

Barcelona Activa
Capital humà

Informe sectorial

Serveis a les empreses

Barcelon **a**ctiva



Ajuntament
de Barcelona

Les 10 claus per conèixer el sector

A Catalunya creix la proporció de les firmes que subcontracten a d'altres proveïdors part de les seves tasques, i el percentatge d'empreses que han establert acords de cooperació i col·laboracions amb altres firmes del sector.

El sector

El sector dels serveis a les empreses agrupa les activitats que presten "serveis reals" (no financers) a d'altres firmes o organitzacions (privades o públiques), que els utilitzen com a inputs intermedis en llur cadena de valor; ja sigui complementant, o bé substituint les funcions dels serveis que es duen a terme dins de la pròpia empresa.

Principals àmbits d'activitat

Els serveis a les empreses abasten els següents àmbits d'activitat: la informació i comunicacions, on s'inclouen per exemple serveis de consultoria tecnològica; les activitats especialitzades, científiques i tècniques, on s'engloben serveis jurídics i comptables, entre altres, i les activitats de serveis administratius i de suport com són les agències de viatge, els serveis de seguretat, etc.

Així mateix, en la globalitat de serveis a les empreses es poden distingir dos grans grups, les empreses intenses en coneixement (*KIBS: Knowledge Intensive Business Services*) i la resta de serveis a les empreses.

Tendències

El sector dels serveis a les empreses és, actualment, un dels sectors econòmics més grans en gairebé tots els països desenvolupats si es tenen en compte els diferents paràmetres econòmics (nombre d'empreses, ocupació, valor afegit brut). Així mateix, és el sector que ha tingut un creixement més continuat en l'àmbit de la Unió Europea en els darrers vint-i-cinc anys. La taxa de creixement anual (mitjana) de l'ocupació en aquest sector a la UE-15 fou, en aquest període, 7,5 vegades superior a la taxa de creixement del conjunt de l'ocupació. Això ha fet que, en aquesta àrea econòmica, la xifra de persones ocupades en el sector dels serveis a les empreses passés del 4,6% a l'11,4%.

Alguns indicadors permeten comprovar que el sector dels serveis a les empreses a Catalunya ha adquirit certes característiques d'un sector madur, tant en relació a alguns aspectes de la seva demografia empresarial, com en les modalitats de creació i de forma jurídica de les firmes del sector.

Pes econòmic

A Catalunya, el sector dels serveis a les empreses és també una branca d'activitat de gran dimensió. En referència a la xifra de negoci, amb 1,8 bilions d'euros, el sector dels serveis a les empreses ocupa el tercer lloc en el conjunt d'aquelles activitats no financeres destinades a la venda de la UE-27, per darrere només del comerç majorista i del comerç minorista.

L'ocupació

L'any 2010, a Espanya hi havia 664.130 empreses del sector dels serveis a les empreses en les que hi treballaven aproximadament 2,5 milions de persones. A Catalunya, hi havia 127.054 empreses en les que hi treballaven 424.900 persones, el que suposa un 19% de les persones ocupades al sector. Aquestes xifres equiparen al sector dels serveis a les empreses amb el sector industrial.

Perfils professionals més demandats

L'actiu principal de les empreses de serveis a les empreses més intenses en coneixement és el personal més qualificat amb què compta, i que, sovint, es concentra en els equips directius de les empreses.

La demanda de perfils formatius de menor qualificació és troba més accentuada en els àmbits dels serveis a les empreses menys intensius en coneixement (per exemple, en els àmbits de serveis de investigació i vigilància i de serveis industrials de neteja).

Ocupacions més demandades

Entre els perfils professionals intensius en coneixement més demandats es troben l'administratiu/va digital, l'assessor/a en gestió de la identitat empresarial, l'auditor/a de qualitat, el/la consultor/a en gestió del coneixement, l'especialista en sistemes d'informació geogràfica i l'expert/a en gestió de drets de propietat intel·lectual.

Entre els perfils professionals no intensius en coneixement els més demandats són el/la detectiu/va privat/da especialitzat/da en afers empresarials, el/la gestor/a de cobraments, el/la tècnic/a comercial de xarxes informàtiques i el/la teleoperador/a.

Projecció futura

Una major especialització en serveis a les empreses amb una alt component de coneixement, i una millora de la productivitat del conjunt dels serveis a les empreses a Catalunya (respecte a la UE-27), suposen, en l'actual conjuntura econòmica, els reptes més importants a afrontar per les empreses del sector. Tanmateix, malgrat les insuficiències en aquests aspectes, el rol que juga el sector dels serveis a les empreses en la innovació suposa un motor de creixement i millora dels components del mateix.

Debilitats

Si es comparen les xifres corresponents a nombre d'empreses, xifra de negoci, valor afegit brut i persones ocupades de Catalunya amb l'UE-27, es pot comprovar que el pes relatiu de les activitats de serveis a les empreses intensius en coneixement (*KIBS*) és inferior en el cas de Catalunya respecte al conjunt de la UE-27. Aquest fet posa de relleu un cert retard en l'economia catalana en el desenvolupament d'aquestes activitats, el que repercuteix en els nivells de productivitat del conjunt sector.

Oportunitats

Els serveis a les empreses, i molt especialment, els intensius en coneixement (*KIBS*), juguen un paper molt important en els processos d'innovació de les economies avançades. Aquest protagonisme dels serveis a les empreses es deu no només a que aquestes activitats són, com s'ha vist, un sector d'una dimensió rellevant (i creixent) amb una elevada propensió a la innovació, sinó també al fet que aquestes activitats formen part, d'una manera força significativa, de la infraestructura de coneixement i d'innovació de tota economia avançada.

01 Presentació del sector

El sector de serveis a les empreses ha estat un sector que ha tingut un important i continuat creixement durant les darreres tres dècades a la major part de les economies desenvolupades.

Es tracta d'un conjunt d'activitats que presten "serveis reals" (no financers) a d'altres firmes o organitzacions (privades o públiques), que els utilitzen com a inputs intermedis en llur cadena de valor; bé complementant, bé substituint les funcions del serveis que es duen a terme dins de la pròpia empresa.

Entre les firmes de serveis a les empreses i el seus clients s'estableixen un conjunt d'interaccions de naturalesa molt diversa, la pertinença i qualitat de les quals solen tenir una influència important sobre la competitivitat de les firmes usuàries d'aquests serveis (millorant la seva eficiència econòmica, la seva productivitat, i la seva propensió i capacitat d'innovació).

02 Principals àmbits d'activitat

El sector de serveis a les empreses aplega un conjunt d'activitats força diverses. Aquesta diversitat es fa palesa en les nombroses propostes d'ordenació que s'han fet d'aquesta mena d'activitats.

Les estadístiques oficials (a nivell internacional i a nivell nacional) són, sense dubte, la referència principal a l'hora de determinar, en la pràctica, el perímetre dels serveis a les empreses. Això no evita, no obstant, l'aparició de certes tensions entre les definicions teòriques d'aquestes activitats (i la consideració dels modes en què s'insereixen en el conjunt de l'economia) i les categories estadístiques que s'obtenen d'aquelles fonts estadístiques.

En l'àmbit europeu, la classificació oficial de les activitats econòmiques és la Nomenclatura Estadística de les Activitats Econòmiques a la Comunitat Europea (NACE). Amb la revisió d'aquesta classificació, realitzada l'any 2008, les activitats vinculades als serveis a les empreses resten recollides en les següents seccions¹:

- Secció J. Informació i comunicacions: programació, consultoria i altres activitats informàtiques; serveis d'informació (tractament de dades, emmagatzemament i activitats connexes, portals d'Internet, etc.).
- Secció M. Activitats especialitzades, científiques i tècniques: activitats jurídiques i comptables; consultoria de gestió; activitats d'arquitectura i enginyeria; activitats de control i anàlisis tècniques; recerca i desenvolupament (sota contracte); publicitat i estudis de mercat; altres activitats especialitzades i tècniques (activitats de disseny, de fotografia, de traducció i interpretació i altres activitats especialitzades, científiques i tècniques).
- Secció N. Activitats de serveis administratius i de suport: activitats lligades a l'ocupació; activitats d'agències de viatge, serveis de reserva i activitats connexes; investigació i seguretat; serveis relatius a edificis i ordenació de paisatge (inclou neteja industrial); activitats administratives i altres activitats de suport a les empreses (serveis administratius, serveis de reprografia, organització de salons professionals, fires i congressos).

Cal assenyalar l'existència d'un criteri de classificació dels serveis a les empreses que ha tingut una àmplia difusió i utilització en els darrers anys, i és el que distingeix entre els serveis a les empreses intensius en coneixement (*KIBS*), i la resta de serveis a les empreses. Per a molts/es experts/es, els *KIBS* són el veritable "nucli dur" de les activitats de serveis a les empreses a les economies més desenvolupades, i aquelles activitats que tenen una intervenció – directa i/o indirecta – més rellevant en el conjunt del sistema de producció (i d'innovació).

Habitualment, per distingir les firmes de *KIBS* d'altres firmes de serveis a les empreses, s'ha posat l'èmfasi en dues circumstàncies: l'alta proporció de treball expert de què disposen aquestes empreses per dur a terme la seva activitat; i la seva contribució a la generació, elaboració i difusió de (nou) coneixement científic, tecnològic i d'organització, que és útil per als seus clients, especialment en els seus processos d'innovació.

Les classificacions de les activitats de serveis a les empreses segons el criteri de la "intensitat de coneixement" són, així mateix, força variades. La classificació més utilitzada – i la que recull més consens – és aquella que considera com a activitats de *KIBS* les activitats informàtiques, els serveis de recerca i desenvolupament (sota contracte), les activitats de consultoria i assessorament, els serveis tècnics i els serveis de publicitat. La resta de les activitats de serveis a les empreses s'engloben en la categoria de serveis a les empreses menys intensius en coneixement (no-*KIBS*).

