

Càpsula de tendència sectorial: Serveis a les empreses

Desembre 2011

Les *KIBS*, innovació i valor de futur

L'increment d'empreses *KIBS* en el tres últims anys a Catalunya, sobretot en l'àmbit de les solucions tecnològiques aplicades a processos de gestió empresarial, ha incrementat la demanda de professionals especialitzats/es en noves tecnologies capaços/es d'aportar solucions innovadores.

La innovació és essencial per reforçar la competitivitat de les empreses, i té repercussions positives en la qualitat, l'ocupació i la interacció amb la clientela.

La innovació passa, en bona part, per fomentar la investigació relacionada amb l'administració del coneixement, la formació de xarxes de coneixement i el treball intel·lectual. De fet, l'economia basada en el coneixement reconeix que la producció, la difusió i l'ús de coneixements són els principals motors del creixement econòmic i de la creació d'ocupació d'alta qualitat.

Dins el **sector serveis existeixen un cert tipus d'empreses que es caracteritzen per aplicar la innovació en els serveis que presten, i per presentar persones altament qualificades entre el seu personal; són les anomenades *KIBS* (*Knowledge Intensive Business Services*= Serveis intensius en coneixement).**

Així, les *KIBS* són empreses prestadores de serveis d'alt valor afegit en termes de capital humà que varen sorgir arrel de la creixent terciarització d'activitats econòmiques i de l'increment en la demanda d'un cert tipus de coneixements especialitzats (tècnics, de mercat, ambientals, etc.) per part

d'empreses d'altres sectors que els requerien per resoldre problemes específics o bé per incrementar la seva productivitat i competitivitat.

Existeixen **dos tipus d'empreses *KIBS*, les que presten serveis professionals tradicionals**, com ara serveis de mercadotècnica, capacitació, serveis financers, legals, administratius, comptables d'enginyeria, serveis ambientals, etc.; i **les que presten serveis tecnològics especialitzats** en telecomunicacions, xarxes computacionals, disseny i capacitació en tecnologies punta, investigació i desenvolupament, etc. La diferència entre aquestes dues tipologies d'empreses *KIBS* radica en la major intensitat en l'ús d'innovacions tecnològiques.

L'aportació de les *KIBS* a l'economia productiva es basa en que:

- Introdueixen fonts externes de coneixement a la seva clientela.
- Donen suport a la formació i capacitació de capital humà.
- Contribueixen al desenvolupament i manteniment de xarxes productives i de coneixement.

Impacte en el sector

La importància de les *KIBS* radica no només en la seva contribució econòmica i la seva aportació en termes d'ocupació sinó també perquè promou la innovació, element fonamental per al desenvolupament d'una economia avançada. **Els motius que han propiciat l'expansió d'empreses *KIBS* són els següents:**

- Els canvis tecnològics i organitzatius que s'han esdevingut en l'última dècada. Per exemple, una empresa de consultoria tecnològica implementa un software avançat que permet optimitzar la gestió d'estocs d'una empresa de logística.
- El grau de personalització dels productes que ofereixen les empreses de tots els sectors econòmics ha provocat l'increment de l'externalització de serveis molt específics a proveïdors especialitzats. Per exemple, una agència de publicitat desenvolupa una campanya publicitària d'un nou producte d'una empresa agroalimentària interessada en donar-lo a conèixer.
- El coneixement s'ha incorporat a la gestió de les empreses com un factor clau de competitivitat. Per exemple, una consultora elabora un pla estratègic per una empresa que vol iniciar un procés d'internacionalització.

D'altra banda, la rellevància que ha adquirit el coneixement en les economies actuals planteja la necessitat de dur a terme polítiques tecnològiques i d'innovació d'acord amb les necessitats emergents. Malgrat la seva importància, els serveis, i en particular els serveis intensius en coneixement, no han estat tinguts suficientment en compte tot i que juguen un paper proactiu en el desenvolupament local.

