

## CAPITULO 9

# Servicios a empresas

### 1

## Importancia estratégica de los servicios a empresas

### Servicios a empresas y crecimiento económico

**H**ABLAR de la importancia de los servicios a empresas para el crecimiento económico de las sociedades avanzadas se está convirtiendo casi en un lugar común. Hay una total coincidencia en que este tipo de servicios revisten un carácter estratégico de cara a posibilitar un desarrollo vigoroso del resto de sectores, tanto industriales como terciarios, así como para la atracción de inversiones exteriores.

Se habla de hecho de este tipo de servicios empresariales como el nexo de unión entre una economía industrial y una economía de servicios, y como el emblema de una nueva economía servointustrial en la que las fronteras sectoriales, como antes se entendían, quedan difuminadas. Los factores que suelen destacarse para explicar esta transformación en la interrelación industria-servicios son varios :

- Cambios en los procesos productivos: el modo de producción dentro de las empresas está modificándose en un sentido de flexibilización de las estructuras, que hace necesaria incorporar servicios a las empresas.
- Generalización de las nuevas tecnologías aplicadas: la introducción de las nuevas tecnologías de la información (NTI) ha generado el proceso anterior.
- Internacionalización y complejidad de los mercados: las NTI también han ayudado a acercar entre sí los distintos mercados geográficos y los han hecho más complejos, lo que induce nue-

vas necesidades de información y servicios.

- Contribución decisiva del trabajo humano en la producción: el trabajo humano está ahora mucho menos subordinado al capital físico y más al intelectual (aportación de conocimientos, servicios).

De este modo, los servicios a empresas han sido el resultado más llamativo de la flexibilización de los sistemas productivos, de la internacionalización de los mercados y del aumento de la competencia. La nueva configuración de las empresas demandan más servicios inter-medios (antes cubiertos a menudo de manera interna), posibilitando el rápido desarrollo de una oferta especializada en los distintos ámbitos y funciones de la actividad empresarial.

Esa es la posición de los servicios a empresas en las economías más desarrolladas. Otras denominaciones del sector suelen ser servicios empresariales, business services, servicios avanzados, etc. Aquí se utilizarán de manera indistinta, tomando normalmente como referencia estadística la Sección K de la CNAE-93, que bajo la denominación de Actividades inmobiliarias y de alquiler; Servicios empresariales incluye las siguientes divisiones:

- Actividades inmobiliarias
- Alquiler de maquinaria y equipo sin operario, de efectos personales y enseres domésticos
- Actividades informáticas
- Investigación y Desarrollo
- Otras actividades empresariales (actividades jurídicas y de contabilidad, auditoría, asesoría y consultoría, etc.; arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos; publicidad; selección de personal; seguridad; limpieza industrial; otros).

## Los servicios a empresas en la Unión Europea

**D**E acuerdo con las estadísticas de la población activa de Eurostat, en el cuadro adjunto puede observarse que los servicios a empresas emplean cerca de 11 millones de personas en la Unión Europea, lo que viene a representar del orden de un 7,2% de la población ocupada total en 1996. Esta proporción es prácticamente idéntica a la observada en Gipuzkoa para el mismo año (7,3%).

La dimensión del sector presenta importantes diferencias según países. El Reino Unido y Alemania son los que tienen un mayor volumen de empleo en cifras absolutas (más de 2 millones de personas en cada caso), si bien en términos relativos la situación es bastante diferente. Los servicios empresariales británicos representan más del 9% del conjunto de su población ocupada, nivel que sólo se registra también en Holanda y Suecia, que aparecen así como los países europeos de mayor desarrollo relativo de este tipo de servicios.

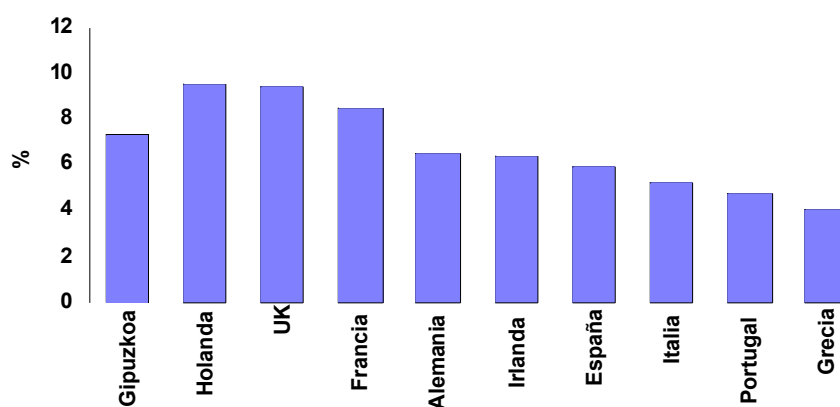
En Alemania, sin embargo, el empleo en los servicios a empresas representa un 6,5% del total, lo que le sitúa en un nivel intermedio europeo. Finalmente, los países del sur (España, Italia, Portugal y Grecia) aparecen claramente rezagados en su desarrollo, que se cifra en todos ellos por debajo del 5% de su población ocupada.