Des d'aquesta perspectiva, cal assenyalar que, a Catalunya, el sector *KIBS* aporta el 65,1% del valor afegit brut dels serveis a les empreses. En aquest sector de *KIBS* destaquen els àmbits de serveis d'assessorament professional (27,8% del VAB) i els serveis tècnics; assajos i anàlisis tècniques (15,6%).

Les empreses compreses en el sector de no-*KIBS* suposen el 34,9% del valor afegit brut de les empreses de serveis a les empreses catalanes. Tanmateix, suposen el 54,5% de l'ocupació generada pel sector.

¹ Tanmateix, cal tenir en compte que hi ha algunes excepcions, com per exemple, que en els serveis a les empreses només s'inclouen les activitats informàtiques i d'informació que figuren a les divisions 62 i 63 de la secció J.

03 Tendències del sector

La sofisticació de les noves tecnologies permetran continuar substituint certs elements físics per instruments virtuals i millorar, a la vegada, les prestacions dels serveis que s'ofereixen.

Creixement de l'ocupació en el sector durant els darrers anys

L'evolució del sector dels serveis a les empreses en el darrer quart de segle s'inscriu en el creixement de les economies més avançades fruit essencialment de les novetats tecnològiques i organitzatives esdevingudes en molts sectors d'activitat, i de les modificacions en els patrons internacionals d'avantatges competitius.

A més de la seva dimensió (en termes de contribució a l'ocupació i al valor afegit del conjunt de l'economia), cal destacar el fet que el sector dels serveis a les empreses ha estat, en les tres darreres dècades, un dels sectors econòmics amb un potencial de creixement més alt en totes les economies avançades. Entre 1979 i 2003, l'ocupació d'aquest sector augmentà, en el conjunt de la UE-15, a una taxa anual (acumulativa) d'un 4,5%; més que cap altra branca d'activitat, i molt per sobre del 0,6% en que va créixer l'ocupació en el conjunt de l'economia d'aquesta zona. Durant aquests anys, aquestes activitats crearen, en aquest àmbit territorial, 12,6 milions de llocs de treball, una xifra que equival al 54,4% de l'augment net d'ocupació que esdevingué en aquesta àrea econòmica, i que (més que) compensà la pèrdua, en aquest mateix període, d'11,3 milions d'efectius en el sector manufacturer. A Catalunya, entre 1987 i 2008, el nombre dels ocupats en el sector de serveis a les empreses va passar de representar un 4,9% del total de l'ocupació total a un 16,2%.

Un comportament semblant – tot i que lleugerament més moderat – s'ha mostrat en l'aportació dels serveis a les empreses al valor afegit brut de l'economia de la UE-15. El seu creixement anual acumulat fou, també entre 1979 i 2003, d'un 4,2%, considerablement per sobre de la mitjana de creixement de l'economia en el seu conjunt, que va ser d'un 2,2%, només superat pel creixement del valor afegit brut generat pel sector de les telecomunicacions. A Catalunya, entre 1987 i 2005, la contribució al valor afegit brut del sector dels serveis a les empreses va créixer d'un 4% a un 8,4%.

L'augment del pes específic dels serveis a les empreses en els consums intermedis de la major part de les branques d'activitat de les economies més avançades ha estat el factor més important per explicar el creixement d'aquest sector. Aquest increment és degut a diverses circumstàncies: a la creixent demanda (intermèdia) de serveis nous, més especialitzats, induïda pels canvis tecnològics i organitzatius; a l'augment dels processos d'externalització d'aquests serveis per part d'empreses de tots els sectors d'activitat, que ha fomentat l'aparició i consolidació de nous segments de demanda de prestacions de la branca de serveis a les empreses.

Innovació, valor de futur de les empreses del sector dels serveis a les empreses: les KIBS

Entre les empreses que del sector dels serveis a les empreses destaquen per la seva rellevància les que presten serveis intensius en coneixement, les *KIBS* (*Knowledge intensive business services*). Un dels principals trets que distingeixen les *KIBS* de la resta d'empreses del sector és la innovació. Els serveis que ofereixen aquestes empreses repercuten directament en el valor del producte de les empreses que les contracten. És a dir, complementen o substitueixen algunes de les activitats que es duen a terme a les empreses injectant valor afegit i qualitat als seus productes mitjançant la prestació de serveis intensius en coneixement. Entre aquestes empreses es troben les consultores en informàtica, d'assessorament empresarial, les d'investigació i desenvolupament sobre ciències socials i biotecnologia, les de publicitat, les de selecció i col·locació de personal, etc.

Substitució tecnològica dels elements físics i millora de les prestacions

En les últimes dècades els avenços assolits en l'àmbit tecnològic han permès automatitzar certs serveis, millorar-ne les prestacions o bé substituir elements físics per instruments tecnològics que no ocupen espai. Alguns exemples es troben en els serveis de seguretat, que instal·len càmeres de vídeo vigilància amb prestacions avançades i de control remot, o en els serveis d'emmagatzematge d'informació, on cada vegada més s'utilitzen dispositius d'emmagatzematge en xarxa que ofereixen empreses tecnològiques que pertanyen al sector, l'anomenat *cloud computing*, etc. En aquest sentit, tot sembla indicar que la sofisticació de les noves tecnologies permetran continuar substituint certs elements físics per instruments virtuals i millorar, a la vegada, les prestacions dels serveis que s'ofereixen.

Serveis cada vegada més personalitzats i de low cost

En general, les prestacions de serveis a les empreses van destinades a esmenar certes carències – o managerial gaps – que tenen les firmes (de qualsevol sector d'activitat) en alguna de les següents dimensions: gestió jurídica o econòmic financera; recursos humans i/o tecnològics; prospecció dels mercats; projecció de la imatge de marca; i relació amb els clients i/o proveïdors. A més, aporten alguns serveis especialitzats de caràcter operacional destinats a donar suport o a complementar certes funcions de caràcter auxiliar de les empreses (neteja d'instal·lacions i béns d'equipament, tasques de vigilància i seguretat, selecció de personal, etc.). Una característica destacada d'aquestes prestacions és el grau de personalització o d'estandarització que ofereixen; en aquest sentit, el grau de d'adaptació a les empreses de les prestacions de serveis influeix de manera significativa en molts aspectes del seu comportament, la seva escala de producció, la seva dimensió, les necessitats i interacció amb els seus clients i el nivell de qualificació del seu capital humà. No obstant, convé destacar que en els últims temps i arrel de la crisi econòmica i la forta competitivitat entre les empreses de serveis a les empreses la personalització s'ha complementat amb una rebaixa de preus i en moltes ocasions, més que un servei personalitzats es requereix un servei a baix preu. En aquest sentit, les empreses de serveis a les empreses es troben en un nou escenari de competència que els demanda serveis de qualitat a preus competitius.

Una estructura organitzativa basada en el treball per projectes

Les firmes de serveis a les empreses – especialment, les firmes de *KIBS* – són organitzacions basades en projectes. Un projecte aplega un equip de persones amb unes competències especialitzades i complementàries que col·laboren de manera transitòria per tal de dur a terme un conjunt de tasques relativament complexes, que en part estan especificades abans de començar el projecte, i que permeten generar un tipus de producte o prestació que tracta de donar una resposta eficaç (molts cops “a mida”) a les demandes particulars d'un client. Es tracta, doncs, d'activitats que, en ocasions, no estan prefixades en cap disseny organitzatiu homogeni i permanent. Convé esmentar que aquesta modalitat d'organització és molt més flexible que altres formes organitzatives empresarials. Per garantir aquesta flexibilitat i per coordinar, de manera idònia, els recursos (interns, però també externs) implicats en els diversos projectes, es requereixen unes modalitats de gestió particulars.

Creixent importància del capital humà, de reputació, tecnològic i relacional

Els principals actius de les firmes de serveis a les empreses (especialment les *KIBS*) són el seu capital humà i la seva reputació. Així, en molts casos, el capital humà d'alta qualificació es concentra principalment en l'equip directiu, però també en el personal encarregat de la prestació dels serveis, que presenta un alt nivell d'especialització i competència. Convé destacar que el capital de reputació, un dels actius en que es fonamenten els avantatges competitius de les firmes de serveis a les empreses, depèn, en gran mesura, de les característiques del seu capital humà.

Així mateix, el capital tecnològic de les firmes de serveis a les empreses és també un actiu complementari rellevant. En aquest sentit, el sector dels serveis a les empreses és un dels sectors econòmics on s'han difós amb més intensitat i rapidesa les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en les darreres dues dècades i els indicadors d'equipament i d'ús d'aquestes tecnologies així ho demostren.

Convé destacar també el desenvolupament creixent del capital relacional d'aquestes firmes; així, per una banda, a Catalunya creixen les empreses que subcontracten a d'altres proveïdors part de les seves tasques (especialment per millorar el nivell de qualitat i d'ideïtat de les seves prestacions) i, per l'altra, augmenta el percentatge d'empreses del sector que han establert acords de cooperació i col·laboracions amb altres firmes del sector o d'altres sectors.

Un teixit empresarial de petites i mitjanes empreses amb creixent abast geogràfic

L'abast dels mercats de serveis a les empreses és, majoritàriament, local i regional. Això influeix en la grandària mitjana de les firmes del sector. A Catalunya, el 2011, al voltant d'un 92% d'aquestes firmes tenen menys de cinc treballadors/es (un 85%, en tenen menys de dos). Només un 2% de les empreses del sector compten amb 20 treballadors/es o més (només un 0,5% d'elles disposen de plantilles amb més de 100 treballadors/es); si bé aquest contingent de firmes de més de 20 treballador/es apleguen a aproximadament la meitat de les persones ocupades al sector.

Tanmateix, en especial en algun dels seus subsectors (per exemple, publicitat, serveis d'informació i informàtics), aquesta dimensió dels mercats està esdevenint, de manera creixent, d'abast nacional. D'altra banda, s'aprecia un cert augment de la quota de facturació de les firmes del sector que depèn de la demanda de clients estrangers, no obstant, la clientela de les activitats de serveis a les empreses procedeix de firmes d'altres sectors econòmics i de les administracions públiques. Així mateix, una part (minoritària) dels ingressos d'aquestes empreses prové de llars i/o particulars.

Les empreses tendeixen cada vegada més a l'externalització

Un percentatge molt elevat d'empreses de tots els sectors d'activitat de Catalunya requereixen de serveis a les empreses per a la seva activitat. En una gran proporció, la provisió d'aquests serveis és externalitzada a proveïdors especialitzats. Les raons d'aquesta externalització són molt diverses, però predominen, com a raons principals, la manca de personal propi qualificat i especialitzat a les empreses que demanen aquests serveis que en garanteixi un nivell de qualitat i eficiència, i la provisió de serveis en moments puntuals de producció, és a dir, per satisfer augmentos

episòdics o estacionals de la pròpia demanda. Aquests factors han fet que la demanda de serveis a les empreses hagi augmentat molt considerablement a Catalunya en els darrers anys.

No obstant, convé destacar que la introducció de les noves tecnologies a les empreses ha facilitat la realització interna de certes tasques que abans s'externalitzaven o es subcontractaven a empreses especialitzades; en aquest sentit, si bé és cert que la tendència a externalitzar serveis continua en alça també cal destacar que les empreses comencen a assumir algunes tasques facilitades per la compra d'instruments tecnològics.

Un sector primordialment urbà

L'evidència empírica mostra que un nombre força alt d'empreses, de la facturació i dels llocs de treball del sector dels serveis a les empreses es concentra, en la majoria de països desenvolupats, a les grans ciutats i, en menor mesura, en el seu entorn metropolità. En el cas de Catalunya, també es dona aquesta pauta de localització: la ciutat de Barcelona aplega gairebé la meitat de les firmes de serveis a les empreses de Catalunya, i una proporció encara més alta de la xifra de facturació (i del valor afegit) del sector, i de la seva ocupació. No obstant, convé destacar que l'accés a les noves tecnologies i l'increment de la mobilitat de les persones propiciada per l'accés a més mitjans de transport i més eficients, ha facilitat la creació de noves empreses de serveis a les empreses en entorns urbans més petits i més allunyats de la capital catalana.

04 El sector en xifres

Dades econòmiques

- En referència a la xifra de negoci, amb 1,8 bilions d'euros, el sector dels serveis a les empreses ocupa el tercer lloc en el conjunt d'aquelles activitats no financeres destinades a la venda de la UE-27, per darrere només del comerç majorista i del comerç minorista.
- Aquest és el sector capdavanter en relació a l'aportació de valor afegit brut de la UE-27, amb un 16% del total d'aquesta magnitud en aquell mateix segment d'activitats, uns 914.000 milions d'euros.
- Al 2011 hi ha a Catalunya 126.183 empreses del sector dels serveis a les empreses, un 0,7% menys que el 2010 però un 3% més que el 2009.
- Al 2011 el nombre d'empreses dels serveis a les empreses a Espanya se situa en 660.832. Això suposa que a Catalunya s'hi concentren un 19% del total de les empreses del sector.
- Durant els anys 2000 a 2007, el valor afegit brut a Catalunya (a preus corrents) en aquest sector, va augmentar un 77,5%, un 97,4% en el grup de no-KIBS i un 67,9% en el grup de KIBS.
- El volum de negoci que generaven les empreses del serveis a les empreses el 2009 suposava un 21% sobre el volum de negoci dels serveis de mercat. Només el comerç a l'engròs (32% del volum de negoci del sector serveis) i el comerç minorista (22%) superen aquest percentatge.
- L'any 2010, a Espanya hi havia 664.130 empreses del sector dels serveis a les empreses en les que hi treballaven aproximadament 2,5 milions de persones. A Catalunya, hi havia 127.054 empreses en les que hi treballaven 424.900 persones, el que suposa un 19% de les persones ocupades al sector.
- Pel que fa al nombre d'empreses per alguns dels àmbits d'activitat que formen part del sector, el 2011, el nombre d'empreses existents és el següent: programació, consultoria i altres activitats relacionades amb la informàtica (25.031 empreses a Espanya i 6.392 a Catalunya); serveis d'informació (4.762 empreses a Espanya i 914 a Catalunya); activitats jurídiques i de comptabilitat (161.690 empreses a Espanya i 25.529 a Catalunya); activitats de les seus centrals i de consultoria de gestió empresarial (13.360 empreses a Espanya i 2.940 a Catalunya); investigació i desenvolupament (6. 639 empreses a Espanya i 1.501 a Catalunya); altres activitats científiques i tècniques (40.631 empreses a Espanya i 10.370 a Catalunya).

