

Servicios a la población: estrategias de gestión y formación de tarifas

SILVIA M. ARIET RODRÍGUEZ

Licenciada. Trabaja en la Filial 4, Universidad de La Habana.
Contacto: nestor.viego@cubana.avianet.cu.

Las tarifas de servicios a la población en Cuba tienen limitaciones sustentadas por su fijación centralizada, su complejidad y riesgos. En el sector de los servicios se plantea el reto de lograr un equilibrio entre el precio y el valor recibido por el usuario. Los avances alcanzados en la política de precios no dan solución a las inconformidades del usuario en este segmento del mercado. En el trabajo se describen las diferentes propuestas y se exponen aspectos generales para modificar las estrategias de gestión y formación de tarifas. Fijar los precios aplicando diferentes técnicas y utilizar nuevas formas de gestión garantiza reducir costos y eliminar incertidumbres.

PALABRAS CLAVE: servicios, gestión, tarifas.

CLASIFICACIÓN JEL: M41

The lists of prices for the Cuban population have their own restrictions because of its centralized feature, its complexities and risks. In the services sector, to achieve a balance between price and value received by the customer becomes a real challenge. Progress reached in terms of process do not solve customers' needs in such market segment. This paper describes different proposals and shows general aspects to modify management and lists of prices creation strategies. To fix prices using different techniques and using new forms of management, guarantees costs reduction and elimination of uncertainties.

KEYWORDS: services, management, lists of prices.

CLASSIFICATION JEL: M41

Introducción

En los últimos años se ha experimentado un cambio importante en el Sistema de Precios en Cuba, a medida que se ha modificado la socialización política. Estas transformaciones se iniciaron en los primeros años de la década de los noventa, con el fin de mantener cierta estabilidad y una paulatina recuperación de la actividad económica, afectada por la caída del campo socialista y la pérdida de sus mercados. Dentro de las medidas tomadas, se eliminaron gratuidades indebidas, que provocaban que se determinaran tarifas para un grupo de servicios (excepto los comedores obreros, que regían sus precios por el principio de cubrir sus costos, con el cobro a los comensales, sin perseguir utilidades).

Los cambios actuales en el sistema económico han logrado avances y han permitido reducir las restricciones de la oferta modificando la formación de los precios. Esto incluye el acceso a las divisas, fenómeno que se inició oficialmente con la aprobación del Decreto Ley N.º 140 en agosto de 1993, el cual determinaba la despenalización de la tenencia y su uso. Se trató de una respuesta emergente ante la escasez de la moneda libremente convertible. Entonces se introdujeron las tiendas de recaudación de divisas (TRD) para incrementar la capacidad adquisitiva del país y redistribuir los ingresos de la población por remesas familiares; incremento de visitas al exterior de funcionarios, deportistas, artistas; nuevas formas de empleo por cuenta propia y formas complementarias de pago de la fuerza laboral establecida en peso convertible.

En el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se aprueban los «Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución», con fecha de 18 de abril de 2011. Estos lineamientos actualizan el modelo económico cubano, y se dirigen a incrementar la eficiencia y la productividad para garantizar con estabilidad niveles de producción y ofertas de productos básicos a precios no subsidiados accesibles a toda la población.

A pesar de estos avances, existen limitaciones en la formación de los precios. Las tarifas a la población se incluyen en las categorías económicas más sensibles y polémicas porque afectan el nivel y la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente las tarifas dirigidas al sector de servicios, talón de Aquiles dentro de la política de precios en la economía cubana, por su complejidad y sus riesgos.

Determinación de las tarifas a la población

Las prestaciones de servicios a la población son muy variadas: servicios turísticos, hoteles, transportación, restaurantes, seguros, notarías y bufetes colectivos, consultorías, auditorías, recreación, correos, lavanderías,

peluquerías y barberías, entre otros muchos, como servicios gastro-nómicos, reparación y mantenimiento de equipos electrodomésticos, reparadoras de calzado, etcétera. Los servicios varían según estén basados en los equipos o en las personas, de manera que algunos servicios requieren la presencia del cliente y otros no. Las tarifas se encuentran centralizadas a partir de grupos de servicios según el mercado (tabla 1).

Tabla 1

MERCADO	CÁLCULO TARIFA
Servicios de primera necesidad	$TP = C_s + U + I_s$
Otros servicios (acceso limitado)	$TP = \frac{C_s + U}{1 + T_{IS}}$
Servicios con impuestos especiales	$TP = (C_s + U) + I_s + I_e$
Servicios de mercados liberados	Oferta y demanda

LEYENDA:*TP*: tarifa a la población*I_s*: impuesto de servicio*C_s*: costos (no incluye piezas y materiales).*I_e*: impuesto especial*U*: utilidad*T_{IS}*: tasa de impuesto servicios públicos

Fuente: Gutiérrez, 2005.

Generalmente, los impuestos de servicios se planifican junto con la aprobación centralizada de cada una de las tarifas que participan en la cadena de valor. Estos impuestos cubren parte del riesgo a que está sometido este sector.

Una de las principales funciones que pueden cumplir los precios en cualquier economía es contribuir a un mejor balance entre la oferta monetaria y la demanda de productos y servicios. Para los usuarios los servicios resultan difíciles de comparar, sus costos no son visibles para ellos y en muchas ocasiones carecen de credibilidad.

Consecuencias de la determinación de las tarifas

Muchas limitaciones se aprecian en el establecimiento de tarifas pre-determinadas para los diferentes mercados que brindan servicios a la población; atentan contra este proceso la escasa oferta, que afecta la calidad esperada por los usuarios. La fijación de las tarifas no contribuye a que los comercializadores diferencien sus servicios y no va encaminada al estudio del comportamiento del cliente.

Por ejemplo, la reparación y el mantenimiento de efectos electrodomésticos ejemplifican la incertidumbre del usuario, que siempre se preguntará si todas las reparaciones fueron necesarias y si estas se

realizaron satisfactoriamente. Las particularidades de la intangibilidad de los servicios invitan a los abusos en las prestaciones y en el precio.

Cuando los usuarios no comprenden los beneficios que han de recibir por lo que están pagando, se pierde el equilibrio que debe existir entre la tarifa del servicio y el valor. Por ejemplo, una lavandería devuelve los bienes a un estado anterior: la ropa limpia; los hoteles alquilan espacio de alojamiento; las transportaciones venden capacidades, pero para los usuarios no se produce ningún cambio de propiedad.

Los servicios no les brinda a los usuarios la seguridad de conocer los resultados, lo que produce ansiedad. La cuantía del riesgo percibido varía en función de la cantidad de dinero desembolsado.

Gestión de la calidad

Un usuario siempre espera una elevada calidad de los servicios. La gestión de la calidad se aplica a la actividad productiva y a los servicios empresariales, mediante el uso de normas internacionales ISO 9000; sin embargo, la prestación de servicios a la población no tiene como premisa que la calidad se encuentre centrada en satisfacer al cliente. Mientras que las empresas estatales participan en la formulación de estrategias y políticas que diseñen la mejora de la calidad, los servicios a la población carecen de estas estrategias por falta de variabilidad.

El beneficio del servicio se percibe y recibe por el sentido de calidad –no solo técnica, sino funcional– que el usuario valora. De hecho existen ciertos servicios cuya calidad técnica los usuarios no pueden juzgar hasta que los ha recibido.

Algunas consideraciones a tener en cuenta pueden ser:

- Trabajo bien hecho a la primera vez.
- Rapidez de atención.
- Servicio cortés y amable.
- Precios económicos.
- Limpieza después del servicio.
- Garantía.

Los investigadores de la calidad han desarrollado algunos factores que son determinantes según su importancia: fiabilidad, receptibilidad y competencia. Estos factores implican que el servicio se preste con precisión, que haya una buena actitud ante el usuario, que se cumpla con rapidez el servicio, que los empleados sean amables, bien preparados y den respuestas confiables.

La competencia es un eslabón importante en cuanto a la percepción del usuario y en la actualidad es una cuestión descuidada, sin exigencias por parte de la Administración ni por el usuario. La falta de conocimiento, por parte de quien recibe el servicio, de sus derechos, hace que decaiga la calidad en función de este.

Entre las limitaciones fundamentales en los servicios que se ofrecen a la población se encuentran las siguientes:

1. La escasez en las ofertas por las afectaciones económicas impuestas por el bloqueo económico, comercial y financiero de los Estados Unidos de América, que inhibe al cliente en la estimación del valor de las ofertas, provoca que se eleve el costo total para el usuario, quien tiene que aceptar a la hora de valorar y utilizar un servicio.
2. La falta de competencias entre los servicios que se brindan a la población inciden en la no diferenciación de las tarifas.
3. Las tarifas fijas predeterminadas centralmente no están relacionadas con el beneficio que proporcionan.
4. La no diferenciación geográfica en función de la demanda local, los intereses, las prioridades y los niveles adquisitivos.
5. La incertidumbre en los usuarios por la intangibilidad de los servicios recibidos.
6. Las expectativas no garantizadas del mejor valor ofrecido al usuario.
7. El comportamiento del usuario que acepta un mal servicio que no es bueno.
8. La escasez de piezas de repuestos para reparación y mantenimiento de equipos electrodomésticos.
9. Las tarifas que no comunican valor al usuario. Las apariencias de las instalaciones de servicios y de los empleados, que no son atractivas.
10. La calificación inadecuada del personal que presta el servicio.
11. Los servicios que no brindan garantías que reduzcan los riesgos del usuario por incertidumbre.

Estas limitaciones dificultan la evaluación y no permiten modificar la formación de tarifas, pues los precios son un sistema y cualquier cambio altera los elementos que lo integran. Esta es una situación crítica que no logra rebasar las problemática que se deriva de la diferencia en los precios entre la oferta y la demanda.

Valor y satisfacción

Los usuarios buscan maximizar sus expectativas de valor con las limitaciones de ofertas, costos del servicio, su accesibilidad y las posibilidades adquisitivas. La percepción del valor recibido afecta el nivel de satisfacción, si se tiene en cuenta que el valor total recibido es el conjunto de ventajas que el usuario espera recibir.

La maximización de las expectativas de valor es una herramienta útil que se aplica en muchas situaciones, para los usuarios depende de experiencias anteriores, declaraciones hechas por amigos de los servicios recibidos, así como de la competencia del personal, entre otros muchos factores. Todo el que brinda un servicio tiene la responsabilidad de cumplir con las expectativas razonables del usuario.

La naturaleza intangible de los servicios plantea un reto a la hora de determinar el valor recibido, sin embargo queda claro que las tarifas fijas centralizadas no logran un equilibrio entre precio y valor.

Garantías de servicios

Garantizar un servicio prestado puede ser una forma eficaz de respaldar a los usuarios. Las garantías deben ser suficientemente precisas y sencillas en su aplicación. El que brinda un servicio debe suministrar la compensación en un corto plazo; de otro modo, surgen insatisfacciones por quien lo recibe. En muchas ocasiones las garantías se acotan solo en el tiempo, principalmente en servicios de altos riesgos, y no se determinan para servicios menores. En general la garantía ofrece reembolso de dinero y, aunque el usuario quede insatisfecho, le ofrece un recurso. Cuando la garantía se emplea correctamente es un compromiso con la satisfacción del usuario, como la confianza en la calidad de los servicios que se prestan.

Poner en práctica el uso de garantías en los servicios a la población puede reducir las afectaciones a los usuarios y ofrecer al personal de servicio un gran incentivo para comprender y satisfacer las expectativas de los clientes. Su implementación debe estar encaminada a la búsqueda de la eficiencia.

Algunas consideraciones sobre los servicios en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución

La política cubana en la nueva etapa debe corresponderse con el principio de la planificación centralizada como garantía del funcionamiento eficiente de la economía. Esta planificación debe armonizar con el desarrollo de las formas de gestión no estatal en los servicios para lograr mayores fuerzas productivas, además de con el desarrollo y la independencia de las empresas estatales.

Para dar respuesta a los problemas presentes de eficiencia a corto, mediano y largo plazo, se proyectaron algunas acciones en las diferentes esferas económicas, políticas y sociales, aprobadas en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba. Dentro de su evolución se definen algunas transformaciones en lo concerniente a los servicios a la población :

- Crear cooperativas con la finalidad de prestar servicios útiles a la sociedad asumiendo sus miembros todos sus gastos con sus ingresos y organizando conjuntamente actividades complementarias afines o que agreguen valor a los servicios, con vistas a lograr mayor eficiencia.
- Establecer políticas de precio en correspondencia con la actualización del modelo económico.
- Determinar precios centralizados de servicios que económica y socialmente interesen, descentralizándose los restantes.
- Perfeccionar en la red estatal, las relaciones entre precio y calidad de servicios similares, evitando diferencias no justificadas de precios.
- Diversificar la calidad y precios de los servicios para satisfacer las demandas de los distintos segmentos de la población.
- Introducir formas no estatales de gestión en los servicios gastronómicos, personales y técnicos de uso doméstico.
- Desarrollar proyectos locales, conducidos por los Consejos de Administración Municipales, favoreciendo el desarrollo de centros de servicios, donde el principio de la autoestabilidad financiera será el elemento esencial, gestionados, una vez implementados, por entidades económicas municipales.
- Prestar servicios bancarios que incluyan otorgamiento de créditos al sector no estatal.
- Mantener el servicio a los comedores obreros donde resulte imprescindible, asegurando el cobro de sus servicios a precios sin subsidios.
- Aplicar tarifas eléctricas sin subsidios en las modalidades no estatales de servicios, sean por cuenta propia o cooperativas.
- Elevar la eficacia de los servicios de reparación y mantenimiento de los equipos eléctricos de cocción con vistas a lograr su adecuado funcionamiento.
- Crear, diversificar y consolidar formas de servicios y ofertas complementarias al alojamiento que distingan al país, priorizando el desarrollo del turismo de salud, turismo de aventura y naturaleza, entre otras.