**Cuadro 1.1**  
Empleo en el sector de servicios a empresas en los países de la U E (1996)

Países	Empleo (miles)	% s/total
Holanda	668	9,6
Suecia	378	9,5
UK	2.470	9,4
Francia	1.878	8,5
Finlandia	173	8,4
Dinamarca	188	7,2
Austria	235	6,5
Alemania	2.299	6,5
Irlanda	84	6,4
Bélgica	243	6,4
Luxemburgo	10	6,1
España	728	5,9
Italia	1.036	5,2
Portugal	209	4,7
Grecia	156	4,0
EUR-15	10.755	7,2
Gipuzkoa	17	7,3

Fuente: Eurostat, *Enquête sur les forces du travail*, 1996. Eustat, *Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE 1996*

**Gráfico 1.1**  
Empleo en el sector de servicios a empresas en algunos países de la U E (1996)



Fuente: Eurostat, *Enquête sur les forces du travail*, 1996.

Las estadísticas de Eurostat señalan además (para 1992) más de 2 millones de unidades productivas (casi 300.000 en el estado español), que representan aproximadamente un 13% del total de establecimientos económicos, con un volumen de facturación de casi 900.000 millones de ECUs. Estas cifras reflejan, por un lado, el reducido tamaño de empleo de las empresas del sector, al obtenerse una media de en torno a 5 empleos por establecimiento.

Se trata por tanto de un campo de actividad y mercado en crecimiento para las PYMEs. Esta idea viene confirmada por el hecho de que de todo el empleo que trabaja en el sector a nivel europeo el 15% lo hace en negocios unipersonales de su propiedad (frente a un 9% en el total de la economía) y de que casi un tercio del empleo trabaja en microempresas de entre 1 y 9 empleados.

Este hecho resulta aún mucho más acusado en el caso español, en el que un 44% de los establecimientos de servicios a empresas son unipersonales (el propietario) y un 22% tienen entre 1 y 9 empleados.

**Cuadro 1.2**  
**Distribución del empleo en los servicios a empresas según estratos, en la Unión Europea (1992)**

Estratos (Nº de empleados)	EUR-15	España
0	15,1	44,0
1-9	30,1	22,1
10-49	17,9	13,8
50-249	12,3	10,1
250+	24,6	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Eurostat, *Enterprises in Europe, 4th Report*.

Por otra parte, de las cifras de facturación se derivan unos ratios de más de 400.000 ECUs (unos 70 millones de pesetas) por establecimiento y de cerca de 100.000 ECUs (unos 16 millones de pesetas) por empleo. Considerando que se trata de actividades de alto valor añadido, los datos dan idea de la elevada productividad del sector.

Esta característica se refleja también en el hecho de que se atribuya al sector una cuota de casi un 15% del valor añadido bruto de la economía europea en 1994, con un crecimiento importante desde 1980 (10%). En Estados Unidos la cuota sube hasta un 19%.

## 2 Los servicios a empresas en Gipuzkoa

---

### Empleo y empresas según subsectores

LOS datos disponibles más recientes señalan que en 1996 el sector de servicios a empresas contaba en Gipuzkoa con algo más de 17.500 personas ocupadas en unos 6.460 establecimientos. Esta cifra de ocupados representaba un 12,1% del empleo en el sector servicios y 7,2% del empleo total en el Territorio Histórico.

De acuerdo con estos datos, la dimensión relativa del sector se sitúa totalmente en línea con la media europea recogida en el apartado anterior (7,2%) y por encima, por tanto, de la media del conjunto del Estado (5,9%).

**Cuadro 2.1**  
**Establecimientos y empleo en el sector de servicios a empresas según subsectores**  
**Gipuzkoa 1996**

SUBSECTORES	Establec.	%	Personal	%	Empleo/establ.
1. Actividades inmobiliarias	838	13,0	1.285	7,3	1,5
2. Alquiler de maquinaria	257	4,0	497	2,8	1,9
3. Actividades informáticas	209	3,2	1.039	5,9	5,0
4. Investigación y desarrollo	38	0,6	722	4,1	19,0
5. Actividades jurídicas	1.399	21,6	1.848	10,5	1,3
6. Actividades económicas	611	9,5	2.064	11,8	3,4
7. Arquitectura	725	11,2	888	5,1	1,2
8. Ingenierías	383	5,9	889	5,1	2,3
9. Otros servicios técnicos	234	3,6	324	1,8	1,4
10. Ensayos y análisis técnicos	25	0,4	123	0,7	4,9
11. Publicidad	196	3,0	494	2,8	2,5
12. Suministro de personal	59	0,9	1.475	8,4	25,0
13. Servicios de seguridad	39	0,6	1.067	6,1	27,4
14. Limpieza industrial	302	4,7	2.964	16,9	9,8
15. Fotografía	159	2,5	249	1,4	1,6
16. Secretaria. Anexas a publicidad	294	4,5	537	3,1	1,8
17. Otras actividades empresariales	696	10,8	1.086	6,2	1,6
<b>Total</b>	<b>6.464</b>	<b>100,0</b>	<b>17.551</b>	<b>100,0</b>	<b>2,7</b>

Fuente: Eustat, Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE 1996

Dentro del sector y considerando una desagregación a 17 subsectores, la mayor concentración de empleo corresponde al subsector de *Limpieza industrial* con casi 3.000 personas ocupadas, un 16,9% del total sectorial. Otros dos subsectores se sitúan en torno a los 2.000 empleados cada uno: el de *actividades económicas* (11,8%, incluyendo todo tipo de asesorías y consultorías de contenido económico, gestión empresarial, etc.) y el de *actividades jurídicas* (10,5%, ídem en las cuestiones legales, notaría, registros,...).

