

# LA DEMANDA DE SERVICIOS A EMPRESAS SEGUN TAMAÑO, ACTIVIDAD Y LOCALIZACION

Elena MAÑAS ALCON

**L**OS servicios a las empresas se han comportado, en casi todos los países occidentales, como una de las ramas de actividad de mayor dinamismo en los últimos años, tanto si se tiene en cuenta la economía en general como el sector servicios en particular. Buena prueba de ello es que, prácticamente en todos los países del área de la OCDE, han sido los servicios a la producción (que engloban servicios financieros y a las empresas) los que han experimentado un mayor crecimiento durante el período 1980-1988, de tal forma que han incrementado su participación relativa en el empleo del conjunto de los servicios. En el ámbito de la CE, estudios referidos a varios países comunitarios constatan, asimismo, que la rama de servicios más dinámica es la de «servicios a empresas» (*business services*), que arroja, en el período 1980-1985, la tasa media anual de crecimiento más alta de los servicios (14,6 por 100).

La causa principal de la extraordinaria evolución de estas actividades hay que buscarla en la necesidad de las empresas de utilizar dosis cada vez mayores de servicios para obtener sus propias producciones, por constituirse en una vía indispensable para hacer frente a las nuevas situaciones planteadas en los sistemas económicos. Estos cambios vienen provocados por diversos factores, entre los que cabe destacar: la incorporación de las nuevas tecnologías a los sistemas productivos, la creciente internacionalización de las economías, los cambios cualitativos de la demanda, y el crecimiento de las exigencias legales en materias laborales y comerciales.

Aunque esta creciente necesidad se produce para todas las empresas, no todas ellas han adoptado, sin embargo, las mismas actitudes, pudiéndose apreciar comportamientos notablemente distintos según el tipo de empresa analizada. Algunas de estas diferencias se tratarán de poner de manifiesto a continuación para el caso de España; en concreto, se pretende explicar el comportamiento de las empresas españolas como potenciales demandantes de servicios, según su tamaño, su actividad y su localización.

Atendiendo al número de empleados, las empresas se han clasificado en dos tamaños: empresas con menos de 100 trabajadores (pequeñas y medianas) y empresas de 100 empleados o más (empresas grandes, tomando el término con amplitud).

Las actividades empresariales se han agrupado en tres grandes bloques: I) energía, minerales no metálicos y químicas; II) transformación y manufacturas metálicas, y III) agroindustria, textil, cuero...

Las consideraciones sobre localización se basan en la proximidad de la empresa a las grandes áreas industriales, por lo que se han definido dos grupos: aquéllas que tienen su ubicación en una gran área industrial (GAI) y las localizadas en el resto de la región (RG).

Los datos sobre los que se sostienen las conclusiones aquí expuestas se basan en cerca de 2.000 encuestas realizadas a empresas industriales con más de 20 empleados, pertenecientes a cuatro regiones españolas: Andalucía, Galicia, Murcia y País Vasco (1). Las respuestas obtenidas se han tabulado de manera que en cada estrato considerado se reflejan, de una parte, el porcentaje de empresas que utiliza cada uno de los servicios propuestos, y de otra, el porcentaje de empresas que los externaliza. Sobre estos porcentajes se han elaborado coeficientes de variación por tamaño, actividad y localización; ello permite comprobar cuál de los tres factores tiene mayor influencia en el grado y forma de demandar cada uno de los servicios.

## LA INCIDENCIA DEL TAMAÑO, LA ACTIVIDAD Y LA LOCALIZACION EN LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS A EMPRESAS

Los coeficientes de variación permiten comprobar que, de las tres consideradas, el *tamaño* es la variable que tiene una *mayor influencia* en el grado de utilización de los servicios. Además, el sentido en que influye es, excepto en tres de los 32 servicios, siempre el mismo: las empresas grandes demandan servicios en mayor porcentaje que las medianas y pequeñas.

El segundo factor en orden de influencia es la actividad. A diferencia de lo que ocurre con el tamaño, el sentido en que influye no es siempre el mismo, puesto que el grupo de actividad que arroja mayor porcentaje de demanda, en cada servicio, es muy variable.

La localización es el factor que tiene menor influencia en la demanda, pero presenta una cierta regularidad. Así, son 22 los servicios que se utilizan más por las empresas situada en las grandes áreas industriales, frente a 10 servicios que presentan una mayor demanda en las empresas situadas fuera de estas áreas.

En el cuadro n.º 1 se representa la influencia de cada factor en la demanda de los distintos servicios, en función de sus respectivos coeficientes de variación. Estos coeficientes han sido tratados en forma de intervalos, lo que simplifica muy considerablemente su análisis sin grandes pérdidas de información, puesto que permite hablar de cuatro niveles de influencia: «baja» (que incluye coeficientes de variación entre 0 y 3), «media» (coeficientes entre 3 y 7), «alta» (con valores entre 7 y 15), o

CUADRO N.º 1

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES TAMAÑO, ACTIVIDAD Y LOCALIZACIÓN EN EL GRADO DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR LAS EMPRESAS**

Servicios	Tamaño (a)		Actividad (b)		Localización (c)	
Ejecución contabilidad	B	+	B	III	B	-
Gestión pago impuestos	B	-	B	I	B	+
Servicios limpieza	B	+	B	III	B	+
Gestión cobro clientes	B	-	B	I/II	B	+
Transporte local	B	+	B	III	B	-
Transporte regional	B	+	B	II	B	+
Reparación vehículos	B	+	M	I	B	+
Transporte nacional	B	+	M	II	B	-
Comercialización mercado exterior	MA	+	MA	II	B	+
Transporte internacional	MA	+	MA	II	B	+
Gestión plantilla	B	+	B	I	B	+
Asesoramiento fiscal	B	+	B	III	B	+
Asesoramiento jurídico	B	+	B	I	B	+
Asesoramiento contable	B	-	B	I	B	-
Control calidad producto acabado	B	+	B	I	B	-
Tratamiento informático	M	+	B	II	B	+
Selección personal	M	+	B	III	B	+
Racionalización trabajo	M	+	B	I	B	-
Control calidad materias primas	M	+	M	III	B	-
Asesoramiento inversor y financiero	M	+	B	III	M	+
Comercialización mercado interior	B	+	B	III	M	-
Viabilidad de proyectos	M	+	M	I	A	+
Formación del personal	M	+	B	II	B	+
Inspección clientes	B	+	M	I	B	+
Asesoramiento tecnológico	A	+	A	II	B	+
Desarrollo tecnológico	A	+	A	II	M	+
Estudios de mercado	A	+	A	I	M	+
Control gestión y auditoría	A	+	M	I	B	+
Servicios de ingeniería industrial	A	+	A	II	B	+
Publicidad	M	+	B	III	B	-
Diseño	A	+	A	II	M	+
Asesoramiento colocación valores	MA	+	M	I	A	-
(0-3) .....	B (baja)	B = 14	B = 18	B = 25		
(3-7) .....	M (media)	M = 9	M = 7	M = 5		
(7-15) .....	A (alta)	A = 6	A = 5	A = 2		
(15 y más) .....	MA (muy alta)	MA = 3	MA = 2	MA = 0		

- (a) + : el porcentaje de utilización es mayor en las empresas con 100 empleados o más.  
 - : el porcentaje de utilización es mayor en las empresas con menos de 100 empleados.
- (b) Sector que presenta el porcentaje de utilización más elevado.  
 I. Energía, minerales no metálicos y químicas.  
 II. Transformación y manufacturas metálicas.  
 III. Agroindustria, textil, cuero...
- (c) + : el porcentaje de utilización es mayor en las empresas situadas en las grandes áreas industriales (GAI).  
 - : el porcentaje de utilización es mayor en las empresas situadas en el resto de la región (RG).

«muy alta» (coeficientes de variación superiores a 15 puntos). Atendiendo a la clasificación empleada, se comprueba en este cuadro lo mencionado al principio de este apartado sobre el nivel de influencia de cada factor. Las notas más destacables son las que se relacionan a continuación.

Las empresas grandes presentan una utilización de servicios muy elevada, en relación al resto, en aquellos servicios que permiten la comercialización y distribución de los productos en el exterior («transporte de ámbito internacional») y «comercialización en el mercado exterior»), lo que constituye el reflejo de la mayor tradición

exportadora de estas empresas. Además, las empresas del grupo de actividad II son, con diferencia, las principales usuarias de los mismos; en el otro extremo se sitúan las empresas del grupo III, puesto que se dirigen en mayor medida al mercado interior, sobre todo al local.

Aunque en menor grado, también son las empresas de mayor tamaño las principales demandantes de los servicios de elevado contenido tecnológico y de mayor importancia estratégica, muy especialmente de «asesoramiento tecnológico», «desarrollo tecnológico», «estudios de mercado», «control, gestión y auditoría», «servicios de ingeniería industrial» y «diseño». De nuevo,

las empresas del grupo de «transformación y manufacturas metálicas» (II) se muestran como las principales demandantes de buena parte de ellos.

El impacto del tamaño (así como de la actividad y la localización) es bajo en todos los servicios de obligado cumplimiento y en aquéllos que, sin tener la condición de obligados, tienen su origen en trabas administrativas o imposiciones legales (ejecución de la contabilidad, gestión de impuestos, limpieza, cobro a clientes, asesoramiento contable, fiscal y jurídico, y control de calidad de los productos). El caso de los obligados es coherente, puesto que tienen la condición de ineludibles, ya sea por motivos legales o puramente operativos, cualquiera que sea el tamaño, la actividad o la localización de la empresa. En el resto de servicios, se refleja la gran preocupación que muestran las empresas, de cualquier tipo, por mejorar la forma de cubrir sus obligaciones con la Administración, de manera que porcentajes muy próximos al 100 por 100 de las empresas de todos los estratos considerados (de tamaño, actividad y localización), y con muy escasa variación, demandan este tipo de servicios.

### TENDENCIA A LA EXTERNALIZACION SEGUN EL TAMAÑO, LA ACTIVIDAD Y LA LOCALIZACION DE LAS EMPRESAS

El análisis del comportamiento externalizador —es decir, de la tendencia de las empresas demandantes a contratar los servicios con empresas especializadas, en lugar de recurrir a su generación interna— revela la existencia de una mayor variabilidad en este aspecto que en su utilización. Atendiendo a esta mayor influencia de los factores considerados, los intervalos construidos son más amplios que los anteriores (ver cuadro n.º 2). Sin embargo, esta mayor variabilidad se produce sólo en dos de las tres variables analizadas, puesto que la actividad influye en el grado de externalización menos que en el nivel de demanda. Según se desprende del cuadro n.º 2, la variable con *mayor influencia* vuelve a ser el *tamaño* (muy alta en 7, alta en 6, media en 8 y baja en 11). En un plano medio de influencia se sitúa esta vez el factor *localización* (muy alta en 5, alta en 6, media en 5 y baja en 16); la *actividad* es la variable que influye menos en la forma de aprovisionamiento, y a una distancia muy considerable de las otras dos: influencia «baja» en los 32 servicios.

La influencia del *tamaño* sobre la externalización presenta, respecto a la ejercida sobre la demanda, dos diferencias destacables: por un lado, los niveles de influencia son notablemente superiores y, por otro, no produce sus efectos siempre en la misma dirección, puesto que en unos servicios la externalización aumenta con el tamaño y, por el contrario, en otros disminuye.

El comportamiento más homogéneo se produce en los servicios vinculados a la Administración, ya sean obligados o no, puesto que la influencia del tamaño es,

en casi todos, «media», «alta» o «muy alta», y el efecto es siempre en el mismo sentido: mayor externalización en las empresas de menos de 100 empleados; dentro de éstas, el colectivo potencialmente más externalizador lo constituyen las medianas empresas (tienen tamaño suficiente como para obtener provecho del uso de estas actividades, pero insuficiente para poder obtenerlo con medios propios al mismo coste o con la misma calidad). Así, cabe citar servicios como «gestión del pago de impuestos», «gestión de la plantilla», «asesoramiento contable» y «control de calidad del producto acabado».

Sin embargo, y aunque podría pensarse que, por su dimensión, las empresas grandes podrían tener una mayor tendencia a la internalización en todos los servicios, se comprueba que la externalización no se produce siempre con mayor fuerza en las empresas medianas y pequeñas; al contrario, son las grandes las que más frecuentemente acuden al aprovisionamiento externo de los servicios, en tanto las medianas y pequeñas son empresas que confían en alto grado el desarrollo de estas funciones a sus posibilidades internas (reflejo de su marcado carácter continuista). Esto se plantea en un buen número de servicios, entre los cuales se destacarán los más significativos. En primer término, hay que referirse a los servicios relacionados con el personal, pues además de la mayor externalización que presentan las empresas grandes, muestran una elevada sensibilidad al factor tamaño («alta» en la selección y «muy alta» en la formación). En algunos servicios que facilitan la captación de mercados, también se observa este fenómeno, hecho muy notable en dos de ellos: «estudios de mercado» y «diseño». En los demás servicios de alto contenido innovador, la diferencia en la externalización según el tamaño es muy reducida, si bien casi siempre a favor de las grandes: «asesoramiento tecnológico», «desarrollo tecnológico», «publicidad», etcétera.