- Perfeccionar el desarrollo de la actividad no estatal en alojamiento, gastronomía y otros servicios como oferta turística complementaria a la estatal.
- Diseñar y desarrollar ofertas turísticas por territorios como fuente de ingresos en divisas que incluye alojamiento, servicios gastronómicos, actividades socioculturales, entre otros.
- Elevar la calidad de los servicios de transportación de cargas y pasajeros fomentando nuevas formas organizativas estatales y no estatales, así como otros servicios vinculados con la actividad según las características de cada territorio.
- Implementar nuevas formas de cobros en el transporte urbano de pasajeros para minimizar la evasión de pago y el desvío de la recaudación.
- Diversificar surtidos, calidad y precios de servicios que se ofertan para satisfacer las demandas de los distintos segmentos de la población.
- Aplicar una eficaz protección al consumidor que garantice el cumplimiento de los deberes y derechos de todos los consumidores y prestatarios de bienes y servicios.

Servicios por cuenta propia

Esta actividad inicia su desarrollo hace poco más de un año y beneficia los servicios a la población con resultados paulatinos de satisfacción de las necesidades, además de proporcionar nuevas formas de empleo, con aplicación de precios de oferta y demanda.

Estrategias de determinación de precios

Para mejorar la determinación de precios en los servicios a la población se proponen algunas estrategias que permitan eliminar las deficiencias actuales que extrañan un nivel de incertidumbre en los usuarios, cuyo objetivo sea captar y comunicar el valor de un servicio. Véase la tabla 2.

Estrategias de gestión

- Ampliar las ofertas de los servicios con la utilización de empleo por cuenta propia y precios fijados de acuerdo a la oferta y la demanda.
- Aplicar cooperativas en el sector no estatal que mejore la calidad de los servicios de alimentación y reparación de equipos.
- Eliminar actividades en algunos servicios que no añaden suficiente valor a los usuarios, antes de identificar los costos de los servicios.

- Capacitar personal de servicio para elevar la competencia y la satisfacción del usuario.
- Mejorar las condiciones de las instalaciones de servicios y la imagen del personal.
- Diseñar garantías en los servicios de acuerdo a las condiciones y riesgos.

Tabla 2

ESTRATEGIA	RAZONAMIENTO
Tarifas basadas en el valor percibido (precio de valor en uso)	Fijar precios a partir de ofertas de servicios con valores añadidos seleccionados
Tarifas en función de la localización	Utilizar estructuras de precios que reflejen variaciones según demanda geográfica y necesidades
Tarifas fijadas según satisfacción	Determinar precios en función de los beneficios obtenidos y reducir incertidumbre en los usuarios, incluye la especificación de garantías
Tarifas de relación	Agrupar servicios que favorezca el ahorro al usuario y al que preste el servicio reduciendo costos

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Los servicios son intangibles, característica que impide que los usuarios puedan ver el beneficio antes de recibirlo, e imposibilita la comprensión de la relación entre el precio y el valor del servicio recibido. Esto limita la satisfacción del usuario.

La determinación de tarifas fijas predeterminadas centralmente para los servicios a la población no garantiza obtener el mejor servicio por falta de diferenciación y elección. Las tarifas a la población son difíciles de comparar, sus costos no son visibles, muchas veces carecen de credibilidad y no tienen como premisa la calidad dirigida al usuario.

Existe escasez en la variedad de ofertas en los servicios a la población y no se utilizan estrategias en la determinación de los precios que garanticen disminuir los riesgos de incertidumbre.

Las formas de gestión aplicadas no promueven la eficiencia y eficacia en los servicios a la población.

Bibliografía

AUSTIN, N.; T. PETERS (1987): *Pasión por excelencia: Características diferenciales de las empresas líderes*, Edición Revolucionaria, Editorial de Ciencias Sociales, Ciudad de La Habana.

BERRY LEONARD, Y.M. (2006): «El papel del valor en la determinación del precio en los servicios», *Harvard DEUSTO Bussiness Review*, Ediciones Deusto S.A., Barcelona.

COMITÉ CENTRAL DEL PARTIDO COMUNISTA DE CUBA (2011): «Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución», Editora Política, La Habana.

GUTIÉRREZ PÉREZ, S.D. (2005): *Formación y control de los precios en Cuba*, Centro de Información de Finanzas, Precios y Seguros, Ciudad de La Habana.

KOTLER, P.; D. CAMARA, I. GRANDE e I. CRUZ (2006): *Dirección de Marketing*, tomos I; II, Editorial Félix Varela, La Habana.