Cuatro subsectores más están entre los 1.000 y los 2000 empleos:

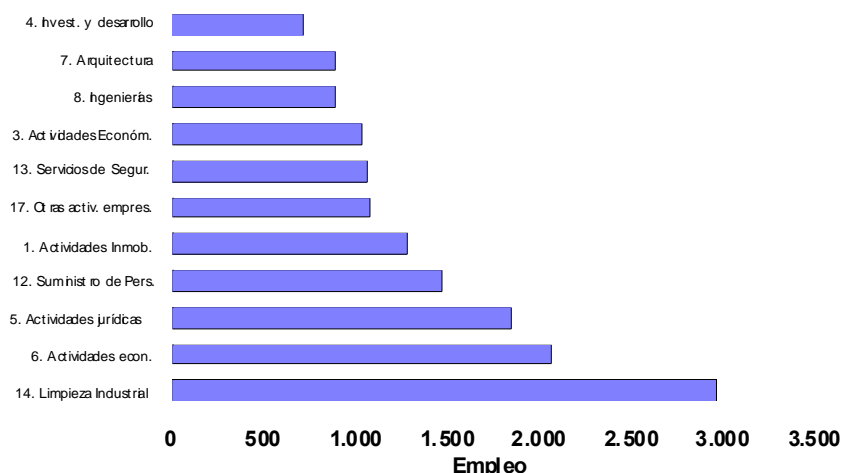
- *Suministro de personal*, 8,4%, incluyendo servicios relacionados con los recursos humanos (selección, colocación, empresas de trabajo

temporal, etc.)

- *Actividades inmobiliarias*, 7,3%, conjunto de actividades que incluye también un componente de servicios de consumo final, a los particulares,
- *Servicios de seguridad*, investigación, vigilancia, protección,...6,1%.
- *Actividades informáticas*, 5,9%, incluyendo consultoría informática (análisis de necesidades, aplicaciones, programas, proceso y bases de datos, mantenimiento de equipos, etc.)

El resto de subsectores se sitúan en todos los casos por debajo de los 1.000 empleos, 5% del total o menos.

**Gráfico 2.**  
**Ranking de los principales subsectores de servicios a empresas por volumen de empleo en Gipuzkoa (1996)**



Fuente: Eustat, Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE 1996

Si de entre los subsectores anteriores se seleccionan aquéllos que prestan servicios que pueden calificarse de tipo *operativo*, es decir, relacionados con el suministro de recursos o la facilitación de tareas más o menos rutinarias en las empresas (limpieza, seguridad alquiler, inmobiliarias, suministro de personal, secretaría, otras) resulta que agrupan aproximadamente la mitad del empleo en el sector, mientras que la otra mitad corresponde a servicios más bien relacionados con el asesoramiento y/o análisis en los aspectos clave de la actividad empresarial en sí (gestión, tecnología, información, etc.)

Por otra parte, es interesante comprobar que la distribución en términos de establecimientos es bastante diferente que en los de empleo, como consecuencia de desigualdades importantes en el tamaño medio de aquéllos.

Así, predominan los establecimientos dedicados *actividades jurídicas* (21,6% del total), cuyo tamaño medio sin embargo es uno de los más pequeños (1,3 empleos/establecimiento), lo que refleja un segmento de actividad compuesto mayoritariamente por bufetes de abogados unipersonales. Lo mismo sucede con el subsector de *arquitectura* (1,2 empleos/estab.), con el de *otros servicios técnicos* (1,4 empleos/estab.) y con el de *actividades inmobiliarias* (1,5 empleos/estab.).

Por el contrario, en el otro extremo, con establecimientos de tamaño comparativamente grande están

subsectores como el de *servicios de seguridad* (27,4 empleos/estab.), *suministro de personal* (25 empleos/estab.), lo que refleja la presencia de las empresas de trabajo temporal) y, de manera un tanto sorprendente, *investigación y desarrollo*, del que se contabilizan 38 establecimientos con 722 personas ocupadas (19 empleos/estab.). A bastante distancia ya, también los establecimientos de limpieza industrial son relativamente grandes (9,8 empleos/estab.), mientras que en todos los demás subsectores el tamaño está por debajo de los 10 empleos/establecimiento.

En otro orden de cosas, es interesante señalar que un 17,4% del personal ocupado está integrado por trabajadores autónomos y ayudas familiares, mientras que el 82,6% restante son asalariados.

Finalmente, y desde un punto de vista geográfico, el personal ocupado en los servicios a empresas guipuzcoanos (y por tanto la oferta de dichos servicios) aparece fuertemente concentrado en Donostia-San Sebastián. La capital territorial es el único municipio con más de 1.000 empleos en este tipo de servicios.

Asimismo, en el conjunto del área funcional de Donostia se sitúan la mayor parte de los municipios con un empleo de entre 250-1000 personas (Astigarraga, Irun, Pasaia, Urnieta). Solamente Eibar y Mondragón tienen un volumen similar fuera del ámbito de la capital. Todos los demás municipios emplean menos de 250 personas en este sector.

**Cuadro 2.2**  
**Municipios con mayor concentración de personal ocupado en servicios a empresas. Gipuzkoa 1994**

Personal ocupado	Municipios
+ de 1.000 empleos	Donostia-San Sebastián
250-1000 empleos	Arrasate-Mondragón
	Astigarraga
	Eibar
	Irun
	Pasaia
	Urnieta

**Fuente:** Eustat, Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE 1996

## Situación en el contexto de la CAPV

EL sector de servicios a empresas de Gipuzkoa representa en términos de personal ocupado un 29,7% del total de la Comunidad Autónoma., proporción algo inferior a la que se registra para el conjunto del sector servicios (32,2%) y de la economía guipuzcoana (33,5%). Con seguridad, la concentración de este tipo de servicios en el entorno del Gran Bilbao influye en esta cuestión.

No obstante, a nivel de subsectores pueden apreciarse grandes diferencias a este respecto. Por ejemplo, las actividades de *investigación y desarrollo* desarrolladas en Gipuzkoa emplean a un 43,3% del personal ocupado en las mismas en toda la CAPV, lo que pone de manifiesto la relevancia de los centros tecnológicos EITE ubicados en el Territorio Histórico.

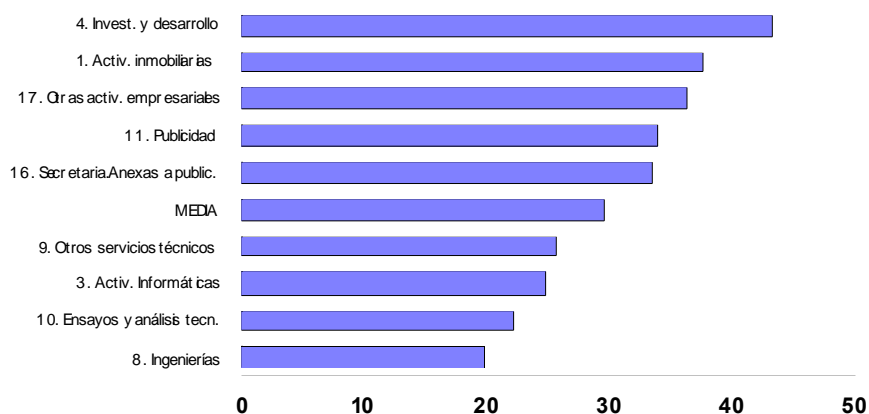
Otros subsectores con una cuota en el total de la CAPV sensiblemente superior a la media son *actividades inmobiliarias* (37,6%), *otras actividades empresariales* (36,3%), *publicidad* (33,9%) y *servicios de secretaría* (33,5%). Por el contrario, los subsectores con un menor nivel de implantación en este sentido son las *ingenierías* (19,9% del empleo CAPV), *ensayos y análisis técnicos* (22,1%) , *actividades informáticas* (24,8%) y *otros servicios técnicos* (25,7%).

**Cuadro 2.3.**  
**Ranking de subsectores de servicios a empresas de Gipuzkoa según su participación en el empleo total de la CAPV (1996)**

1996	% Gipuzkoa/CAPV
4. Investigación y desarrollo	43,3
1. Actividades inmobiliarias	37,6
17. Otras actividades empresariales	36,3
11. Publicidad	33,9
16. Secretaria. Anexas a publicidad	33,5
15. Fotografía	31,8
2. Alquiler de maquinaria	31,7
7. Arquitectura	31,5
6. Actividades económicas	31,5
5. Actividades jurídicas	30,4
14. Limpieza industrial	28,5
12. Suministro de personal	27,3
13. Servicios de seguridad	27,0
9. Otros servicios técnicos	25,7
3. Actividades informáticas	24,8
10. Ensayos y análisis técnicos	22,1
8. Ingenierías	19,9
<b>TOTAL</b>	<b>29,7</b>

**Fuente:** Eustat, Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE 1996.

**Gráfico 2.2**  
**Subsectores de servicios a empresas de Gipuzkoa con menor y mayor participación de empleo en el total de la CAPV (1996)**



**Fuente:** Eustat, Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE 1996.

## Evolución reciente

LOS servicios a empresas en Gipuzkoa son un sector en rápido crecimiento. A salvo de pequeños cambios metodológicos en la clasificación de las actividades, el empleo en el sector habría pasado de unas 3.700 personas en 1985 a 9.600 en 1990, a 12.300 en 1994 y a 17.500 en 1996. El ritmo de expansión es a todas luces acelerado, multiplicándose el personal ocupado por casi 5 en poco más de una década, con un incremento neto de cerca de 14.000 empleos.

**Cuadro 2.4**

### Evolución del empleo en el sector de servicios a empresas en Gipuzkoa y la CAPV (1985-96)

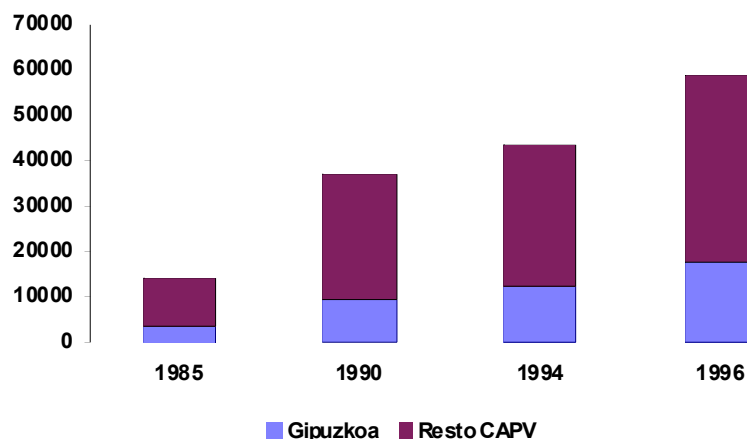
Empleo	GIPUZKOA	CAPV	% GIP/CAPV
1985	3.673	14.406	25,5
1990	9.634	36.653	26,3
1994	12.314	43.481	28,3
1996	17.551	59.182	29,7
1996-1985	+13.878	+44.776	31,0
1996/1985	4,8	4,1	---

Fuente: Eustat, Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

Es asimismo relevante señalar que el crecimiento del sector se produce a una tasa algo superior en el ámbito de Gipuzkoa que en el del conjunto de la Comunidad Autónoma, con lo cual la participación del sector guipuzcoano en el total vasco crece de manera significativa y continuada en el periodo considerado.

**Gráfico 2.3**

### Evolución del empleo en el sector de servicios a empresas en Gipuzkoa y la CAPV (1985-96)



Fuente: E u s t a t , Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

La expansión del sector resulta tan rápida que en sólo 2 años (1994-96) el personal ocupado en Gipuzkoa aumenta en más de 5.000 personas, esto es, un 43%, de nuevo de manera más rápida que para el conjunto de la CAPV (36%).

A nivel de subsectores destaca el crecimiento de los de *suministro de personal* (1.011 personas), *limpieza industrial* (790 personas), *otras actividades empresariales* (679 personas), *actividades inmobiliarias* (470 personas), *actividades económicas* (389 personas) y *activi-*

*dades jurídicas* (359 personas). Además de los anteriores, en términos relativos, también es significativo el crecimiento en subsectores como *ensayos y análisis técnicos*, *secretaría*, *arquitectura*, *ingenierías* y *otros servicios técnicos*, en todos los casos por encima del 40%.

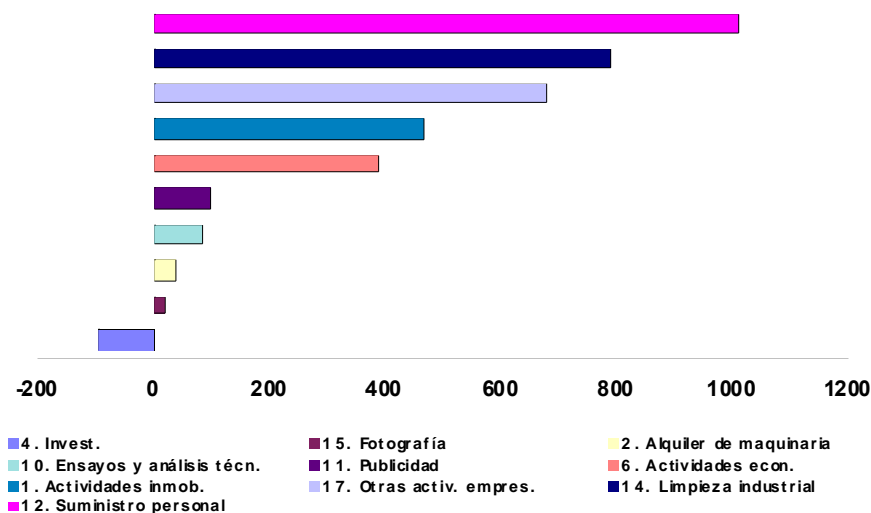
Por el contrario, los subsectores de *investigación y desarrollo*, *fotografía*, *alquiler de maquinaria* o *publicidad* experimentan una evolución mucho más moderada, en el primer caso incluso ligeramente decreciente.

**Cuadro 2.5**  
**Evolución del empleo según subsectores de servicios a empresas en Gipuzkoa (1994-96)**

	P.ocupado 94	P.ocupado 96	Variación	+/- %
1. Actividades inmobiliarias	815	1.285	470	57,7
2. Alquiler de maquinaria	458	497	39	8,5
3. Actividades informáticas	797	1.039	242	30,4
4. Investigación y desarrollo	818	722	-96	-11,7
5. Actividades jurídicas	1.489	1.848	359	24,1
6. Actividades económicas	1.675	2.064	389	23,2
7. Arquitectura	607	888	281	46,3
8. Ingenierías	635	889	254	40,0
9. Otros servicios técnicos	224	324	100	44,6
10. Ensayos y análisis técnicos	40	123	83	207,5
11. Publicidad	397	494	97	24,4
12. Suministro de personal	464	1.475	1.011	217,9
13. Servicios de seguridad	792	1.067	275	34,7
14. Limpieza industrial	2.174	2.964	790	36,3
15. Fotografía	227	249	22	9,7
16. Secretaria. Anexas a publicidad	295	537	242	82,0
17. Otras actividades empresariales	407	1.086	679	166,8
<b>TOTAL GIPUZKOA</b>	<b>12.314</b>	<b>17.551</b>	<b>5.237</b>	<b>42,5</b>
<b>CAPV</b>	<b>43.481</b>	<b>59.182</b>	<b>15.701</b>	<b>36,1</b>
<b>% GIPUZKOA/CAPV</b>	<b>28,3</b>	<b>29,7</b>	<b>33,4</b>	

Fuente: Eustat, Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

**Gráfico 2.4**  
Subsectores de servicios a empresas de mayor y menor variación absoluta de empleo en Gipuzkoa 1994-96



Fuente: Eustat, Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

## Macromagnitudes y ratios productivos

A facturación del sector de servicios a empresas en Gipuzkoa asciende en datos de 1996 a un total de más de 190.000 millones de pesetas, un 30% de los más de 600.000 millones facturados por el sector

en el conjunto de la Comunidad Autónoma. Respecto al dato de 1994 (144.000 millones), la cifra de ventas ha crecido un 32,8%, es decir, en una proporción menor que el crecimiento del personal ocupado (+42,5%).

De este modo, la facturación media por empleado en el sector se sitúa en 10,9 millones de pesetas, por debajo de los 11,7 millones de dos años antes. En ambos casos, las cifras son ligeramente superiores a la media de la CAPV.

**Cuadro 2.6**  
Facturación del sector de servicios a empresas por subsectores. Gipuzkoa 1994-96

	Facturación (M ptas.)			
	1994	1996	Variación	+/- %
1. Actividades inmobiliarias	45.390	58.810	13.420	29,6
2. Alquiler de maquinaria	8.039	8.977	938	11,7
3. Actividades informáticas	7.771	14.073	6.302	81,1
4. Investigación y desarrollo	6.646	5.004	-1.642	-24,7
5. Resto	76.562	104.982	28.420	37,1
<b>TOTAL GIPUZKOA</b>	<b>144.408</b>	<b>191.846</b>	<b>47.438</b>	<b>32,8</b>
<b>CAPV</b>	<b>486.320</b>	<b>637.010</b>	<b>150.690</b>	<b>31,0</b>
<b>% GIPUZKOA/CAPV</b>	<b>29,7</b>	<b>30,1</b>	<b>31,5</b>	

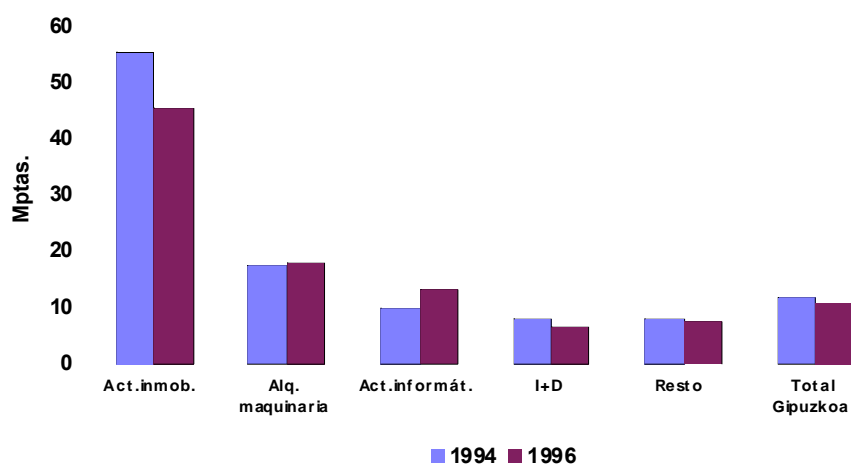
Fuente: Eustat, Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

No obstante, las diferencias por subsectores son muy sensibles. En las *actividades inmobiliarias* la facturación por empleo se cifra en torno a los 50 millones de pesetas mientras que en *investigación y desarrollo* está entre 7-8 millones.

Otros subsectores con alta facturación por empleado son los de alquiler de maquinaria (18 millones de pesetas), publicidad (casi 30 millones en 1994) o ingenierías (cerca de 20.000 en 1994). Por contra, los menores niveles se observan en los de limpieza industrial, seguridad, suministro de personal, en todos los casos por debajo de los 5 millones de pesetas (en 1994).

Gráfico 2.5

### Facturación por empleo en los servicios a empresas, por subsectores Gipuzkoa 1994-96



Fuente: Eustat, Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

El valor añadido bruto a coste de los factores del sector en Gipuzkoa asciende a casi 115.000 millones de pesetas que representan un 32,4% del total de la CAPV. Si se relacionan el VAB y la facturación, resulta que aquél supone un 59,8% de éste, aunque con diferencias sensibles por subsectores.

Así, la proporción es máxima para los servicios de investigación y desarrollo (91%), más del doble que en alquiler de maquinaria (42%).

En ratios por empleado, resulta un valor añadido de 6,5 millones de pesetas para el conjunto del sector, destacando sobremanera sobre esa media los más de 29 millones/empleado de las actividades inmobiliarias.

Por último, los costes de personal suponen como media un 41,8% del valor añadido sectorial, con porcentajes que superan el 70% en los subsectores de actividades informáticas e investigación y desarrollo, y un mínimo del 9% en actividades inmobiliarias.

**Cuadro 2.7**  
**Valor añadido y costes de personal por subsectores de servicios a empresas**  
**Gipuzkoa 1996 (M ptas.)**

	VAB cf	% s/ facturac.	VAB/ empleo	Costes personal	% s/ VAB	Cost. pers/ empleo
1. Actividades inmobiliarias	37.408	63,6	29,1	3.464	9,3	2,7
2. Alquiler de maquinaria	3.802	42,4	7,6	1.480	38,9	3,0
3. Actividades informáticas	6.644	47,2	6,4	4.780	71,9	4,6
4. Investigación y desarrollo	4.571	91,3	6,3	3.589	78,5	5,0
5. Resto	62.352	59,4	4,5	34.717	55,7	2,5
<b>Total Gipuzkoa</b>	<b>114.777</b>	<b>59,8</b>	<b>6,5</b>	<b>48.030</b>	<b>41,8</b>	<b>2,7</b>
<b>CAPV</b>	<b>354.536</b>	<b>55,7</b>	<b>6,0</b>	<b>164.440</b>	<b>46,4</b>	<b>2,8</b>

Fuente: Eustat, Tablas Input-Output y Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE.

### 3

## La demanda de servicios a empresas

A literatura existente a este respecto señala tres factores principales a la hora de inducir demanda de servicios a empresas:

- El tamaño de las empresas,
- El cambio tecnológico,
- El sector de actividad.

El tamaño es el factor que parece ejercer la mayor influencia a este respecto. Las grandes empresas tienden a usar más servicios que las pequeñas. Las nuevas tecnologías también tienen una influencia relevante y, en términos generales, los servicios ligados a la innovación tecnológica muestran un alto grado de utilización.

Los estudios realizados sobre el gasto en servicios a empresas muestran un destacado incremento en los últimos años, debido principalmente al proceso de modernización y renovación del sector manufacturero. De acuerdo con la encuesta, las empresas de subcon-

tratación parecen utilizar servicios empresariales de manera intensiva y todos los tipos planteados tenían algún grado de demanda.

Los denominados servicios profesionales (consultoría económico-financiera, legal, etc.) resultan los más extendidos, seguidos de los servicios informáticos y de los de formación y los de tipo técnico y tecnológico. Los servicios relacionados con las telecomunicaciones resultan los menos utilizados, seguidos de los de marketing y selección de personal.

Ahora bien, la satisfacción de las necesidades empresariales en estas áreas combina la provisión externa e interna de los correspondientes servicios. No obstante, la provisión resulta predominantemente externa y únicamente para los servicios de selección de personal predomina con claridad la cobertura interna. Los casos en los que este planteamiento tiene menos incidencia (es decir, lo más habitual es recurrir a especialistas externos a la propia empresa) son los servicios de formación, los de marketing y los informáticos.

Por otra parte, cabe destacar la importante utilización de servicios empresariales de carácter público (o auspiciados/promovidos por instituciones públicas) en los ámbitos de la formación profesional y los servicios técnicos, fundamentalmente.

Cuadro 3.1

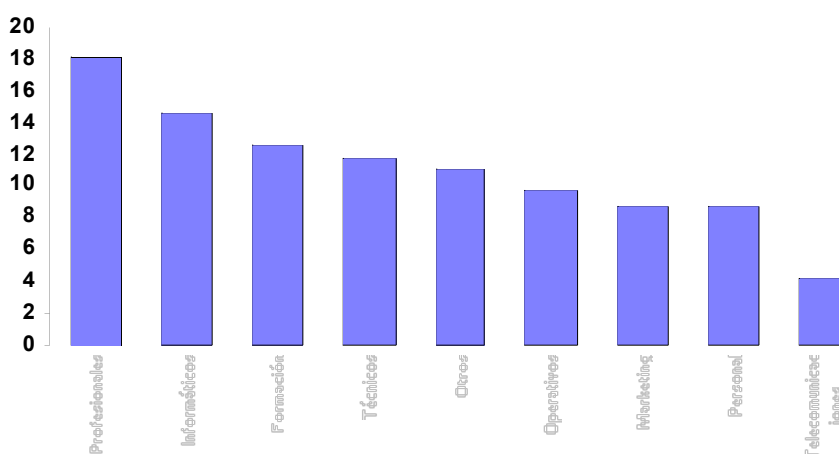
Caracterización del uso de servicios empresariales en la industria guipuzcoana (1997)

Tipo de servicios TOTAL	Grado de Utilización	Tipo de provisión			Total	TOTAL	% uso frecuente (*)
		Interna	S. Públicos	Externa S. Privados			
Telecomunicación	4,2	51,4	14,3	34,3	48,6	100,0	38,8
Informáticos	14,7	39,0	0,8	60,2	61,0	100,0	52,6
Profesionales	18,2	47,8	0,6	51,6	52,2	100,0	22,5
Técnicos	11,8	40,4	21,2	38,4	59,6	100,0	42,6
Marketing	8,7	28,7	13,7	57,6	71,3	100,0	60,0
Selección de personal	8,7	71,2	1,4	27,4	28,8	100,0	90,9
Operativos	9,8	52,4	0,0	47,6	47,6	100,0	17,0
Formación	12,7	26,2	36,4	37,4	73,8	100,0	48,3
Otros	11,2	51,1	1,1	47,8	48,9	100,0	75,0
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>44,2</b>	<b>9,4</b>	<b>46,4</b>	<b>55,8</b>	<b>100,0</b>	<b>--</b>

(\*) Por parte de las empresas que utilizan el servicio. **Fuente:** Ikei-ENSR (European Network for SME Research) , Business Related Services and Competitiveness, 1997.