Dades d'ocupació

- El 2010, del conjunt de persones que treballen al sector a Espanya, 426.454 ho fan en l'àmbit de la informació i les comunicacions; 1.007.413 en el d'activitats professionals, científiques i tècniques; i 1.224.493 en les activitats administratives i de serveis auxiliars.
- El 2010, el salari mitjà brut anual al sector per àmbits d'activitat és el següent: 35.000€ en l'àmbit de la informació i les comunicacions; 27.830€ en l'àmbit de les activitats professionals, científiques i tècniques; i 15.058€ en les activitats administratives i de serveis auxiliars.
- Pel que fa a la distribució dels/les afiliats/es al règim general de la seguretat social per sectors econòmics segons la intensitat de coneixement el primer trimestre de 2011 a Barcelona: en els sectors industrials de nivell tecnològic alt hi ha 7.991 persones, el 0,93% del total; en els sectors industrials de nivell tecnològic mitjà-alt hi ha 31.120 persones, el 3,62% del total; i en el sector serveis intensius en coneixement hi ha 384.550 persones, el 44,69%.
- El pes dels afiliats/es al règim general de la seguretat social a Barcelona en relació a Catalunya és: en els sectors industrials de nivell tecnològic 29,2% del total; en els sectors industrials de nivell tecnològic mitjà-alt el 25,2% del total; i en el sector serveis intensius en coneixement el 47,2% del total.
- El primer trimestre de 2011, els serveis intensius en coneixement –que representen el 44% dels assalariats de Barcelona – han crescut en més de 2.000 afiliats a la ciutat (un +0,5%) pels augments registrats als serveis d'alta tecnologia (especialment els serveis TIC), així com d'altres activitats professionals científiques i

tècniques (+18,3%), activitats administratives d'oficina (16,3%) i activitats relacionades amb l'ocupació (15,2%). En canvi, les branques industrials de nivell tecnològic alt i mitjà-alt han patit descensos del -3,6% i -5%, respectivament, respecte al mateix període de l'any anterior

- El I trimestre de 2011 un 49,2% dels assalariats de Barcelona (423.661) treballen en activitats intenses en coneixement, un percentatge que supera en més de 9 punts la mitjana catalana (40,1%). D'aquesta manera, la ciutat concentra el 43,9% dels llocs de treball de coneixement alt de Catalunya.

05 Perfils professionals més demandats

Perfils professionals de major qualificació

Perfil formatiu

L'actiu principal de les firmes de serveis a les empreses més intensius en coneixement és el personal més qualificat amb què compta, i que, sovint, es concentra en els equips directius de les empreses.

Generalment, es requereix una formació universitària (licenciatures, diplomatures i enginyeries) en diferents àmbits, en funció de l'activitat de les empreses. Entre d'altres àmbits, es podrien destacar l'economia, el dret, les ciències polítiques i de l'administració, la sociologia, l'enginyeria informàtica o el disseny industrial, entre d'altres.

Així mateix, en moltes ocasions es requereixen coneixements idiomàtics i informàtics, per tal d'emprar softwares específics per a l'activitat a realitzar.

Finalment, cal tenir en compte – donat el grau de personalització dels serveis proveïts- que en moltes ocasions, cal realitzar formació ad hoc en l'organització en la que s'està treballant.

Perfil competencial

Cal remarcar que l'activitat de moltes de les firmes de serveis a les empreses – singularment de serveis intensius en coneixement – es basa en projectes; són firmes *project-based*. Un projecte aplega un equip de persones amb unes competències especialitzades i complementàries, que col·laboren de manera discontinua, durant un període de temps preestablert, per tal de completar un conjunt de tasques complexes, que generen un tipus de productes que poden ser anomenats "originals".

En aquest context, els membres de l'equip han de disposar d'unes competències favorables per dur a terme – sigui de manera seqüencial o de manera paral·lela – les tasques que es requereixen per desplegar un o més projectes simultàniament. Entre d'altres competències, caldria destacar la capacitat d'aprenentatge, el treball en equip, lideratge o adaptació al canvi.

Exemples d'ocupacions del catàleg de Porta22

- ✓ Dissenyador/a industrial
 - ✓ Expert/a en màrqueting de serveis
 - ✓ Auditor/a de qualitat
 - ✓ Especialista en la normativa i directives de la Unió Europea
-

Perfils professionals de menor qualificació

Perfil formatiu

La demanda de perfils formatius de menor qualificació és més accentuada en els subsectors de serveis a les empreses menys intensius en coneixement (no-KIBS), per exemple, en els subsectors de serveis de investigació i vigilància i de serveis industrials de neteja.

Habitualment, no es requereix una formació universitària, però sí la realització de programes formatius que capacitin (o certifiquin) per tal de realitzar llur activitat. En alguns casos, també es requereix formació professional en diferents àmbits.

Així mateix, en algunes ocasions es requereixen coneixements idiomàtics i informàtics, per tal d'emprar softwares específics per a l'activitat a realitzar.

Finalment, cal tenir en compte – donat el grau de personalització dels serveis proveïts- que en moltes ocasions, cal realitzar formació ad hoc en l'organització en la que s'està treballant.

Perfil competencial

Juntament amb les competències professionals específiques per cada activitat de serveis a les empreses, són necessàries (i es demanen cada cop més) competències relacionals, com són l'empatia amb els clients o companys/es, treball en equip, adequat discerniment de problemes, una bona aptitud i actitud per al *learning by learning*, així com habilitats de comunicació.

Exemples d'ocupacions del catàleg de Porta22

- ✓ Escanista
 - ✓ Teleoperador/a
 - ✓ Detectiu/iva privat/ada especialitzat/ada en afers empresarials
 - ✓ Vigilant de seguretat
-

06 Escenaris de futur

Debilitats

- Alguns indicadors mostren que el sector dels serveis a les empreses a Catalunya ha adquirit ja certes característiques pròpies d'un sector madur, tant en relació a alguns aspectes de la seva demografia empresarial (la taxa de natalitat – i també de mortalitat – de les empreses del sector és més baixa que en dècades anteriors), com en la proporció de les seves formes jurídiques (les societats de responsabilitat limitada i les societats anònimes abunden més que en èpoques anteriors). El sector, en conseqüència, absorbeix menys iniciatives empresarials que fa un temps.
- Si es comparen les xifres corresponents al nombre d'empreses, a la xifra de negoci, al valor afegit brut i a les persones ocupades d'aquest sector a Catalunya respecte a la mitjana de la UE-27, es pot comprovar que el pes relatiu de les activitats de serveis a les empreses intensius en coneixement (*KIBS*) és inferior en el cas de Catalunya. Mentre que a Catalunya, en aquest grup d'activitats de *KIBS* s'hi agrupen les dues tercers parts (66,5%) del total de les firmes del sector, en el cas del conjunt de la UE-27 s'hi apleguen les tres quartes parts (75,5%). Les diferències també són apreciables en el cas de la proporció de la xifra de facturació. Les activitats de *KIBS* a Catalunya mobilitzen el 70,5% d'aquesta magnitud mentre que, en l'àmbit de la UE-27, la proporció arriba al 74,9%. En el cas de l'aportació relativa al valor afegit brut de tot el sector de serveis a les empreses, les activitats de *KIBS* a Catalunya aporten el 65,1% d'aquesta magnitud, 6 punts percentuals menys que aquesta proporció a la UE-27. Finalment, el percentatge d'ocupació total del sector que representa el conjunt de subsectors d'activitats de *KIBS* és només del 45,5%, front al 52,8% del conjunt de la UE-27.
- Aquest biaix que presenta el conjunt de les activitats de *KIBS* a Catalunya en comparació a les proporcions mitjanes de la UE-27 fa palès un cert retard a l'economia catalana en el desenvolupament d'aquestes activitats de serveis a les empreses més intensius en coneixement. Això, sense dubte, repercuteix en els nivells de productivitat del conjunt del sector de serveis a les empreses i del segment d'activitats de *KIBS* en relació a la mitjana del conjunt de la UE-27.
- Les diferències observades en relació als diversos subsectors d'activitats de serveis a les empreses a Catalunya i en el conjunt de la UE-27 es reflecteixen en els índexs d'especialització relativa de cada grup d'activitats. S'observa com, tant en termes d'ocupació, com d'aportació al valor afegit brut, Catalunya està més especialitzada (en referència al conjunt dels països de la UE-15) en serveis a les empreses menys intensius en coneixement (no-*KIBS*), i en canvi, mostra un dèficit d'especialització en serveis a les empreses intensius en coneixement (*KIBS*).

Amenaces

- Els serveis a les empreses són, cada cop més, inputs entremitjos més importants, quantitativa i qualitativament, per a la major part de les empreses d'altres sectors econòmics. Els dèficits, en termes de nivell (més baix) de productivitat i d'eficiència, de les firmes del sector pot repercutir negativament en la seva trajectòria i en la propensió i capacitat innovadora de les seves empreses clients i, en general, en el conjunt de l'economia catalana.
- La menor especialització de l'economia catalana (en relació al conjunt de la Unió Europea) en l'oferta de serveis a les empreses intensius en coneixement (*KIBS*) pot fer que Catalunya tingui menor capacitat de competir en aquells mercats de productes que requereixen una alta i creixent dotació d'aquesta mena de serveis per guanyar quota de mercat. Aquest fet pot posar en dificultats el procés de transició (necessària) d'una base industrial tradicional (menys intensiva en els seus requeriments de *KIBS*) a una nova base industrial de més alt valor afegit (i amb uns requeriments de *KIBS* més alts).
- La forta competència en preus de les empreses del sector pot derivar en una disminució de la qualitat dels serveis oferts i, per tant, en una insuficient transferència de coneixement i de serveis a les empreses d'altres sectors de l'economia, el que pot repercutir en un alentiment del creixement de l'economia catalana.
- La crisi econòmica i la manca de feina estable al sector pot propiciar la marxa fora de Catalunya de capital humà qualificat i preparat per ocupar-se al sector.

Fortaleses

- Els serveis a les empreses, molt especialment els serveis a les empreses intensius en coneixement, juguen un paper clau en els processos d'innovació a les economies desenvolupades. Aquest protagonisme dels serveis a les empreses en la capacitat innovadora es deu no només a que aquestes activitats tenen una dimensió rellevant i creixent en termes d'ocupació, volum de negoci i innovació, sinó també al fet que aquestes activitats formen part, d'una manera força significativa, de la infraestructura de coneixement i d'innovació de l'economia avançada.
- Catalunya disposa d'un sector dels serveis a les empreses prou desenvolupat i diversificat, amb una rellevant presència d'empreses intensives en coneixement, malgrat els dèficits assenyalats. Aquesta "massa crítica" de *KIBS* pot ser una base consistent per guanyar terreny en aquesta mena d'activitats en un futur immediat.
- Catalunya, així mateix, disposa de recursos humans prou qualificats que són, com s'ha vist, l'actiu principal que requereixen les firmes de serveis a les empreses intensives en coneixement. La dotació d'universitats i de centres d'ensenyament superior i empresarials és molt satisfactòria per a la formació i preparació d'aquest capital humà.
- La inversió en infraestructures, la presència de centres de formació superior i de recerca, la consolidació d'esdeveniments internacionals, la concentració de capital humà qualificat i l'elevat nombre d'empreses de que disposa Barcelona, la posiciona com un pol empresarial amb elevades possibilitats de creixement empresarial del sector.

Oportunitats

- L'economia catalana està en condicions de poder desenvolupar una bona i competitiva oferta de serveis a les empreses. En aquest sentit, pot jugar a favor la capacitat empresarial del país i la seva diversificació productiva que han de permetre un fort creixement de la demanda de prestacions de serveis a les empreses en els propers anys (en els que s'espera un major increment de les activitats d'aquest sector), especialment amb el progressiu assentament d'un mercat únic de serveis a la Unió Europea.
- La disposició d'una bona oferta de serveis a les empreses intensius en coneixement és un ingredient cabdal per garantir una bona i continuada capacitat d'innovació. Els serveis a les empreses intensius en coneixement es troben en el cor del sistema d'innovació de les economies desenvolupades i juguen un paper clau en la transferència de coneixement expert; contribueixen significativament a l'augment de la capacitat d'adaptació i d'absorció d'aquest coneixement a les necessitats i requeriment de les firmes clients de tots els sectors de l'economia; i tenen l'habilitat per avançar-se als canvis (tecnològics i organitzatius), ajuden a trencar inèrcies, a introduir millores, novetats i nous comportaments.
- Des dels anys 90, als processos de desregulació esdevinguts en alguns sectors econòmics i als processos de privatització d'empreses públiques han contribuït també a incrementar la demanda d'aquesta mena de serveis; tot sembla indicar que aquesta tendència continuarà igual.
- Aprofitar les noves tecnologies per oferir nous serveis a un preu més competitiu i sense disminuir la qualitat és un dels reptes que tenen les empreses del sector.

07 Enllaços d'interès

Organismes internacionals

The Services Industry Journal

<http://www.tandf.co.uk/journals/titles/02642069.asp>

Eurofound – OECD Services Statistics European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions

http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/EU0502SR01/EU0502SR01_6.htm

EMCC – European Monitoring Centre on Change

<http://www.eurofound.europa.eu/emcc>

Organismes nacionals

INE – Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Anual de Servicios

<http://www.ine.es>

IDESCAT – Institut d'Estadística de Catalunya. Enquesta Anual de Serveis

<http://www.idescat.net>

Esdeveniments internacionals (fires, congressos, etc.)

The XXth International RESER Conference- September 30th to October 2nd 2010, Gothenburg, Sweden.

http://www.reser.net/The-XXth-International-RESER-Conference-September-30th-to-October-2nd-2010-Gothenburg-Sweden_a260.html

ERSA – Congress of the European Regional Science Association

<http://www.ersa.org>

Portals temàtics internacionals

RESER – The European research network on services and space

<http://www.reser.net>

Knowledge-Intensive Business Services

<http://www.knowledgeintensiveservices.blogspot.com>

Portals temàtics nacionals

Directori de Serveis a les Empreses

<http://www.serveisempreses.com>

Cofinançat per:

