algunos gobiernos han tenido éxito en la reducción de los precios de los bienes manufacturados, que incluso han caído en los doce últimos meses (en alguna medida como consecuencia también de la propia evolución recesiva), pero que encuentran *notables dificultades* en el terreno de los precios de los servicios. La resistencia de éstos a la baja es un hecho ya advertido en el pasado, pero que sigue estando muy presente.

El gráfico adjunto es, en este sentido, muy claro: en los seis países considerados en él, y con la ya antedicha excepción de Japón, la tasa de variación a 12 meses de los precios de los servicios ha discurrido siempre por encima de la de los bienes. En algunos casos (los EE.UU., Francia, Gran Bretaña y Alemania) la diferencia entre ambas tasas (la de los servicios y la de bienes) es de 2 puntos o más. En los Estados Unidos, mientras los precios de los bienes aumentaron aproximadamente un 2,5% en doce meses (octubre 1991 - octubre 1992), los precios de los servicios crecieron un 4,3%. En Alemania, los valores respectivos son 2% y 6,4%, y en Francia, 1,6% y 3,8%. Italia presenta una situación todavía más grave: mientras los precios de los bienes aumentaron en los doce meses antes citados un 4,8%, los servicios (excluidos los alquileres) lo hicieron al 8%:

Cuando se desciende a un estudio más pormenorizado, el comportamiento de algunos precios de los servicios resulta todavía más llamativo, tal como ocurría en el caso español. Tanto en Gran Bretaña como en Estados Unidos los precios de los espectáculos han aumentado por encima del 12% durante el período antes citado. El seguro del automóvil se incrementó un 30% como media en Gran Bretaña, y en EE.UU. (donde su elevado coste es bien conocido) aumentó entre un 7,6 y un 7,7%. Los servicios médicos y de salud han aumentado entre un 7,5 y un 12% en EE.UU. (donde también, como se sabe, estos servicios tienen un coste excepcionalmente alto comparado con Europa), y entre un 8 y un 14% en Gran Bretaña. Aunque no disponemos de información reciente sobre el caso de Alemania, algunos datos sobre variación de precios muestran, igualmente, un amplio abanico de cambios en el sector servicios, casi siempre por encima de los precios de los bienes. La excepción la constituyen, en todos los países citados, los precios de los videos, grabaciones musicales y productos informáticos (materiales y programas), aunque cabría ya empezar a preguntarse si en estos casos estamos hablando de servicios o de simples bienes.

En busca de una explicación: las tres razones de Blinder.

En un reciente artículo, que se incluye íntegro tras esta colaboración, el presente número de Cuadernos, el profesor Alan S. Blinder, de la Universidad de Princeton, se plantea el tema de la sistemática evolución al alza de los precios de los servicios, y el riesgo de que algunos posibles avances en términos de competitividad en los mercados puedan acabar suponiendo una caída de la "calidad" del servicio, además de la de los precios. A él remitimos a nuestros lectores para conocer las tres razones que Blinder destaca para explicar que los servicios (en particular los de carácter personal) tiendan a experimentar aumentos en sus precios mayores que los deseados,

afirmando, incluso, que será muy difícil alterar esa tendencia, que seguirá presente en los próximos años.

Algunas razones que Blinder no incluye.

En el planteamiento del profesor Blinder hay dos puntos claramente cuestionables, aunque debamos tener en cuenta que su artículo está más en una línea de difusión de ideas que de profundización en el tema. El primero es que Blinder acepta implícitamente el "correcto" funcionamiento del mercado. El segundo, que omite bastantes elementos más, que -en opinión- tienden a *empujar* los precios de los servicios por encima de los bienes y de la propia tasa media de inflación de la economía (donde, ciertamente, están ya incluidos los servicios).

Cuatro "causas" más deben, cuando menos, ser tomadas en consideración.

La primera, y no la más importante, es que los productores de servicios suelen encontrar más facilidades a la hora de elevar sus precios sin perder clientes. La principal explicación se encuentra en lo que ha dado en llamarse "lealtad a la marca" o a la persona. La gente se plantea con más facilidad la sustitución de un producto por otro cuando varía el precio o cuando hay ofertas (por ejemplo, en los productos de higiene, limpieza, ropa) que cuando se trata de cambiar a sus hijos de colegio o de acudir a otro médico especialista distinto del ya conocido.

La segunda, también evidente, es que los aumentos en los ingresos de las familias suelen reflejarse pronto en una mayor demanda de mejores servicios. Estos últimos, están ligados, casi siempre, a un mayor empleo de mano de obra (y, en general, mejor cualificada), lo que redundará por tanto en unos servicios más caros, aunque tengan una misma denominación estadística. Sirvan de ejemplo el paso de frecuentar restaurantes de autoservicio a otros de mayor calidad, con servicio personal, o el envío de los hijos a colegios con menos alumnos por clase, a centros deportivos, etc., todo lo cual desplaza al alza el coste de los servicios (si no valoramos las mejoras de calidad, como de hecho ocurre en las estadísticas).

La tercera es que algunos servicios "disfrutan" de situaciones de privilegio que los sitúan *fuera* de los efectos del mercado y de la competencia. En unos casos se trata de *regulaciones* establecidas por las autoridades para garantizar unos servicios mínimos (considerados socialmente -o políticamente- convenientes) o para controlar/garantizar la idoneidad de unos determinados profesionales o compañías para desarrollar una determinada actividad. En otros, el ejercicio de un monopolio o concesión oficial otorga a la empresa que suministra el servicio unas ventajas (reserva del mercado, pago de mejores retribuciones a su personal, cobertura de pérdidas por el sector público, etc.) que, en modo alguno, conseguiría si se sujetase al libre juego del mercado. Uno puede preguntarse, al respecto, como es posible viajar en avión S. Francisco-Miami-S. Francisco por unas 28.000 ptas. (y hasta menos, en determinadas fechas, cubriendo una distancia equivalente a 3,30 horas de vuelo), cuando ése es también -aproximadamente- el coste de un billete en el puente aéreo Madrid-Barcelona (ida y vuelta, también, pero sólo 45 minutos por trayecto). La respuesta está, obviamente, en la fuerte competencia que existe entre distintas compañías en los EE.UU. y en la inexistencia de competencia alguna en España.

Por último, cabe señalar que estadísticamente se comprueba también que las actividades de servicios son *menos sensibles* que las industrias a las medidas estabilizadoras de las autoridades económicas. Cualquier caída de la demanda (por recesión o por medidas que busquen un enfriamiento de la economía) tenderá a traducirse en un aumento de las existencias de productos

en la industria, lo que puede inducirles a reducir precios o a plantear operaciones de rebajas. Sin embargo, esto no ocurre en bastantes actividades de servicios, desde las escuelas y hospitales hasta las peluquerías. En parte, porque la actividad, sigue, a veces, con independencia del momento económico. Y, en parte también, porque bastantes servicios no son almacenables. La recesión, en este caso, se traduciría en una menor (?) actividad real, pero no en una rebaja de precios para dar salida al producto. Ni siquiera es seguro que disminuya la actividad muy sensiblemente. Al menos en un cierto número de servicios.

Todavía podríamos añadir una "causa" más (la quinta) entre las que diferencian el comportamiento de los mercados de bienes y de servicios: bastantes de ellos están *protegidos de la competencia* que podrían hacerles empresas de otros países, e incluso de otras regiones dentro del propio país, o ubicadas en distintas localidades. Toda una serie de servicios (personales, pero también a empresas) cuentan así con una protección de "su" mercado que les facilita el mantenimiento de los precios. En definitiva, disfrutan de una cierta posición de dominio territorial (o de monopolio, por *sui generis* que éste sea).

En busca de soluciones.

Conocida la enfermedad y sus posibles causas -suele decirse- es más fácil encontrar el remedio. Pero esta afirmación, válida quizás en medicina, no es fácilmente trasladable al campo económico.

La evolución de los precios de los servicios y sus posibles causas están bastante claras. Su tendencia a aumentar tiene, además, una implicación muy incómoda. Para lograr rebajar las actuales tasas de inflación (en España o en cualquiera de los países antes citados) habrá que presionar todavía más fuertemente sobre el resto de la economía, con lo que esto normalmente supone en términos de menor crecimiento y más desempleo.

Es necesario atacar más directamente el centro de la enfermedad. Y lo cierto es que, como ha señalado el profesor W.J. Baumol, uno de los más serios estudiosos de los problemas de los servicios, los remedios no son fáciles ni siempre efectivos, se pueden observar, además, algunas contraindicaciones.

Dos frentes de ataque se presentan como posibles vías de actuación:

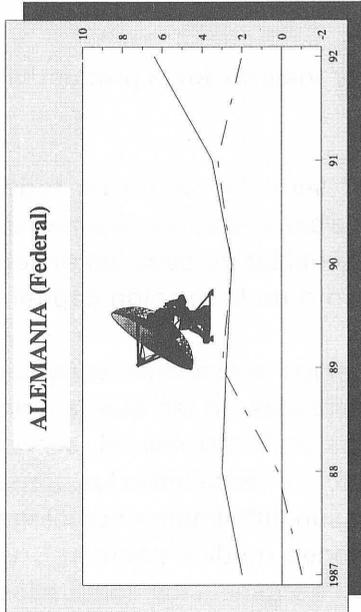
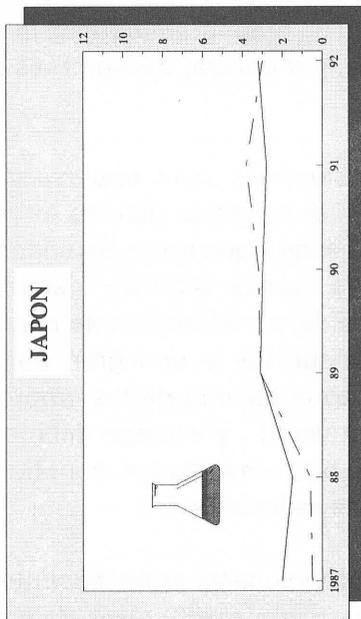
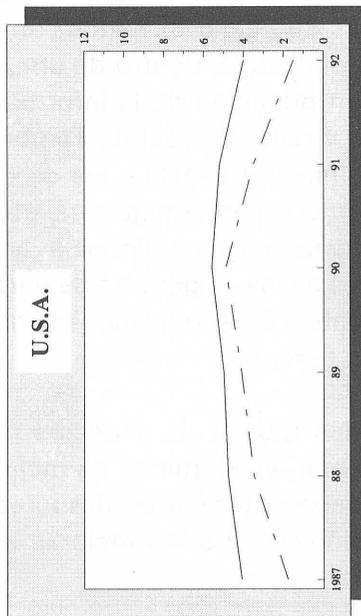
- 1) favorecer las *mejoras de productividad* en el sector, e
- 2) *incrementar la competencia* y desregular los mercados en los que sea posible hacerlo sin riesgos importantes en cuanto a beneficios sociales y posible caída de la calidad del servicio.

En algunos aspectos, se trata, en realidad, de las dos caras de una misma moneda, porque un aumento de la libre competencia de oferentes y una menor regulación de las posibilidades de suministro redundarán, posiblemente también, en mejoras en la productividad de las empresas (forzadas a ser más eficientes sin incurrir en pérdidas) y en reducciones en los precios.

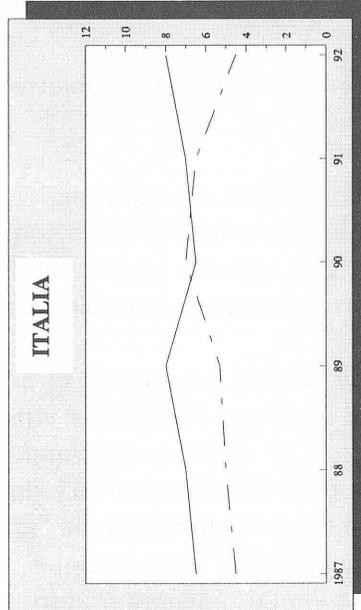
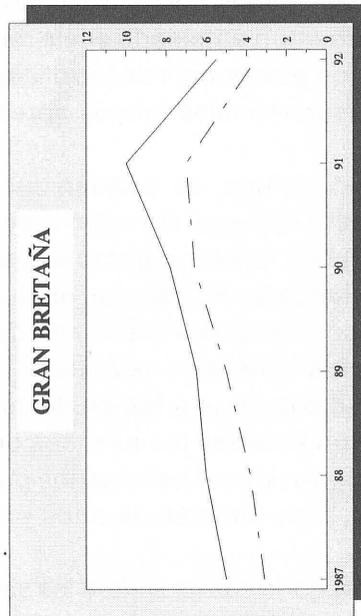
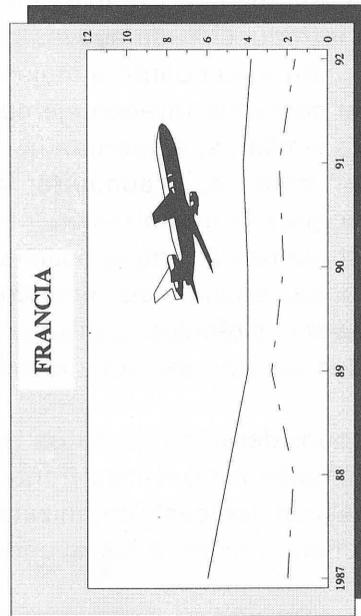
¿Puede realmente incrementarse la competencia en los servicios y favorecer las mejoras de productividad?. La pregunta no tiene una única ni clara respuesta. Pero en los últimos años se ha logrado, al menos, poner un poco de orden en los argumentos. Intentaré brevemente resumirlos.

EVOLUCION DE LA INFLACION, En tasas anuales (porcentaje)

--- Bienes
--- Servicios



--- Bienes
--- Servicios



Fuentes: Departamento de Comercio de los EE.UU.; Banco de Japón; Bundesbank; INSEE; The Economist; OECD. Elab. The Economist Unit. Para 1992 se ha utilizado la información disponible a Octubre, estimando la tasa a 12 meses.

Encaremos, en primer lugar, el objetivo de lograr mejoras en la productividad en el campo de los servicios.

Un punto esencial es no contemplar el sector servicios como un todo, sino romperlo en bloques más reducidos y también más homogéneos a estos efectos. Baumol estableció hace unos años tres grupos que todavía siguen siendo útiles al hablar de posibles mejoras en la productividad, introducción de avances tecnológicos y aumento de la relación capital/mano de obra.

El primero de dichos grupos es el de los *servicios personales estancados*. Sin excesivos matices, podrían incluirse aquí todas aquellas actividades en las que la calidad está altamente correlacionada con el tiempo empleado en preparar/desarrollar el servicio, al tiempo que generalmente (aunque no siempre) se exige el contacto directo entre los consumidores y quienes trabajan. Se trata de actividades cuyos "productos" son difícilmente homologables (cuyo ejemplo podrían ser -con limitadas excepciones- las relaciones médico-paciente), y que generalmente exigen un número limitado de destinatarios si se desea alcanzar los adecuados niveles de calidad, como también sucede en la educación. En éstos, y en otros casos de servicios personales (incluidos los relacionados con la hostelería, hasta cierto punto), cualquier intento de mejorar la relación servicio/tiempo empleado suele redundar en un empeoramiento de la calidad del servicio. El ciudadano de los países más desarrollados tiende, por contra, a exigir más calidad, excepto en aquellos servicios personales menos apreciados.

En el segundo grupo se pueden incluir los *servicios más impersonales y progresivos*. Constituyen la cara opuesta del caso anterior. Aquí el progreso técnico es posible y también la homologación. Puede forzarse, por tanto, a las empresas a que no se detengan en su avance, que casi siempre redundará no sólo en reducciones de costes, sino en mejoras en los servicios. Ejemplo de ello son las comunicaciones telefónicas, la transferencia de correo e informaciones (hoy sujetas a una auténtica revolución), los transportes y una gran parte de los servicios administrativos (destinados a los ciudadanos y/o en el terreno de las empresas). En todo este amplio campo, son posibles los avances de productividad, y el juego del mercado impulsará su progreso y transformación. Los usuarios pueden, en bastantes casos, beneficiarse no sólo de una mayor eficiencia, sino también de unos precios más reducidos.

La tercera categoría comprenderá los *servicios impersonales asintóticamente estancados*. Son servicios cuya historia nos muestra períodos de estancamiento y otros de progreso en términos de eficiencia y productividad. Cambios en la organización empresarial, nuevas formas de oferta de servicios o la introducción de nuevas tecnologías dan lugar a "saltos" en la reducción de los costes de producción y en cuanto a mejoras de su eficiencia, dentro de unos límites. Los casos de la banca y del comercio ofrecen ejemplos. La introducción de la informática y de la lectura óptica, y avances similares, aumentan la eficiencia y reducen costes. También pueden lograrse ambas cosas, con matices, al aumentar las economías de escala o las de campo, así como al ensayar nuevas formas de organización (cadenas comerciales, franquicias, etc.). El avance no es, sin embargo, ni continuo ni siempre posible. El *hardware* exige continuos avances en el *software*; el servicio *impersonal*, en principio, encuentra límites en las exigencias de *personalización*; y, por último, algunos avances técnicos u organizativos acaban caracterizándose porque su crecimiento de la productividad se auto-extingue al cabo de un tiempo.

La toma en consideración de estos tres grandes grupos de servicios permite apreciar *las resistencias*, y también los posibles frentes de avance, en términos de mejoras de la eficiencia ligadas a cambios tecnológicos y organizativos por parte de los suministradores. Un médico puede mejorar su eficiencia gracias a los avances tecnológicos y a las mejoras en las instalaciones

disponibles, y quizá logre recortar el tiempo que requería antes su servicio; pero será difícil que pueda atender a muchas más personas para reducir los costes sin que ello afecte a la calidad. Por contra, un servicio telefónico o de correos, entre otros, pueden incorporar tecnologías y cambios organizativos que no sólo mejoren el servicio, sino también la calidad. Y algo similar cabe esperar en algunas áreas del transporte, los suministros colectivos y algunos servicios a empresas.

La pregunta que cabe hacerse es si todo ello se producirá espontáneamente o no. Su respuesta nos lleva de forma directa al segundo frente de ataque para *movilizar* los servicios al que antes nos hemos referido: *fomentar la competencia* entre empresas o suministradores y *liberar* de "reglas" o limitaciones legales todos aquellos campos en los que determinados requisitos *no son necesarios*.

La apertura a la competencia internacional (donde algunas de las medidas ligadas al Acta Unica tendrán su efectividad y deben ser activadas en su realización), la desaparición de regulaciones colegiales que no tienen, a veces, otro sentido que el de controlar la competencia, la exposición del sector público a la competencia de empresas operando en el sector privado, la eliminación de monopolios y concesiones que han perdido ya sentido, y, en casos más concretos, la privatización total o parcial de empresas de servicios de carácter público para que operen plenamente dentro del mercado, salvando, en todo caso, aquellos servicios mínimos exigibles por obvias razones sociales, pueden indudablemente movilizar al sector y sus niveles de productividad.

Algunos países han avanzado por esta última vía a lo largo de la década de los ochenta. Los efectos no siempre han sido sólo positivos, pero el balance final, generalmente, sí lo ha sido.

En España hay bastante terreno que recorrer, tanto en la eliminación o reducción de bastantes regulaciones vigentes como en la salida al aire libre de la competencia de bastantes servicios públicos o suministrados en régimen de monopolio. Considerar un servicio como de interés público o social no implica *necesariamente* que tenga que ser la Administración o una empresa pública quienes lo presten. Se corre el riesgo de que su eficiencia sea baja, sus costes muy elevados, tanto por la carga impositiva que al final implica la prestación de ese servicio como por las ineficiencias que se trasladan a todo el sistema productivo, y por unos precios a veces completamente desajustados respecto a lo que podrían ser en un régimen más competitivo.

Aunque esta vía de "activación" de los servicios no puede encararse con frivolidad, y hay que estudiar los pros y los contras de algunas experiencias ajenas, no cabe duda de que hay un margen de maniobra bastante amplio y de que pueden tomarse iniciativas, como de hecho ya ha comenzado a hacer el gobierno, que quiebren el *statu quo*. Uno puede lícitamente plantearse a qué precio podría quedar el billete del puente aéreo Madrid-Barcelona si se permitiera la concurrencia de otras compañías en esa línea. Y también qué razones hay para que eso sea un monopolio. Ciertamente que algunas líneas aéreas internas no serían rentables (y ahora se cubren con las que dan beneficios, aunque el balance global acabe en déficit), pero ¿no sería mejor aclarar cuáles entre ellas deben mantenerse por razones no-económicas, cómo se prestará el servicio y en qué partida presupuestaria podemos los españoles averiguar lo que esa decisión concreta nos cuesta?. Algo similar cabe plantearse en otros terrenos del transporte (la Presidencia de Renfe ya se lo ha planteado, a mi juicio, con buen criterio), la sanidad, la educación y algunos servicios que ahora presta directamente la Administración. Por supuesto, la desregulación de algunas actividades que solamente se prestan por el sector privado es un frente en el que cabe avanzar, aunque existan resistencias corporativas y los resultados sean, quizá, desde la óptica de los precios, menos espectaculares.

En definitiva, lo que todo lo anterior significa es que hay que aplicar *políticas microeconómicas* y de reordenación del marco económico en que se desenvuelven los servicios. *Los remedios globales no existen*. Cada caso y cada rama tiene sus peculiaridades, aunque la *filosofía global* que se emplee pueda ser la misma. Lo que no parece posible, por contra, es reducir la tasa de inflación con la simple aplicación de medidas macroeconómicas, aunque éstas son, obviamente, imprescindibles.

REFERENCIAS

- BAUMOL, W.J. (1982), *Productivity and the shift to the services*, N.York University, mimeo.
(1985), "Productivity policy and the service sector", en Inman, R.P. (editor), *Managing the Service Economy*, Cambridge Univ. Press. Cambridge y N. York.
- BLINDER, A.S. (1992), "Why the cost of services is soaring", W.P., University of Princeton, Princeton.
- OECD, (1992a), *Regulatory reform, Privatisation and Competition Policy*, París.
(1992b), "Why services are different", *The Economist*, julio, 18.