Gráfico 3.1

Grado de utilización de distintos tipos de servicios empresariales en la industria guipuzcoana (1997)



**Fuente:** Ikei-ENSR (European Network for SME Research) , Business Related Services and Competitiveness, 1997.

En cuanto a la frecuencia con que se usan los servicios empresariales, se constata que aproximadamente la mitad de las tipologías consideradas son sistemáticamente utilizadas por estas empresas. Los servicios operativos, los de tipo profesional y los relacionados con las telecomunicaciones aparecen como los usados con menor asiduidad, mientras que los de selección de personal como los más frecuentes.

La localización geográfica de los proveedores de servicios empresariales está concentrada fundamentalmente en el ámbito regional, lo que sugiere que el contacto personal y la cercanía son elementos valorados por los demandantes y que los niveles de calidad de los servicios regionales no son inferiores que los de ámbito estatal.

En términos de presupuestos destinados por tipos de servicios, es interesante señalar que los destinados a servicios profesionales suponen un 31% del total invertido en servicios empresariales, seguidos por los servicios técnicos (21%) y los servicios informáticos (12%). Estos tres tipos agrupan en consecuencia del orden de dos terceras partes del coste total.

### 4

## Perspectivas y tendencias

---

**D**E modo similar a como sucede con el sector servicios en su conjunto, los servicios a empresas son también un sector heterogéneo en el que conviven empresas y segmentos de mercado bastante diferenciados. Al mismo tiempo las fronteras tradicionales que separan algunos subsectores se difuminan (a menudo nunca han estado claras, con compañías ofreciendo una amplia gama de servicios de índole diversa), con lo que a veces es difícil identificar estos servicios como un sector específico de la economía y atribuirles unas perspectivas comunes.

En cualquier caso, cabe prever que los factores de

fondo que han inducido la expansión de los servicios empresariales se mantengan en el futuro: los procesos de producción, las organizaciones y los mercados aumentarán todavía su grado de complejidad, lo que implica que la información y el conocimiento seguirán siendo vitales para la competitividad empresarial.

De ese modo, las funciones de servicios ligadas a la obtención y proceso de información y el desarrollo y aplicación de conocimientos de diverso tipo, generados tanto interna como externamente a las empresas, seguirán aumentando en número y tamaño. Así, los servicios informáticos, las bases de datos y las redes de valor añadido tienen un gran potencial de crecimiento.

También los servicios de consultoría, de marketing, de ingeniería y de asesoramiento legal pueden crecer, en la medida en que responde a la demanda generada por la creciente complejidad e internacionalización de los negocios. Por contra, otros servicios como los de auditoría parecen haber alcanzado una cierta saturación de mercado.

Desde el punto de vista de la demanda, las empresas van teniendo cada vez más experiencia en el consumo de este tipo de servicios, lo que las hace más selectivas a la hora de decidir a sus proveedores. Este hecho hace crecer la competencia en el sector y, al mismo tiempo, induce progresivamente procesos de especialización en la oferta.

En el caso concreto de Gipuzkoa, cabe esperar que la recuperación económica general haga que los servicios empresariales continúen creciendo, aunque como se ha visto con anterioridad el sector se ha desarrollado de manera bastante acelerada en los últimos años y su tamaño relativo (en términos de empleo) se encuentra cerca de los estándares medios europeos.

No obstante, el sector parece tener un importante margen de crecimiento futuro, tanto en servicios de tipo avanzado como en otros más tradicionales, si bien puede identificarse un cierto reto de recualificación y especialización en una oferta que debe adaptarse en mayor medida a los requerimientos de la demanda.

## Bibliografía:

---

---

- CAMARA DE GIPUZKOA, El Sector Servicios orientado a la empresa en Gipuzkoa, 1989.
- ECONOMIA INDUSTRIAL, nº 313, Los Servicios a empresas en las economías desarrolladas, 1997.
- EUROSTAT, Enquête sur les forces du travail, 1996.
- EUROSTAT, Enterprises in Europe, 4th Report.
- EUSTAT, Encuesta de servicios empresariales y profesionales en la CAE, 1996
- EUSTAT, Tablas Input-Output, 1996
- FEDERACIÓN DE CAJAS DE AHORROS VASCO-NAVARRAS, Servicios a Empresas, 1990.
- FEDERACIÓN DE CAJAS DE AHORROS VASCO-NAVARRAS, Servicios de Comercialización y Marketing, 1992
- GOBIERNO VASCO, Dpto. de Economía, Los servicios a empresas en el País Vasco, 1989.
- GOBIERNO VASCO, Dpto. de Economía, Modelo de Política Industrial de Servicios a Empresas, 1991.
- IKEI-ENSR (European Network for SME Research), Business Related Services and Competitiveness, 1997.