

## EL PROBLEMA DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR SERVICIOS

Tradicionalmente, se ha considerado a las de servicios como actividades de baja productividad, lo que probablemente se ha debido a la dificultad de calcular ésta para una gran parte de esas actividades, unida a la falta de interés a causa del escaso desarrollo del sector, que era percibido como complementario. Pero el gran incremento del terciario en las últimas décadas, y su creciente importancia en el conjunto de la economía, han generado una cierta preocupación por su productividad y por los instrumentos necesarios para medirla. **Jacques De Bandt** presenta en este artículo un estado de la cuestión. Partiendo de las razones por las que se venía considerando baja la productividad del sector, y tras un análisis de las principales preocupaciones actuales en la materia, propone el autor nuevas nociones del concepto de productividad aplicables a los servicios —como la de «productividad indirecta»— y se plantea una serie de interrogantes de sumo interés que trata de responder (\*).

zones de que exista hoy un interés tan grande por la productividad de las actividades de servicios, puesto que hasta ahora la baja productividad, dada por su puesta, no parecía constituir apenas problema alguno.

Así las cosas, habrá que volver al propio debate sobre la débil productividad de estas actividades. Se observa entonces una doble paradoja que nos permite, al menos, albergar algunas dudas serias sobre dicha debilidad productiva.

La explicación general, de la que se espera la resolución o eliminación de estas paradojas, se refiere a la deriva de los precios relativos de los servicios. ¿Por qué habrían de estar las actividades de servicios en condiciones sistemáticas de hacer algo más que compensar la débil progresión de su productividad?

En efecto, y a un nivel más fundamental, habrá que cuestionar la capacidad de los instrumentos habituales de contabilidad nacional para medir la evolución en precios y volumen de las actividades de servicios.

Será necesario, por fin, partiendo de la consideración de lo que es el servicio prestado, intentar precisar qué pueda ser la productividad en los servicios. Lo más importante en este sector es, sin duda, que, en tanto que apoyos externos a la producción, los servicios a las empresas tienen una productividad esencialmente indirecta para aquellas empresas beneficiarias de tales servicios.

Organizaremos este trabajo, por tanto, en torno a los puntos siguientes:

1. Baja productividad de las actividades de servicios.

### INTRODUCCION

**S**ON numerosas hoy en día las actividades de servicios sobre cuya productividad existe una cierta preocupación. Ayer eran las empresas de ingeniería; más recientemente, todo el campo de los servicios públicos: salud, enseñanza...; desde hace algunos años, las compañías de seguros y los bancos; hoy, las empresas de asesoramiento y auditoría, los expertos contables, los consultores en informática... Dicho de otro modo, todo o casi todo el mundo de los servicios muestra hoy preocupación por cuestiones de productividad. Habrá pues que tratar de definir y cuantificar la productividad.

Este artículo intenta plantear unas cuantas preguntas a este respecto y aportar algunos elementos de respuesta.

Habrá que abandonar la imagen tradicional, tan anclada en nuestra mentalidad, de las actividades de servicios: se las considera, en efecto, actividades de baja productividad o, en el mejor de los casos, de débil crecimiento de la misma.

Esta imagen resulta, en muchos sentidos, inquietante: ¿qué futuro se preparan, en efecto, nuestros sistemas económicos si las actividades que se están convirtiendo en preponderantes son actividades de débil crecimiento de productividad?

Para hablar con precisión, habrá que volver a la noción de productividad. En la medida en que se trata de una noción de resultados, puede presentar aspectos diferentes y, sobre todo, prestarse a interpretaciones muy diversas.

Esta aclaración debe hacer que nos preguntemos sobre las ra-

2. Porvenir del crecimiento en cuestión.
3. Noción o nociones de productividad.
4. Preocupaciones actuales en materia de productividad.
5. Doble paradoja de la productividad de los servicios.
6. Deriva de los precios relativos de los servicios.
7. Distribución arbitraria de los componentes de volumen y precio.
8. Productividad indirecta.

## **1. BAJA PRODUCTIVIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS**

Se estima, en general, que la productividad es baja en las actividades de servicios. Casi se podría decir que esta debilidad lo es en todos los sentidos del término.

Debilidad por referencia a la productividad de la agricultura y, sobre todo, de la industria.

Debilidad también en el sentido de crecimiento: el crecimiento de la productividad es inferior hasta el punto de que, aunque no lo fuese en un principio, la productividad será al cabo del tiempo necesariamente menor que en otros sectores.

Debilidad, asimismo, en términos absolutos, dada la naturaleza de las actividades de servicios.

Al menos, así es como se perciben las cosas. Así ha sido siempre, y así es en casi todas partes para la mayoría de la gente. De hecho, son muchos los que siguen pensando, más o menos explícitamente, que los servicios, y

el sector terciario en general, pertenecen a la esfera de la no-productividad.

Se reconocen aquí las nociones antiquísimas de división de tareas en el seno de las sociedades tradicionales, donde siempre se descubre esta oposición entre los productores y los otros. Están los que producen y satisfacen las necesidades, y los demás. Naturalmente, el principio de distinción puede variar. Los no productivos pueden ser las clases propietarias o dominantes, que se contentan con aprovecharse del trabajo ajeno, o que se dedican a tareas superiores relacionadas con la defensa, los conocimientos o la religión. De este modo, la línea de demarcación puede variar, según, por ejemplo, se considere al comercio como actividad productiva o no. Habrá que advertir igualmente que, a nivel distributivo, los «productores» resultan generalmente desfavorecidos: no solamente trabajan, es decir, producen para los otros, sino que esos otros se apropian de una parte más que proporcional del producto.

Los servicios caen del lado de los no-productivos, de los militares, clérigos, funcionarios... No existen, para producir, y por tanto para ser productivos o tener una productividad.

Estas categorías —funcionarios, clérigos, militares...— son cuantitativamente muy dominantes en el seno del sector terciario; sin embargo, sólo últimamente han hecho su aparición las preocupaciones por los costes y por una cierta manera de productividad de estas actividades.

Se encuentran también aquí, evidentemente, las distinciones marxistas entre trabajadores productivos e improductivos. Si el trabajo es la única fuente de va-

lor, habrá trabajadores que producen valores y plusvalías para los capitalistas, y trabajadores —como el personal doméstico— que sólo ayudan a los capitalistas a gastar su renta y a consumir. Se distinguen fácilmente, de una parte, los trabajadores involucrados directamente en el proceso de producción, que son por tanto productivos, y de otra parte, los demás, vinculados al tráfico o consumo de productos, que no son (directamente) productivos y no hacen sino vivir del trabajo de los productivos.

Por trasnochadas que sean estas nociones de división del trabajo dentro de una sociedad, o estas distinciones entre trabajadores productivos y de otro tipo, habrá que admitir que las teorías siguen profundamente marcadas por estas corrientes de pensamiento. Llegados a este punto, se pasa, de forma natural, a pensar que este estado de cosas tiene que ver con la misma índole de los servicios, y que estas nociones y distinciones no han sido sino la formalización, en unas circunstancias dadas de lugar y tiempo, del hecho de que ciertas actividades caigan inevitablemente fuera de la esfera productiva.

Esta «naturaleza» peculiar de los servicios depende, según los casos, del hecho de que la prestación de un servicio es un acto único, no reproducible tal cual —es una relación de persona a persona—, dominado por consideraciones que nada tienen que ver con los costes y la productividad; o de que el producto no se refiere a especificaciones técnicas, sino que presenta sólo dimensiones cualitativas...

Se exige de un asesor que sea competente y acertado. El asesoramiento es un acto único:

¿qué sentido tendría exigir de él que fuera «productivo»? Se espera de un cantante que sea «bueno», de un miembro del clero que cumpla bien su misión... ¿qué sentido tendría en estos casos ser «productivo»? Se exige a un docente, a un psicólogo, a un investigador que sean competentes, pedagogos, imaginativos... ¿qué sentido tendría exigir que fueran «productivos»?

De todo ello se sigue que todo el mundo reacciona confusamente ante la baja productividad y el débil crecimiento de las actividades de servicios. Se encuentra muy natural que así sea.

El hecho de que la enorme mayoría de los estudios empíricos revele esta debilidad de la productividad y su crecimiento no sorprende a nadie.

En consecuencia, la gran mayoría de los economistas —por no hablar de otros colectivos— considera esta baja productividad como un dato constatado de una vez por todas.

Para ser precisos, habrá que añadir que la productividad de la que aquí se trata no es, muy a menudo, sino la productividad aparente del trabajo (1).

Este matiz reviste gran importancia.

Si la productividad de las actividades de servicios es débil (o crece lentamente), se considera generalmente que ello se debe, en parte o en su totalidad, al hecho de que la prestación del servicio reposa esencialmente en el trabajo humano directo, poco ayudado por utensilios o equipo; es decir, a que la intensidad de utilización de capital es baja.

De aquí se derivan dos implicaciones de interés no despreciable.

La primera concierne a la debilidad relativa de la productividad en la esfera de los servicios. Si esto parece, en general, evidente, esta debilidad, sin embargo, es necesariamente mucho menor si se expresa como productividad total (2) de los factores, habida cuenta de la debilidad relativa de la intensidad de capital en estas actividades. Dicho de otra forma, en términos de productividad total, la inferioridad de la productividad en los servicios resulta, si no eliminada, al menos fuertemente reducida.

La segunda implicación concierne a los crecimientos de productividad que pueden derivarse de un aumento de la intensidad de capital. En la medida en que la intensidad de capital tiende a aumentar, al menos en ciertas actividades de servicios, debería lógicamente derivarse de ella una aceleración del crecimiento de la producción. No debería, sin embargo, ocurrir así más que en la medida en que la mayor intensidad de capital resulta de sustituciones de trabajo por capital en el proceso de producción (3). Pero, evidentemente, habrá que tener en cuenta a estos efectos tanto las inversiones no materiales como las materiales.

No se excluye, pues, que la progresión de la productividad en los servicios llegue a ser más elevada en el futuro gracias a una mayor intensidad de capital; por ejemplo, gracias al desarrollo de equipamientos informáticos y de telecomunicación.

¿Podría ocurrir lo mismo, con independencia de las posibilidades de sustitución de trabajo por capital, en razón de innovaciones en las actividades de servicios? Con independencia de cuanto se refiere a las innovaciones de productos potenciales, la cuestión

se centra en las innovaciones de procedimiento. La idea prevalente es que la productividad no es susceptible de crecer (más) en los servicios si no es mediante su industrialización; es decir, mediante un desplazamiento en el *continuum* bienes-servicios (4) desde el polo «servicios» hacia el polo «bienes».

Cabe preguntarse, sin embargo, si no volvemos así, una vez más, a considerar que, para que la productividad aumente en las actividades de servicios, es necesario que se reduzca el componente de servicios en beneficio del componente de bienes; es decir, que, en definitiva, se reduzcan los servicios en beneficio de la industria. Pero ¿no es exactamente lo contrario lo que observamos?

## 2. PORVENIR DEL CRECIMIENTO EN CUESTION

Si esto es así, es decir, si la productividad es baja y crece lentamente en las actividades de servicios, cuya importancia cuantitativa tiende a convertirse en preponderante, ¿qué pensar de las posibilidades de crecimiento?

Algunos autores han intentado vincular la fuerte desaceleración del crecimiento de la productividad en Estados Unidos a partir de finales de los sesenta (5) con la importancia adquirida por las actividades de servicios, cuya productividad crece más lentamente. Si esto es así, la recuperación reciente del incremento de la productividad total no puede menos de significar, si se tiene en cuenta que las actividades de servicios no han dejado de aumentar su aportación relativa al PIB, que el crecimiento de la productividad

se ha recuperado significativamente en dichas actividades.

Habrà que admitir que, aunque la escalada de los servicios es un fenómeno continuo —una tendencia secular—, el crecimiento de la productividad global ha conocido fluctuaciones importantes. Parece, pues, difícil establecer una relación de causa a efecto entre la escalada de los servicios y la desaceleración del crecimiento de la productividad (en los años setenta).

Se puede, sin embargo, tratar de ir un poco más lejos, y preguntarse sobre las modalidades de crecimiento de los servicios que han podido, y aún pueden, afectar al incremento de la productividad.

Cuando se estudia más atentamente la escalada de los servicios, se percata uno del hecho de que, dada la gran heterogeneidad de estas actividades, tal escalada responde a fenómenos muy diferentes y de efectos acumulativos. Quizás exista un vínculo —aún por descubrir— entre estos diversos fenómenos. Entretanto, habrá que razonar separadamente sobre cada uno de ellos.

El primer tipo de fenómenos está integrado por lo que con frecuencia se llama la subida de los costes de organización. La complejidad creciente de los sistemas (tanto si se trata de sistemas de salud o de enseñanza, como de sistemas urbanos o de comunicación) y de las economías —transportadas a lo largo de los «gloriosos treinta» a escalas u órdenes de dimensión sin precedentes y cada vez más internacionalizadas— se ha traducido progresivamente en rendimientos decrecientes, no asumibles o controlables salvo mediante costes de organización cada día mayo-

res. La escalada de los servicios está sin duda vinculada, en parte y directamente, a este tipo de fenómenos. Dicho de otro modo, la ascensión de los servicios estaría ligada típicamente, al menos en parte, a fenómenos de rendimientos decrecientes. Pero esto concierne al sistema global; lo cual no permite prejuzgar el nivel de productividad de las actividades de servicios en sí mismas.

¿Se pueden resolver estos problemas de costes de organización?

Ello sólo será posible incrementando la productividad de las actividades de servicios correspondientes; es decir, mediante innovaciones tecnológicas (por ejemplo, informáticas) u organizativas (por ejemplo, descentralizando).

El segundo tipo de fenómenos está relacionado con la crisis registrada desde finales de los años sesenta. En efecto, la crisis, en ciertos aspectos, ha acentuado la escalada de los servicios. De una parte, se da el hecho de que efectivos numerosos, rechazados por la industria, han buscado refugio en actividades terciarias con débiles barreras de entrada. De ahí la hinchazón de efectivos, por ejemplo, en la hostelería y, en ciertos casos, la disminución de su productividad. Se da también una exacerbación de la competencia y un desarrollo, ligado a ella, de actividades de *marketing*. Se da, finalmente, un desarrollo de actividades especulativas relacionadas con la gestión de activos desestructurados y desestabilizados por la crisis. En los tres casos, nos hallamos ante fenómenos generados por la crisis. Pero si, salvo en el primer caso, no se cuestiona la productividad en estas actividades, sí se registra en los tres una vinculación es-

trecha de los servicios con un fenómeno global de bajo crecimiento de la productividad.

El tercer tipo de fenómenos está ligado a la aparición de modos nuevos de producción y consumo. Se trata de servicios relacionados con nuevas «formas de hacer» en el campo de la producción (de bienes y servicios): los «apoyos a la producción» se realizan mediante la incorporación masiva de información tratada. Se trata también de servicios relacionados con todo lo que gira en torno a la utilización de bienes. Pero nada de esto nos permitiría, tampoco en este caso, prejuzgar progresos posibles de productividad en estas esferas.

Dicho de otro modo, los servicios aparecen con la máxima frecuencia —salvo, sin duda, en el último caso; si bien aquí es algo más potencial que real— asociados a fenómenos de productividad global débil o decreciente.

Todo esto no hace sino replantear el problema del crecimiento: la escalada de los servicios, como reflejo de fenómenos de baja productividad, y a causa también de la baja productividad propia de estas actividades, ¿no vuelve a cuestionar las posibilidades ulteriores de crecimiento de nuestras economías?

### 3. NOCIÓN O NOCIONES DE PRODUCTIVIDAD

Antes de proseguir la consideración del nivel de productividad, o de su crecimiento, en las actividades de servicios, habrá que detenerse unos instantes en la noción misma de productividad. Esta noción, en cierto modo central en economía, ha sido utilizada con fines tan diferentes que ha terminado adquiriendo

numerosas dimensiones y una consecuente ambigüedad. Los malentendidos pueden ser frecuentes si no se anda con precaución.

Fundamentalmente, la productividad mide la importancia del producto que se deriva de un proceso de producción por referencia a la importancia de los insumos o factores utilizados. Se sitúa, pues, manifiestamente, en la vertiente de los rendimientos y —a precios dados de los insumos— en la vertiente de los costes. Si se intenta maximizar el producto en relación a los insumos o minimizar los factores en relación al producto, se está procurando reducir al máximo los costes. De forma paralela, es precisamente porque los recursos o factores son escasos por lo que se trata de obtener de ellos el producto máximo.

En todo caso, se puede decir, en relación con esta definición general, que a nivel macroeconómico es la maximización del producto (a partir de recursos escasos) el elemento decisivo; en tanto que a nivel microeconómico es la minimización de los insumos en relación al producto (o por unidad de producto) el elemento decisivo. Está claro que ambos aspectos son convergentes (6).

La noción se sitúa, pues, claramente al nivel de la problemática de base de toda la economía política, a saber, la de la escasez de recursos en relación a las necesidades que hay que satisfacer. En este sentido, la noción de productividad adquiere carácter central.

Si nos situamos en una perspectiva dinámica, las cosas son, en ciertos aspectos, todavía más claras. Dados unos recursos de-

terminados y plenamente utilizados, no se podrá acrecentar el producto si no es «exprimiendo» aún más los recursos disponibles, es decir, aumentando la productividad. Habrá, sin embargo, que tener en cuenta que, con el tiempo, será posible desarrollar nuevos recursos que permitan acrecentar ulteriormente, al menos en lo referente a los factores más escasos, el producto y la productividad, sin mencionar las posibilidades, por vía de innovación, de desarrollar nuevas formas de producción. La inversión constituye, por definición, un «apoyo a la producción» susceptible de aumentar la capacidad futura, y con ella, en relación a los recursos disponibles, el producto y la productividad.

Más allá de la necesidad de emplear los recursos y factores en función de sus escaseces relativas, y por tanto de sustituir unos por otros según las necesidades, es fundamentalmente el «excedente de productividad» —es decir, lo que se consiga producir de más, en relación al conjunto de insumos y factores— el que constituye el reto principal, y el que alimenta el crecimiento.

De hecho, amparadas tras esta definición tan general y sensata, coexisten varias nociones.

En primer lugar, tenemos una noción simple, correspondiente a la idea de buena gestión: un taller, un servicio, una fábrica, un sistema... que funciona bien. Todo marcha: las cosas están organizadas; cada uno sabe lo que tiene que hacer y lo hace...; en una palabra, según diversos criterios, evidentemente relativos (siempre se puede trabajar mejor), se trata de una unidad que funciona correctamente. O a la inversa.

La dificultad estriba, evidente-

mente, en fijar los criterios y evaluar la situación en relación con esos criterios. Se puede proceder, más o menos directamente, por comparación. El riesgo reside claramente en privilegiar actos muy parciales, identificables en cuanto tales por ser los más materiales, los más repetitivos...

Existe asimismo una noción muy técnica de rendimiento, que corresponde típicamente a los objetivos de índole industrial. Los rendimientos materiales son, en un comienzo, predominantes, y las mismas nociones se aplican, por extensión, a las máquinas y a los hombres. Estamos, pues, ante una noción de eficiencia o de producción física.

Tenemos, finalmente, una noción de resultado.

Más allá de los rendimientos, lo que cuenta es, en definitiva, lo que se consigue, la eficacia del sistema, las comparaciones de costes e ingresos. Se trata de una noción de eficacia o de productividad en valor.

Se debe, no obstante, añadir otra noción, la de resultado visto desde el punto de vista del consumidor o usuario. De nada sirve producir si el resultado es nulo; si los automóviles producidos se averían, si las actuaciones médicas no mejoran la salud, si los asesoramientos inducen al error, si dos campañas de publicidad se contradicen mutuamente... Se trata aquí, pues, de una noción de productividad indirecta.

Así expuestas, estas nociones —como la noción general— parecen bastante simples. Sin embargo, lo que hace falta es poder aplicarlas a la realidad.

De hecho, la noción de productividad plantea, como se sabe, problemas tremendos de cuanti-

ficación. Son los problemas referidos, respectivamente, a los dos términos de la razón; a saber: de una parte, los insumos o factores de producción, y de otra parte, el producto.

El primer tipo de problemas se refiere, pues, a los recursos o «factores de producción». Incluso si nos limitamos aquí a considerarlos en su aspecto genérico —los factores son genéricos a nivel macroeconómico, y su especificidad sólo se afirma a nivel microeconómico— y a suponer que son todos ellos mensurables con precisión (es decir, en unidades técnicas), no existe, evidentemente, ninguna razón para suponer que las dotaciones de recursos o factores, o las necesidades que puedan surgir, sean idénticas.

Se supone que las cosas, teniendo en cuenta posibilidades de sustitución más o menos grandes, se adaptan, mal que bien, a través del sistema de precios. Las escaseces relativas, que se manifiestan a nivel de precios relativos, inducen las sustituciones. La adaptación se realiza, pues, en términos de precios relativos y en términos cuantitativos (sustitución), si bien según las proporciones derivadas de las elasticidades de sustitución.

Incluso si aceptamos el teorema de la productividad marginal, según el cual la productividad marginal (en valor) de un factor se iguala con su precio, apenas hay razón para suponer *a priori* que exista una proporcionalidad entre productividad media y marginal (salvo si se da por cierto que la función de producción es del tipo Cobb-Douglas, lo que constituye una hipótesis *a priori* no justificada).

Cuando consideramos factores particulares, la productividad apa-

rente de los factores más escasos tiende teóricamente a elevarse por razón de las sustituciones. Su productividad está, pues, esencialmente ligada al hecho de que se reemplaza a estos factores por otros. Así pues, es sólo en este sentido negativo en el que la productividad acrecentada significa que la contribución productiva de estos factores aumenta (como media).

Por tanto, si preferimos, por esta razón, tomar en consideración la productividad total, teniendo en cuenta todos los factores, habrá necesariamente que ponderar éstos, los unos en relación con los otros, lo que se consigue generalmente por referencia a la participación de los diversos factores en el valor añadido.

Ahora bien, esta participación es, evidentemente, función de los precios y de las cantidades de estos factores. Aunque parecería lógico atribuir un peso relativamente más débil a un factor cuantitativamente reducido, no es posible evaluar esa cantidad si no es haciendo referencia a su precio, y este precio puede ser relativamente alto, siendo ésta la razón por la que se ha tratado de reducir su cantidad. Por otra parte, si la elasticidad de sustitución es baja, es posible que la reducción cuantitativa sea inferior al aumento del precio (7).

Todo ello significa que el sistema de ponderación se refiere necesariamente a los sistemas de precios, y que la medición de la productividad es, por tanto, función de estos últimos.

El segundo tipo de problemas concierne al producto mismo. En tanto que este producto pueda definirse con referencia a unas especificaciones técnicas precisas, y por tanto medirse en uni-

dades físicas, no habrá apenas dificultad. Sin embargo, desde el momento en que estas especificaciones técnicas cambien o integren, más allá de las propias especificaciones, elementos cualitativos —apreciables según escalas ordinales más o menos burdas, pero no mensurables según escalas cardinales—, las dificultades se tornan importantes y, en el límite, insuperables. ¿Cómo, en efecto, medir la productividad, si no podemos medir el producto ni siquiera con un poco de precisión?

Incluso si las especificaciones técnicas cambian, se podrá siempre intentar, mediante ciertas astucias de cálculo —por ejemplo, mediante la técnica llamada de los «precios hedonistas»— encontrar elementos de referencia técnica suficientes.

Pero, desde el momento en que los productos sean heterogéneos, de forma que las referencias a especificaciones comunes no sean ya suficientes o, por extensión, desde el momento en que no se pueda medir el producto refiriéndose a especificaciones técnicas pertinentes, habrá necesariamente que medir la evolución del producto en volumen, esto es, en términos de cantidades ponderadas por un sistema de precios de referencia; es decir, a precios constantes, pero, en cualquier caso, en función de los precios.

Con independencia del sistema, ello no será posible sino en la medida en que se pueda identificar claramente cuál es la unidad del producto y el precio de esa unidad, o cómo ha evolucionado el número de unidades del producto y los precios de esas unidades. Sin duda, éste no es con frecuencia el caso. Tan pronto como intervienen elemen-

tos de diferenciación no reducibles a un número limitado de especificaciones técnicas (peso, talla, color...), sino esencialmente cualitativos, surge el problema. Es una cuestión de grado, no obstante. Para muchos bienes, las especificaciones técnicas son decisivas y los elementos de diferenciación cualitativa siguen siendo secundarios, incluso marginales.

Por el contrario, en el caso de otros productos, los elementos de diferenciación cualitativa llegan a ser tan decisivos que toda referencia a especificaciones técnicas carecerá de sentido.

Este es el caso de los servicios. El servicio es, ante todo, una relación entre un prestador de servicios y un consumidor o usuario. Los elementos de diferenciación cualitativos son decisivos —la calidad es la esencia del servicio (8)— cuando no existen especificaciones técnicas. Y aunque en nuestra sociedad mercantil el tiempo dedicado («el tiempo es oro») es una dimensión importante, no sabríamos reducir el producto a ese tiempo sino recurriendo a una extrapolación totalmente abusiva, que tendría además como efecto la supresión de la noción misma de productividad: el tiempo es, en efecto, un insumo, no puede ser el producto.

#### **4. PREOCUPACIONES ACTUALES EN MATERIA DE PRODUCTIVIDAD**

¿Por qué nos preocupamos tanto hoy por la baja productividad en las actividades de servicios?

Las razones son bastantes simples.

Se refieren, en primer lugar, a la crisis y al modelo de crecimiento. En la línea de lo que se ha dicho, la escalada de los servicios está, al menos en parte, vinculada a fenómenos de rendimientos decrecientes (costes de organización crecientes de los sistemas), al tiempo que incrementa la participación (en el PIB) de actividades con débil crecimiento de la productividad. Todo ello nos lleva a preguntarnos sobre los «límites del crecimiento». Podríamos, en efecto, imaginar situaciones en las que una proporción creciente de actividades no generasen ningún, o apenas ningún, excedente de productividad, al tiempo que los «costes de organización» (9) absorbiesen una parte cada vez mayor de los excedentes generados. Se podría incluso llegar a un punto en que los costes crecientes fueran superiores a los excedentes y desencadenaran procesos de crecimiento negativo.

Este tipo de situación hipotética puede no resultar plausible cuando parece que los países avanzados han reencontrado las bases del crecimiento.

Cualesquiera que sean las perspectivas de crecimiento —se puede, en efecto, pensar que un nuevo sistema técnico está en vísperas de aparición, si bien las posibilidades de crecimiento por él abiertas están muy desigualmente repartidas en el tiempo y en el espacio—, habrá que tener en cuenta a este respecto los elementos siguientes.

El crecimiento puede, sin duda, coexistir con costes crecientes. Es fácil imaginar situaciones en las que actividades y productos crecientes sirvan, esencialmente, para compensar degradaciones del medio ambiente y/o costes crecientes de organización. Di-

cho de otro modo, que hagan falta más productos para un mismo consumo final.

Por lo demás, este tipo de situación no pasa de ser la consecuencia lógica de la afirmación según la cual la productividad crece débilmente en las actividades de servicios. No puede uno, al mismo tiempo, aferrarse a esta evidencia sobre la baja productividad de las actividades de servicios e ignorar sus implicaciones en cuanto a crecimiento global.

Hay quien trata de eludir esta contradicción insistiendo en la necesidad y la posibilidad de que la productividad crezca más rápidamente en las actividades de servicios. En otras palabras, la viabilidad del nuevo modelo de crecimiento dependería de la posibilidad de elevar considerablemente los niveles de crecimiento de la productividad en las actividades de servicios.

A estas preocupaciones sobre el crecimiento se añaden las relativas al reparto y, más concretamente, a los gravámenes que suponen las actividades de servicios a través de los precios relativos. Pero esto no es sino una forma de traducir lo precedente: la situación antes sugerida implica una escalada de los servicios a costa de las actividades «productivas».

Es perfectamente comprensible esta preocupación si se tienen en cuenta la importancia creciente de estas actividades de servicios, las condiciones de competencia y formación de precios y, por tanto, las condiciones de fijación de remuneraciones en las actividades de servicios.

Las razones de esta atención a la productividad de los servicios se relacionan, en primer lugar, con preocupaciones crecientes

acerca de la competitividad y, por ende, de la eficiencia y la buena gestión. Habida cuenta de la importancia creciente de los servicios, y de su contribución actual y posible al crecimiento (incluido el del empleo), y por tanto de los retos que representan, y habida cuenta —en gran parte por la primera razón— de los procesos actuales de desregulación e internacionalización, la competencia, incluida la internacional, no ha cesado de aumentar. En muchas profesiones se ve uno obligado, frente a estas presiones competitivas, a interrogarse sobre los costes, la organización y la gestión; en una palabra, sobre la eficiencia y la productividad. Más allá de los intentos, por una parte, de protegerse contra competencias juzgadas desleales y, por otra parte, de limitar los salarios —o su progresión (10)—, habrá que preocuparse, evidentemente, por la organización y las condiciones de funcionamiento del proceso de producción. Desde este punto de vista, parece importante hacer progresar aún más la productividad.

Finalmente, las razones de estas preocupaciones se relacionan también con los problemas de empleo, si bien en este caso van a contracorriente de las precedentes. Porque, aunque las actividades de servicios han sido, en estos tiempos difíciles en materia de empleo, fuentes importantes de creación de puestos de trabajo, cabe preguntarse qué ocurriría en el futuro si la productividad creciese aún más. ¿Se pueden imaginar a este respecto situaciones en las que la productividad creciese lo suficiente como para asentar o reforzar la competitividad, aunque no demasiado en relación con la producción para no reducir el empleo? (11).

## 5. LA DOBLE PARADOJA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS

La constatación general de la débil progresión de la productividad en los servicios choca con una doble paradoja que habrá que estudiar brevemente. Dos tipos de fenómenos contradicen, al menos a primera vista, esta observación.

La primera paradoja reside en que la productividad relativa es sistemáticamente superior en las actividades terciarias que en las demás actividades.

La productividad relativa corresponde al mismo *ratio* que la productividad; tanto es así que los dos términos —el producto como numerador y el empleo, o conjunto de los factores, como denominador— se expresan porcentualmente: el producto como tanto por ciento del PIB y los factores como porcentaje del empleo o del conjunto de factores utilizados.

Todas las productividades relativas se comparan a 1, situación en la cual el 1 por 100 del PIB (numerador) es producido por el 1 por 100 de los efectivos (o de los factores), lo que, por definición, es el caso medio. Si la productividad relativa fuese igual a 1 en todos los casos, eso significaría que el 1 por 100 de la población activa produciría, o como se quiera decir, el 1 por 100 del PIB. Significaría también que el 1 por 100 del empleo produciría, sobre la base de la remuneración media, un valor de producto correspondiente al 1 por 100 del PIB.

Habrà pues que admitir que en la realidad las productividades

relativas tienden a ser sistemáticamente superiores en las actividades de servicios: son sistemáticamente superiores a 1, sistemáticamente superiores que las de las actividades agrícolas y, en la mayoría de los casos, que las de las actividades industriales.

Si, por ejemplo, se calculan las productividades relativas de los sectores primario, secundario y terciario a partir de datos relativos a la distribución de los PIB y de sus poblaciones activas respectivas (12), se observa claramente:

1) que las productividades relativas son sistemáticamente (con muy raras excepciones, fundamentalmente reducidas a rentas petroleras o mineras importantes) superiores a 1;

2) que la superioridad de las productividades relativas en las actividades de servicios está netamente más acentuada en los países de bajo nivel de desarrollo y tiende a debilitarse en los países desarrollados. Si se ajusta una curva al conjunto de las observaciones, ésta decrece y tiende asintóticamente hacia 1.

Salvo excepciones (las de los países más industrializados), las productividades relativas en las otras actividades son generalmente inferiores a 1 (13).

Dicho de otro modo, según un corte transversal —es decir, en un momento dado— las productividades relativas de las actividades de servicios tienden a ser sistemáticamente superiores a la media, en tanto que, sobre series cronológicas —es decir, a lo largo del tiempo— la productividad tiende sistemáticamente a crecer más lentamente.

La paradoja sólo es aparente. La diferencia reside en los pre-



cios relativos, ya que en un caso se comparan (en el espacio) valores y en el otro se comparan (en el tiempo) volúmenes.

Hay que observar, sin embargo, que si, en la evolución del producto en volumen, las variaciones de precios quedan por definición eliminadas, por el contrario ese volumen, referente a un sistema de precios, se refiere, en cada renovación de base, al sistema de precios que resulta de las variaciones intervinientes. En otras palabras, cada renovación de base confirma, de algún modo, expresado en volumen, lo que antes no pasó de ser una variación de precios.

Queda claro que la paradoja no existe, y no se explica sino en la medida en que las cuantificaciones de los productos a precios constantes y las de las productividades son correctas.

La segunda paradoja estriba en la progresión de la participación de los servicios en el PIB a tenor del nivel de desarrollo del país.

Las comparaciones internacionales —según un corte transversal— muestran con claridad que existe una relación significativa entre el PNB/habitante y la participación de los servicios en el PIB.

Esto suscita varias consideraciones:

— la relación, fuerte en lo que se refiere al sector terciario en general, sería aún más fuerte si se tuviese en cuenta solamente el terciario comercial (estando el sector no comercial superdesarrollado en numerosos países en desarrollo);

— por significativa que sea, la correlación permite la aparición de varianzas residuales importantes, que reflejan fuertes diferen-

cias según países (en función de los contextos sociopolíticos correspondientes);

— la eliminación de algunos países concretos (por ejemplo, Hong-Kong o Panamá, o los países de alta renta petrolera) refuerza intensamente la correlación.

La relación parece, pues, en conjunto, muy clara.

Algunos autores, sin embargo, han argumentado que esta relación es un puro artificio, y que en la realidad no se da crecimiento de la participación de los servicios en el PIB a tenor del nivel de desarrollo.

Por ejemplo, R. Summers (14) ha intentado demostrar que la trasposición de los datos de valor calculados según tipos de cambio oficial a datos corregidos según tipos de cambio correspondientes a las paridades de poder adquisitivo hace desaparecer completamente la relación entre el coeficiente PNB/habitante y la participación de los servicios en el terciario. Esta relación mostraría incluso una tendencia a invertirse, y lo haría netamente en ciertas categorías de servicios.

Esta diferencia se debería a que los precios son sensiblemente superiores en los países desarrollados (15). La superioridad de la participación de los servicios no sería más que la superioridad de los precios. A precios idénticos, el artificio desaparecería y la participación de los servicios no sería superior en los países más desarrollados.

Este razonamiento no se sostiene, ya que lleva la lógica de la no-productividad de los servicios hasta el absurdo. Los resultados aducidos son inaceptables, porque se asientan en hipótesis que eliminan el problema.

Digamos, para ser breves, que estos trabajos, de una parte, se basan sobre la hipótesis de la estabilidad cualitativa de los servicios en el espacio, al tiempo que, de otra, recurren al subterfugio de medir el producto por sus insumos.

La hipótesis de identidad cualitativa de las prestaciones de servicios en los diversos países es, evidentemente, insostenible. Basta haber frecuentado un cierto número de países para estar convencido de la suma heterogeneidad cualitativa de los servicios. Y ello se debe menos a razones relacionadas con la calidad del trabajo de los prestadores del servicio —si bien las diferencias de cualificación son considerables— que a los niveles de organización y de fiabilidad de los sistemas (de salud, transporte, comunicación, etc.) en los que se insertan dichos servicios (16).

Por lo demás, en numerosos casos de servicios —de hecho, en la mayoría de ellos— no se dispone de ninguna medida directa de la producción. En todos los casos, el principio de base de las comparaciones efectuadas (a nivel internacional) descansa sobre la medición de los productos o producciones a partir de los insumos, es decir, sobre una hipótesis implícita de identidad de los niveles de productividad en los diversos países.

En resumen, si las cantidades de servicios, supuestamente idénticas, son medidas por los insumos, la productividad no varía, y sólo lo hacen los precios en función de las remuneraciones.

Un ejemplo nos aclarará este extremo (17).

Al proceder a encuestas muy similares entre un conjunto de empresas de un país desarrolla-

do X, y de una país en desarrollo Y, se han obtenido los resultados siguientes:

La encuesta se ha realizado, en definitiva, a 100 establecimientos, si bien se han dedicado 100 días a la encuesta en X y 400 en Y (la diferencia se debe a cuestiones de asiduidad, organización, cualificación, competencias...). Además, por lo que se refiere a la utilidad de las informaciones, el número de cuestionarios, o de datos, realmente utilizables no pasa en Y del equivalente a 50 cuestionarios. Dicho de otro modo, aunque una parte de las imperfecciones ha podido ser corregida, mediante tiempos de encuesta suplementarios, en otros casos, por el contrario, las imperfecciones han obligado a rechazar los cuestionarios.

Tenemos, pues:

— En X, 100 días para 100 cuestionarios; es decir, un día por cuestionario útil.

— En Y, 400 días para 50 cuestionarios; es decir, 8 días por cuestionario útil.

El coste del encuestador es del orden de 10.000 pesetas por día en X y de 2.000 pesetas en Y.

Tenemos, pues:

— en X, un coste de 100 días por 10.000 = 1.000.000 de pesetas;

— en Y, un coste de 400 días por 2.000 = 800.000 pesetas.

Y por cuestionario:

— en X, un coste de 10.000 pesetas;

— en Y, un coste de 16.000 pesetas.

En otras palabras: el producto y la productividad son netamente superiores en X, si bien, teniendo

en cuenta los niveles de remuneración, el coste o producto total también es superior. Si se tiene en cuenta, sin embargo, la diferencia cualitativa, el coste de cada encuesta es notablemente inferior.

Por el contrario, refiriéndonos al razonamiento crítico precedente, diremos que, si el producto, cualitativamente idéntico, es nominalmente de 1.000.000 de pesetas en un caso y de 800.000 en el otro, de hecho está siendo medido por los insumos, de 100 días y de 400 días, respectivamente.

La diferencia reside en el precio: en X el precio es de 10.000 pesetas, y en Y de 2.000; de hecho, el equivalente de las remuneraciones. Si el precio fuese el mismo, por ejemplo de 2.000 pesetas, está claro que el producto en X, de 200.000 pesetas, sería netamente inferior.

Ese resultado es, evidentemente, absurdo.

Es necesario, por consiguiente, rechazar este tipo de razonamiento y volver a la relación entre el PNB/habitante y la participación de los servicios en el PIB.

Una vez establecida esta relación, habrá naturalmente que precisar que no se trata más que de una relación estadística, y que aquí correlación no significa causalidad. No se puede, sin más, deducir de esta relación estadística que una de las variables entraña la otra —que el crecimiento global supone el de los servicios o que el crecimiento de éstos lleva consigo el crecimiento global— o que las dos variables vienen dadas, según diversas modalidades, por un mismo fenómeno. La relación, en efecto, nada dice de los mecanismos y dinámicas subyacentes que han

contribuido al crecimiento simultáneo del PNB (por habitante) y de la participación de los servicios en el PIB.

No obstante, habrá que constatar que esta participación se ha vuelto dominante. En estas condiciones, el nivel de desarrollo sólo puede explicarse, dinámicamente hablando, en el caso de que las actividades de servicios sean productivas.

El fenómeno es especialmente claro en los últimos años: mientras que los crecimientos de las producciones y productividades industriales han sido bajos, los crecimientos más rápidos de los servicios han sostenido el crecimiento del PIB hasta el punto de que los diferenciales del PNB (por habitante) en relación a los países en desarrollo se han acentuado notoriamente. Dicho de otro modo, tras la evolución y resultados de los países desarrollados se oculta el crecimiento de los servicios.

## 6. LA DERIVA DE LOS PRECIOS RELATIVOS

La superioridad de las productividades relativas en los servicios, en la medida en que la productividad crece en ellos más lentamente, depende, como hemos visto, de los precios relativos de los servicios. Si las cuantificaciones de los productos de estas actividades con correctas, el complemento de la débil progresión de la productividad (en volumen) es la fuerte progresión de los precios.

Las actividades de servicios se caracterizarían por una deriva constante de los precios relativos. En relación a las otras actividades, las de servicios, o al menos la mayoría de ellas, son típica-

mente actividades cuyas productividades progresan menos rápidamente que la media, siendo así que los precios aumentan con mayor rapidez que la media (18).

El argumento generalmente empleado es simple.

Dado que la productividad crece lentamente, es necesario, para mantener las remuneraciones en las actividades de servicios al mismo nivel (19) que las de otras actividades productivas, que progresan constantemente gracias a los avances de productividad que en ellas se registran, que los precios de los servicios aumenten en consecuencia. Hay que recuperar por medio de los precios lo que no se puede conseguir mediante excedentes de productividad.

En casos límite, en ciertas actividades de servicios cuya productividad no podría apenas aumentar —por ejemplo, en el caso bien conocido del peluquero— el aumento de los precios sería equivalente al de las remuneraciones.

Es claro que el mismo mecanismo podría funcionar si, dado su peso, fueran las actividades terciarias las que marcaran la pauta en lo que concierne a los ritmos de crecimiento de las remuneraciones. En ese caso, las actividades con crecimiento más fuerte de productividad verían descender sus precios relativos.

Sin embargo, este argumento, por justificado que parezca, no es suficiente para explicar la deriva de los precios relativos. Este argumento permite explicar las variaciones relativas de precios inversamente proporcionales a las variaciones relativas de productividad, pero nada más. De hecho, si se da crédito a la información disponible, la deriva de

los precios relativos va mucho más allá: los precios relativos aumentarían más que proporcionalmente en relación con las debilidades de la productividad. En realidad no se limitarían a compensar esas debilidades.

Hay que tener en cuenta, por supuesto, la heterogeneidad de las actividades de servicios, ya que no todas estas actividades se ven afectadas por las mismas derivas de precios relativos.

Desde este punto de vista, la categoría de las actividades de servicios comerciales (20) se ha fragmentado, en cierta manera, en estos últimos años, a partir de evoluciones divergentes:

— un cierto número de actividades de servicios tienden a registrar crecimientos más débiles tanto de productividad como de precios. Se trata de actividades tradicionales, de escasa cualificación y con débiles barreras de entrada;

— ciertas actividades de servicios tienden, por el contrario, a experimentar crecimientos más elevados de productividad. Se trata, especialmente, de actividades vinculadas a las nuevas tecnologías; por ejemplo, las telecomunicaciones;

— otras actividades de servicios tienden a registrar crecimientos relativos de precios más elevados, siendo la desviación aparentemente aún más acusada en relación a los incrementos de productividad. Se trata en concreto del terciario superior, si bien también se incluyen aquí ciertos servicios (de lujo) a los consumidores.

Esto significa que los problemas de deriva de los precios relativos tienden a concentrarse en un determinado número de acti-

vidades de servicios. Se podría decir, simplificando, que se trata, de una parte, de actividades de servicios a las empresas con altos contenidos de información y, de otra parte, de ciertas actividades de servicios a los consumidores cuyos elementos de lujo y de diferenciación desempeñan un papel importante.

Haría falta, sin duda, profundizar, en este sentido, el análisis de formas de competencia. Ciertas derivas se explican, ciertamente, por las imperfecciones del mercado.

No obstante lo cual, en el caso del terciario superior —actividades cuyo peso y cuyos precios relativos aumentan más rápidamente—, los únicos elementos de oferta y demanda, es decir, las formas de competencia, no parecen apenas justificar el alza de los precios relativos. Las presiones de la competencia son aquí fuertes, por el doble efecto de la internacionalización y la desregulación.

La explicación en ese caso no sería otra sino que las empresas usuarias de esos servicios aceptan pagar precios superiores porque estos aumentos de precios se corresponden con ciertos suplementos de servicio, es decir, con servicios cualitativamente superiores.

Pero así volveríamos a cuestionar la medición del producto y de su precio.

## **7. DISTRIBUCION ARBITRARIA DE LOS COMPONENTES DE VOLUMEN Y DE PRECIO**

Ya se han señalado (en 3) las dificultades para medir la produc-

tividad desde el momento en que para medir el producto no se pueda hacer referencia a especificaciones técnicas, con lo que los elementos de diferenciación cualitativos se habrán tomado decisivos. Este es el caso en la mayoría de las actividades de servicios, en especial de los servicios con alto contenido de información.

Conviene insistir sobre estas dificultades. En efecto, ellas afectan muy considerablemente a la apreciación que se puede tener de la evolución de la productividad en las actividades de servicios.

Puesto que hay que medir de algún modo los productos (y las productividades) de las actividades de servicios, se les mide por analogía con lo que se hace en la esfera agrícola o industrial. Se procede como si las dificultades señaladas fueran superables con un grado suficiente de aproximación.

Son esas medidas las que tienden, por analogía, a indicar que la productividad crece lentamente en las actividades de servicios.

Se puede, sin embargo, demostrar fácilmente que estas medidas, son, de hecho, arbitrarias. Demostrar la no validez de estas medidas no significa que la productividad crezca rápidamente en las actividades de servicios, sino que no se puede afirmar que crece lentamente. Simplemente, no disponemos de instrumentos adecuados de medición.

Es este carácter inadecuado de la medida lo que hay que denunciar.

Para los estadísticos y contables estatales, no hay problema, o al menos no hay un problema tal que impida la medición del

producto de las actividades de servicios de forma válida. A partir del momento en que se pueda dar una definición rigurosa de la medida de productividad —de su evolución—, basta con aplicarla, aunque sea sólo por aproximación.

¿No es cierto que toda medida comporta un grado irreductible de aproximación?

Los expertos en estadística de los países de la OCDE han presentado, con precisión, la ruta a seguir (21), distinguiendo con claridad los servicios no comerciales de los que lo son. Sin embargo, son estos últimos los que reclaman especialmente nuestra atención.

Para los servicios comerciales, se dispone de tres métodos de estimación «del valor añadido a precios constantes de los productores de servicios comerciales» o, lo que es lo mismo, para estimar su producto:

### 1. *La doble deflación.*

Dado que el valor producido es igual a la suma del valor añadido y de los consumos intermedios (22), se obtiene como consecuencia el valor añadido, en valor y en volumen, deduciendo los consumos intermedios del valor producido.

Dicho de otra forma, la evolución del valor añadido en volumen se obtiene deduciendo los consumos intermedios «deflactados» (es decir, a precios constantes de estos consumos intermedios) del valor producido «deflactado» (es decir, a precios constantes de ese producto). Además de por «deflación», tanto los consumos intermedios como el valor producido pueden obtenerse por extrapolación de la evolución en cantidad.

### 2. *La deflación del valor añadido corriente.*

Se deflacta el valor añadido según la media del índice de precios del valor añadido o, en su defecto, del índice de precios del producto.

### 3. *La extrapolación del valor añadido del año base, por referencia a otro índice de cantidad o de volumen.*

Se proponen cuatro índices:

— un indicador obtenido por deflación; por ejemplo, la producción en volumen;

— un indicador obtenido a partir de tamaños físicos; por ejemplo, el número de servicios prestados (o vendidos);

— la masa salarial total reducida a los niveles salariales del año base (o deflactada por el índice del salario);

— los efectivos empleados.

En lo que se refiere a los servicios no comerciales, «el valor añadido a precios constantes viene prácticamente dado siempre por la suma de los aportes de factores de producción primarios revaluados a precios o tasas constantes». Estos factores primarios son: *a)* el consumo de capital fijo (coste de sustitución del capital fijo utilizado; *b)* los impuestos indirectos a precios constantes, y *c)* la remuneración de los asalariados a precios constantes.

Todas estas medidas conllevan un cierto número de aproximaciones. Estas consisten, por ejemplo, en asimilar la evolución (en valor, en volumen o en precio) del valor añadido a la de una parte del producto (o del valor producido), o a la de otra parte de los efectivos o de la masa sa-

larial. Se trata, en todos estos casos, de asimilar una parte al todo, o viceversa. El grado de aproximación depende, evidentemente, de la importancia de la parte en relación al todo: del valor añadido en relación al producto, o de la masa salarial en relación al valor añadido.

A un nivel más fundamental, estas medidas conllevan dos tipos de vicios esenciales.

En primer lugar, en un cierto número de casos —algunas medidas propuestas para los servicios comerciales y prácticamente todas las medidas propuestas para los servicios no comerciales—, lo que se pretende es medir el producto o su evolución a partir de los insumos. Como ya se ha señalado, medir el producto a partir de los insumos conduce, evidentemente, a eliminar la noción misma de productividad. Aunque nos esforcemos a veces por corregir los datos, con el fin de hacer aparecer una progresión de la productividad, ésta nunca pasará de ser una hipótesis superpuesta en relación a la evolución de los insumos.

Pero hay más. Todas las medidas que pretenden cuantificar directamente (y no a partir de los insumos) el producto, suponen, en todos los casos, que el problema de base —a saber, la identificación (de la unidad) del producto y de su precio— está resuelto. No se puede deflactar, evidentemente, el producto (el valor producido), y *a fortiori* el valor añadido, si no es mediante un índice de precios adecuado, es decir, un índice que refleje la evolución del precio de una unidad de servicio claramente identificada. Es ahí precisamente donde se sitúa el problema, en la medida en que, a falta de especificaciones técnicas, no se está en

condiciones de definir la unidad de servicio pertinente.

Estos dos vicios se combinan cuando el deflactor empleado es un índice de precios de un insumo.

Todo esto equivale a decir que, de hecho, la división así realizada en el seno de la evolución del producto (del valor producido) entre los componentes de volumen y de precio es, en realidad, arbitraria.

Se puede entonces pensar que las medidas efectuadas conllevan sesgos sistemáticos que favorecen el componente precio y, por ende, desfavorecen el componente volumen en el comportamiento del producto.

Estos sesgos son los siguientes:

— está claro, en todos los casos en que se mide el producto a partir de los insumos, que el sesgo en detrimento del volumen lo es por deficiencia;

— el principal problema es el de la calidad. Cuando se produce una variación cualitativa, acompañada o no de una variación (aparente) de precio, siempre hay un problema de distribución entre los componentes de volumen y de precio. Esto se aplica también a los bienes. Pero en el caso de los servicios, cuya esencia es cualitativa, este problema adopta una dimensión particular.

Cuando existe un aumento cualitativo, ello significa que no se trata del mismo producto o servicio: se registra un *plus* de servicio. Es el volumen de servicio el que se ve afectado. Si este *plus* de servicio se ve acompañado de un aumento del precio pagado, éste será naturalmente considerado como una variación de precio, y no de volumen. Si este *plus*

no va acompañado de una variación de precio, no se tendrá en cuenta.

Queda también claro que la variación cualitativa puede influir en sentido negativo. Si bien, habida cuenta de la importancia creciente de la competencia, se puede estimar que la calidad (ciertos aspectos de ella) tiende sistemáticamente a aumentar.

Existen, pues, buenas razones para pensar que la distribución efectuada por los deflactores empleados favorece sistemáticamente al componente precio, en detrimento del componente volumen.

Se podría esclarecer todo lo precedente mediante numerosos ejemplos.

Si se mide el «producto» de un médico por el tiempo dedicado, no puede, evidentemente, producirse un aumento de su productividad. A lo sumo, podrá incrementar su tiempo de trabajo.

Si un asesor de gestión, sobre la base de estudios o experiencias, presta, dedicando a ello tiempos idénticos, servicios de calidad superior y se hace pagar más caro, sólo se considerará que el precio ha subido, en tanto que se considerará que el «volumen» se habrá mantenido igual.

## 8. LA PRODUCTIVIDAD INDIRECTA

La deriva de los precios relativos significa, como ya se ha indicado, que las actividades en cuestión consiguen, a través de la deformación de los sistemas de precios, obtener ingresos o rendimientos que corresponden, de hecho, a apropiaciones o gravámenes sobre su entorno. Al modificar su precio, se hacen con

una parte considerable de los incrementos en los rendimientos y remuneraciones de ese entorno. Llevando este razonamiento al límite, se podría decir que, si estos rendimientos suplementarios tienen su justificación en el hecho de que el consumidor paga este precio, se trata sin embargo, desde el punto de vista productivo, de ingresos o excedentes generados en otra parte.

Hay que tener en cuenta, no obstante, la productividad indirecta; es decir, la incidencia del servicio a nivel del consumidor o usuario.

En lo que se refiere al consumidor final, éste evidentemente hace su elección y decide dedicar su ingreso a diversos bienes y servicios. Puede, además, decidir prestarse a sí mismo ciertos servicios (limpieza, lavado, peluquería, transporte...) o, por el contrario, recurrir a prestaciones ajenas. Si decide pagar tales o cuales precios, es porque estima que, en el marco de sus limitaciones presupuestarias, estos productos los valen. El recurso a ciertos servicios puede considerarse un componente esencial del modo de vida —criterios de comodidad, de tiempo liberado, de presión aliviada...— hasta el punto de que la elasticidad de la demanda en relación al precio pueda verse muy reducida.

Esto parece bastante evidente, pero no nos lleva muy lejos. Sin duda hay que tener en cuenta la satisfacción del consumidor y el precio que, por consiguiente, está dispuesto a pagar. Pero el servicio en cuestión no es, en ningún caso, más que una de las modalidades posibles de gastar la renta personal (23). Si el consumidor paga más, es porque estima que vale la pena y que así reducirá, en consecuencia, otra partida de gasto.

Por el contrario, si se trata de una empresa, la noción de productividad indirecta adquiere otro significado diferente. El servicio consumido, en la medida en que se integra en un proceso de producción (24), tiene una función productiva en pie de igualdad con los demás factores de producción. Por lo demás, estos servicios se prestan ya por «factores de producción» internos (asalariados), ya por ofertantes externos. En muchos sentidos, desde el punto de vista del proceso de producción, es indiferente (25) que estos factores sean internos o externos. Habrá, por supuesto, que tener en cuenta la peculiaridad de los servicios, que es la de ser co-producidos, es decir, la de no poder ser producidos salvo en una relación de cooperación, más o menos íntima, entre quien presta el servicio y el usuario. Esto da todo su sentido a la integración en el proceso de producción.

En estas condiciones, el recurso a los servicios externos —que aparece formalmente como un consumo intermedio de servicios— no es diferente en el fondo de la actividad terciaria interna, que aparece, a su vez, formalmente como integrante del valor añadido. La diferencia formal consiste en que en un caso se trata de pagar la factura de los ofertantes externos, mientras que en el otro se trata de pagar salarios de la empresa.

Siendo así las cosas, los ofertantes de servicios externos contribuyen directamente al producto del usuario; dicho de otro modo, su contribución productiva —y, por tanto, su productividad— se sitúa a ese nivel.

Esto significa que el ofertante externo factura por prestaciones, y de hecho por tiempos de pres-

taciones, que constituyen insumos del proceso de producción del usuario, y contribuye no solamente a la creación del valor añadido de éste, sino también, en su caso, a la génesis de su excedente de productividad.

¿No hay que deducir, lógicamente, que el realizador del servicio es, al mismo tiempo, parte integrante de este superávit de productividad? El no se puede apropiar, en su totalidad o en parte, de lo que corresponde a su contribución productiva si no es a través de su precio. Si el usuario acepta pagar ese precio, se trata, en cierta manera, de un reconocimiento de esta contribución productiva. Se registra así una adaptación, más o menos pragmática, del precio a la productividad (26) —indirecta— del servicio.

Si ello es así, la deriva del precio relativo de estos servicios sólo sería la traducción en precio de lo que habría que considerar fundamentalmente un incremento de productividad (indirecta). Este precio relativo en alza sólo sería una modalidad de participación en el superávit de productividad al que el servicio ha contribuido.

Esta interpretación es importante, ya que se sitúa en línea con las transformaciones en curso de los modos de producción. Las inversiones no materiales, a las que corresponden numerosas prestaciones de servicios a las empresas, constituyen cada día más los «apoyos a la producción» representados anteriormente en exclusiva por las inversiones materiales en los modelos industriales.

## CONCLUSION

Cabe preguntarse, con toda razón, sobre las posibilidades de

los servicios en materia de productividad, dadas sus consecuencias en cuanto a crecimiento, competitividad y empleo.

Habrá que volver a cuestionarse a fondo los t picos sobre los servicios: el débil crecimiento de la productividad y la deriva complementaria de los precios relativos. Los instrumentos de análisis y medición aplicados a la esfera de los servicios por analogía no son pertinentes.

En la imposibilidad de definir y medir claramente la unidad de servicio y su precio, la división, en la evolución del producto, entre los componentes de precio y volumen es arbitraria y resulta, de hecho, sesgada en detrimento del volumen y, por tanto, de la productividad.

Por lo demás, tratándose de servicios a las empresas, que contribuyen directamente al proceso de producción de éstas, el debate sobre el reparto productividad/precios debe replantearse teniendo en cuenta la productividad indirecta.

Estos avances, sin embargo, ponen de nuevo sobre el tapete la necesidad de estudios más profundos; de una parte, sobre la contribución productiva de los servicios —sobre su papel en el crecimiento, en la productividad indirecta, en los efectos de productividad de las nuevas tecnologías...—, y de otra parte, sobre las formas de competencia o sobre los modos de formación de los precios de los servicios.

## NOTAS

(\*) Título original: «Qu'en est-il de la productivit  dans les activités de Service?». Traducción de Luis-Carlos Benito Cardenal, revisada por la Redacción de PAPELES DE ECONOMÍA ESPAÑOLA.

(1) Se entiende por productividad aparente del trabajo la productividad medida relacionando el producto (en cantidad o volumen) con el trabajo como único factor (personal u horas trabajadas), con exclusión, por consiguiente, de los demás «factores de producción».

(2) La productividad total establece una relación entre el producto y el conjunto de factores de producción.

(3) No es  se el caso cuando el incremento de las inversiones se debe, por ejemplo, al desarrollo de actividades de alquiler de equipo.

(4) La noción de «continuum bienes-servicios» se refiere al hecho de que no existe apenas en el seno del conjunto de los productos una línea de demarcación precisa entre los bienes, de una parte, y los servicios, de otra. Aunque los bienes y los servicios poseen características particulares que los diferencian entre sí, en la realidad los productos poseen ambas características, si bien en proporciones distintas, que hacen que tan pronto se acerquen más a lo que serían las características puras de los bienes como a lo que serían las de los servicios.

(5) En muchos países desarrollados, el crecimiento de la productividad del trabajo ha alcanzado su punto de inflexión, de forma que la productividad total, durante el decenio de los setenta, ha tendido hacia cero.

(6) A no ser que abandonemos la hipótesis de la escasez de los recursos o de algunos de

entre ellos. En ese caso, el producto puede aumentar globalmente gracias a la utilización de recursos complementarios, sin que por ello se trate de reducir la importancia de los insumos.

(7) Así, en el sector de la confección, la participación de los salarios en el valor añadido puede ser muy alta, al mismo tiempo, en Estados Unidos —porque allí los salarios son altos— y en India —porque allí todo se hace a mano—, es decir, por razones de precio en un caso y por razones cuantitativas en el otro.

(8) Se da por supuesto que la noción de calidad cubre diversas realidades diferentes. Si consideramos la calidad-materia (la calidad de las materias primas incorporadas), la calidad-forma (los cuidados con que se procede a la fabricación de los productos), la calidad-adaptación (el grado de adaptación a las necesidades y gustos del consumidor), la calidad-utilización (que permita una utilización óptima) y la calidad-novedad (vinculada a las innovaciones del producto), es sin duda la calidad-adaptación la que, tratándose de servicios, es la más importante.

(9) Hay que incluir o añadir, naturalmente, los costes relacionados con la protección del medio ambiente, los cuales pueden, igualmente, al menos en gran parte, considerarse como costes de organización.

(10) En ciertos casos, se trata de encontrar en la productividad una base de referencia para limitar la progresión de las remuneraciones.

(11)  Puede imaginarse, como en la ley de Verdoorn, el crecimiento simultáneo de la producción, de la productividad (más o menos los dos tercios de la precedente), al menos en Europa) y del empleo?

(12) Cuadros mundiales del Banco Mundial, año 1980. Hay que subrayar que los datos uti-

lizados subestiman el fenómeno de la superioridad de la productividad relativa en las actividades de los servicios comerciales: estos datos engloban las actividades no comerciales (cuyos niveles relativos de remuneración son generalmente inferiores) en las actividades de servicios. Por otra parte, las productividades relativas sólo se calculan en relación al empleo, y si se tuviera en cuenta los otros factores, debería necesariamente descender el nivel de las productividades en las otras actividades y por tanto elevarse, de forma relativa, la productividad de los servicios. Habrá que añadir que el sector terciario incluye actividades de servicios con niveles muy bajos de cualificación, de remuneración y de productividad relativa (limpieza, hostelería), y que, en contraste, las productividades relativas de las demás actividades de servicios deben ser aún más elevadas.

(13) Por ejemplo, en el conjunto de los países industriales con economía de mercado se obtienen los valores siguientes (media aritmética) para las productividades relativas (en 1980):

Sector primario: 0,75.  
Sector secundario: 0,93.  
Sector terciario: 1,08.

(14) R. Summers: «Services in the International Economy», en *Managing the Service Economy: prospects and problems*, edición a cargo de R. Inman, Cambridge University Press, 1985.

(15) El índice de precios de los servicios variaría de 1 a 5 de los países más pobres a los más ricos.

(16) Uno de los problemas importantes en numerosos países en desarrollo es, precisamente, el carácter deficiente de muchos de los servicios.

(17) Se trata aquí de un caso típico de libro

de texto, aunque los órdenes de magnitud están sacados de experiencias vividas.

(18) Si se fija una tipología de las actividades sobre la base de la combinación de estos dos criterios, las actividades de servicios son «acaparadoras», en el sentido de que se alimentan, a falta de un excedente de productividad suficiente, de gravámenes recabados sobre los excedentes de productividad obtenidos en otras actividades.

(19) Habida cuenta de la diversidad de niveles de cualificación —en relación a las demás actividades (una proporción elevada de cualificaciones «blandas» en las actividades de servicios), y también en el interior de estas mismas actividades (dispersión muy considerable según sea la actividad, desde servicios de limpieza a servicios financieros o de consultoría)— es desde el punto de vista de la evolución, es decir, en términos de crecimiento, como podrá mantenerse la paridad.

(20) Para las actividades de servicios no comerciales, no es posible razonar en términos de progresión comparada de la productividad y de los precios. Lo único que se puede advertir a este respecto, en los últimos años, es una disminución significativa de los niveles relativos de remuneración en los servicios no comerciales en la mayoría de los países.

(21) OCDE: *Mesure de la Valeur Ajoutée à prix constants dans les activités de service, Comptes Nationaux: sources et méthodes (1)*, París, 1987.

(22)  $V.P. = V.A. + C.I.$

Por consiguiente, tanto en valor (precios corrientes) como en volumen (precios constantes)  $V.A. = V.P. - C.I.$

(23) Se podría trasponer aquí, a nivel de la deriva del precio relativo, la distinción marxista entre productivo y no productivo. Si la presta-

ción del servicio es productiva, el suplemento de precio pagado no corresponde a ninguna función productiva. No es más que un gravamen para «ayudar» al consumidor a gastar sus ingresos.

(24) Entre los servicios a las empresas, figuran servicios de todas clases: hay un conjunto de ellos relacionados con el mantenimiento de edificios (limpieza, jardinería), otros dirigidos al personal (servicio médico, formación, esparcimiento), otros dirigidos al equipamiento (mantenimiento, reparación), otros vinculados con el producto y la producción (concepción y diseño, asesoramiento, pericia contable, abastecimiento, logística, servicios financieros, *marketing*, inventariado...). Ciertos servicios (hostelería, viajes, servicios artísticos...) pueden incluso contener componentes de consumo o ahorro. Pero estos componentes, no vinculados a la actividad productiva propiamente dicha, son, en su mayoría, marginales, y pueden considerarse bajo el mismo epígrafe que los otros. Por el contrario, la distinción importante en este contexto es la que media entre estos servicios, según se integren e influyan, o no, en el proceso de producción propiamente dicho. También adquiere importancia aquí el hecho de su adaptación y evolución, mas que su funcionamiento repetitivo. A esta categoría pertenecen la mayoría de los servicios vinculados al producto y a la producción, así como ciertos servicios de formación.

(25) Esto no es necesariamente indiferente desde el punto de vista de la eficiencia y los costes, en la medida en que se trata de modalidades organizativas diferentes.

(26) Apenas se puede hablar aquí de productividad marginal, en la medida en que parece difícil aceptar que la función de producción sea continua. De todos modos, en este caso, es el precio el que se adapta a la productividad, y no a la inversa.