Centrando la atención en el aspecto de la *localización*, se presenta, como tendencia media, una mayor propensión a la externalización en las empresas situadas fuera de las grandes áreas industriales (en el cuadro n.º 2 se observa el efecto en esta dirección en 19 de los 32 servicios, mostrando éstos, en general, los niveles más altos de influencia). Esto es especialmente cierto en el caso de los servicios obligados (exceptuando el de limpieza), así como en los servicios avanzados no relacionados con la Administración: «comercialización en el mercado externo», «asesoramiento para la colocación de valores», «tratamiento informático», «control de calidad de las materias primas», «estudios de mercado» y «diseño», entre los más destacados. Una importante excepción la constituyen los servicios relacionados con el personal, pues las empresas más externalizadoras de estos servicios son las situadas en las GAI, con diferencias muy acusadas en ambos (incidencia «muy alta» en la selección y «alta» en la formación). En los servicios de tipo específico, las diferencias imputables a este factor son mínimas, con la excepción de la «comercialización en el mercado externo».

CUADRO N.º 2

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES TAMAÑO, ACTIVIDAD Y LOCALIZACIÓN  
EN EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR LAS EMPRESAS**

<i>Servicios</i>	<i>Tamaño (a)</i>		<i>Actividad (b)</i>		<i>Localización (c)</i>	
Ejecución contabilidad .....	B	-	B	II/III	MA	-
Gestión pago impuestos .....	MA	-	B	II	M	-
Servicios limpieza .....	A	+	B	III	A	+
Gestión cobro clientes .....	A	-	B	II	A	-
Transporte local .....	B	+	B	I	B	+
Transporte regional .....	B	+	B	I	B	+
Reparación vehículos .....	B	-	B	I	B	+
Transporte nacional .....	B	+	B	I	B	-
Comercialización mercado exterior .....	M	-	B	II/III	MA	-
Transporte internacional .....	M	+	B	III	B	+
Gestión plantilla .....	MA	-	B	I	B	-
Asesoramiento fiscal .....	M	-	B	II	B	+
Asesoramiento jurídico .....	M	-	B	I	B	+
Asesoramiento contable .....	MA	-	B	II	B	+
Control calidad producto acabado .....	MA	-	B	III	B	-
Tratamiento informático .....	M	-	B	II	A	-
Selección personal .....	A	+	B	I	MA	+
Racionalización trabajo .....	M	+	B	II/III	M	-
Control calidad materias primas .....	A	-	B	III	A	-
Asesoramiento inversor y financiero .....	MA	-	B	II/III	B	+
Comercialización mercado interior .....	M	-	B	II/III	MA	-
Viabilidad de proyectos .....	B	-	B	III	B	-
Formación del personal .....	MA	+	B	III	M	+
Inspección clientes .....	B	-	B	I	M	-
Asesoramiento tecnológico .....	B	+	B	I	B	-
Desarrollo tecnológico .....	B	+	B	I	M	-
Estudios de mercado .....	MA	+	B	I	A	-
Control gestión y auditoría .....	M	+	B	I	B	+
Servicios de ingeniería industrial .....	B	-	B	II	B	+
Publicidad .....	B	+	B	I	B	-
Diseño .....	A	+	B	I	A	-
Asesoramiento colocación valores .....	A	+	B		MA	-
(0-10) .....	B (baja)	B = 11	B = 32		B = 16	
(10-20) .....	M (media)	M = 8	M = 0		M = 5	
(20-30) .....	A (alta)	A = 6	A = 0		A = 6	
(30 y más) .....	MA (muy alta)	MA = 7	MA = 0		MA = 5	

(a) + : el porcentaje de externalización es mayor en las empresas con 100 empleados o más.  
- : el porcentaje de externalización es mayor en las empresas con menos de 100 empleados.

(b) Sector que presenta el porcentaje de externalización más elevado.

- I. Energía, minerales no metálicos y químicas.
- II. Transformación y manufacturas metálicas.
- III. Agroindustria, textil, cuero...

(c) + : el porcentaje de externalización es mayor en las empresas situadas en las grandes áreas industriales (GAI).  
- : el porcentaje de externalización es mayor en las empresas situadas en el resto de la región (RG).

La incidencia de la variable actividad sobre la externalización es tan reducida y mudable en su signo que apenas admite comentarios. Quizá sea posible observar una mayor externalización en las empresas del grupo I, aunque probablemente se deba más a una cuestión de tamaño que a la propia actividad desarrollada.

## CONCLUSIONES

Como resumen de los aspectos hasta aquí comentados, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. De los tres factores analizados, el *tamaño* es el que da lugar a mayores diferencias, tanto en la demanda de servicios como, y sobre todo, en su forma de realización (externalización o autoproducción). La utilización es claramente superior en las empresas grandes, especialmente en los servicios que posibilitan el acceso a los mercados internacionales y en los más vinculados a la innovación tecnológica. Por el contrario, el comportamiento externalizador varía según los servicios, pudiendo observarse en la pequeña y mediana empresa una fuerte internalización relativa en muchos de los servicios avanzados no vinculados a la Administración, mientras que

éstos últimos (los relacionados con la resolución de las trabas administrativas, ya sean obligados o no) se externalizan en éstas significativamente más que en las grandes.

2. Existe una cierta especialización empresarial, por actividades, en los servicios utilizados. Por ejemplo, la rama de actividad II (transformados y manufacturas metálicas), se constituye en la principal demandante de gran parte de los servicios más relacionados con los procesos de innovación, así como en aquéllos que permiten el acceso a los mercados exteriores. Este factor, sin embargo, tiene un escasísimo peso a la hora de explicar diferencias en el comportamiento externalizador.

3. La localización tiene una incidencia muy baja en la demanda de servicios, pero es significativamente alta en lo que respecta a su forma de aprovisionamiento. En el primer aspecto, se aprecia una mayor demanda en las empresas de las GAI (aunque con niveles muy reducidos). En lo relativo al segundo aspecto, encontramos un número muy elevado de servicios de vital importancia que se externalizan más en las empresas ubicadas fuera de las GAI, y en algunos de forma muy notable.

Cabe preguntarse, a la vista de lo anterior, si el comportamiento de la empresa española se enmarca, en líneas generales, dentro de las tendencias mostradas por las empresas de las principales economías de nuestro entorno. Son ya numerosos los estudios realizados sobre estos aspectos en diversos países desarrollados, y en ellos se confirma tanto la creciente necesidad de las industrias de utilizar *business services* como la tendencia a incrementar su externalización (si bien con niveles variables entre países, sectores y tamaños). Cabe citar como ejemplos las investigaciones llevadas a cabo en la CE (2) y en Suecia (3), que servirán de referencia en los siguientes comentarios.

En la demanda de estos servicios, las empresas españolas no se distancian de manera importante de las economías de su entorno, puesto que los porcentajes de utilización son muy elevados en casi todos los servicios. Además, se confirma la existencia de un mayor recurso a los servicios por parte de las empresas grandes. En lo que se refiere a la localización, estas investigaciones han demostrado que la existencia de prestatarios de servicios próximos a la empresa demandante es un factor poco importante, lo que coincide con las conclusiones extraídas para el caso español respecto a la escasa influencia del factor localización a la hora de utilizar los servicios.

En cambio, sí se aprecian diferencias significativas en el comportamiento externalizador. La tendencia a la contratación externa es notablemente inferior en España, lo cual puede interpretarse como reflejo del inferior grado de madurez del mercado de servicios español. Prueba de ello es que, mientras para España se estima un porcentaje medio de contratación externa del 23 por 100, estudios similares sobre algunos países comunitarios

muestran porcentajes del 56 por 100 en Francia, 47 por 100 en Italia, 39 por 100 en Holanda, 34 por 100 en el Reino Unido y 32 por 100 en Alemania. A pesar de ello, se producen resultados similares en los tipos de servicios más externalizados: servicios jurídicos, de publicidad y algunos operativos (como el de limpieza). Por el contrario, otros, como los de ingeniería, tienen una tendencia muy baja a externalizarse en España en relación con los países citados. El estudio sobre esos cinco países comunitarios pone de relieve una externalización muy elevada en las empresas medianas, mientras que la internalización es particularmente importante en las pequeñas. Aunque la comparación con el caso español presenta dificultades por los distintos estratos utilizados, es posible señalar que la externalización en las empresas medianas es relativamente baja (en media, la diferencia en España no llega a un punto porcentual, mientras que en los citados países es superior a 15 puntos).

## NOTAS

(1) «La demanda de servicios por las PYME en España», trabajo realizado para el IMPI por C. del Río, J. CASARES, A. REBOLLO y E. MAÑAS.

(2) «Business services in selected areas of Europe», prepared for DG III/A/4, CEC by MRB International, octubre 1989.

«The cost of non-Europe for business services», étude Peat Marwick McLintock pour la CE, 1988.

«The efficiency of business services used by manufacturing industries», étude MRB, Commission des Communautés Européennes, 1989.

«La situation et le rôle des business services en Europe», Oliver Ruyssen, Documento interno, DG III de la Comisión de la CE, 1990.

(3) «Services in production of services in swedish manufacturing», T. Pusette and Lindberg, Industrial Institute for Economic and Social Research (SW), 1986.