Alguns **estudis demostren que els serveis intensius en coneixement estan vinculats de manera directa amb la innovació regional**. En aquest sentit, a Espanya sembla que existeixen "èxits innovadors" concentrats en un grup de comunitats (Madrid, Catalunya, el País Basc i Navarra), que es caracteritzen per una "especialització" en *KIBS* superior a la mitjana nacional. Les comunitats on l'esforç innovador és més reduït (Canàries, Balears o Cantàbria) s'identifica una participació de les *KIBS* inferior a la mitjana nacional.

Els serveis que presten aquestes empreses es caracteritzen per ser facilitadors (ajuden a les empreses a dur a terme processos d'innovació i desenvolupament empresarial) i portadors (transfereixen coneixement orientat a la millora de productes o serveis).

L'estudi "Skills supply and demand in Europe" del Centre Europeu de Formació Professional (CEDEFOP) amb un horitzó fins al 2020 preveu la creació de 16 milions de llocs de treball per a persones altament qualificades amb una formació universitària o equivalent, 1 milió per a persones amb un nivell formatiu de grau mig, i un descens en 15 milions de llocs de treball per persones amb una qualificació baixa.

Impacte sobre els perfils professionals

Tots els perfils professionals evolucionen, són dinàmics i s'adapten a les demandes del mercat de treball. El conjunt de capacitats i competències que defineixen un perfil professional estan condicionades, però, pels canvis que es produeixen. Com més dinamisme presenta un sector més canvis es requereixen en les competències i qualificacions dels seus/ves professionals. Aquest és el cas dels que s'ocupen en empreses *KIBS*, que es caracteritzen per presentar, en un percentatge elevat, a professionals altament qualificats/es i capaços/es d'adaptar-se als canvis que experimenta el sistema productiu, principalment, perquè el seu posicionament depèn de la capacitat i qualificació del seu capital humà.

Segons un informe realitzat per Addeco, **entre els perfils que concentren més ofertes de feina es troben els/les professionals tecnològics (23% de les ofertes)**. En concret, els **programadors i programadores s'han sol·licitat en un 29% de les ofertes, els/les enginyers/es informàtics/es, en un 17%, i els/les tècnics/es, en un 15%**. A aquests perfils els segueixen els de consultors/es tecnològics, amb un 9% del total, i els/les analistes i caps de projectes, amb un 3%.

Així mateix diversos estudis sobre el mercat de treball indiquen que els consultors i consultores tecnològics se situaran entre els professionals més demandats el 2011, donat que els sistemes d'informació i de gestió del coneixement són clau per millorar el rendiment de les empreses.

D'altra banda, els/les professionals de les empreses *KIBS* hauran de disposar no només d'una formació especialitzada en el camp concret on desenvolupin la seva feina sinó

d'altres competències relacionades amb l'orientació cap a la qualitat de la feina feta, la capacitat analítica, la comunicació, l'empatia i l'orientació al client/a, capacitat d'adaptació als canvis i interès per l'aprenentatge permanent. En concret, els perfils professionals necessaris a les *KIBS* es caracteritzen per:

- **Formació necessària:** persones amb titulació d'enginyeria, grau, llicenciatura o diplomatura, normalment acompanyada d'una especialització adquirida mitjançant un màster o un postgrau. Més enllà de la titulació necessària que garanteix la base per desenvolupar l'ocupació, és necessari disposar d'un coneixement avançat en eines informàtiques i de comunicació via Internet.
- **Competències requerides:** es valora que aquests/es professionals siguin conscients de l'efecte que tenen els productes que comercialitzen, i de la seva adequada adaptació a les necessitats de la clientela. Això passa per establir una comunicació fluida entre l'empresa que representen i la clientela, el que significa adaptar el llenguatge tècnic, preveure les eventuais dificultats que es poden plantejar i transmetre confiança. Així mateix, és necessari el coneixement d'idiomes, principalment l'anglès, saber gestionar el propi treball i tenir resistència a l'estrès.

Cofinançat per: