

Análisis y diagnóstico sobre los servicios en Elche.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

febrero 2000

Dirección del Plan
Antonio Martínez Gómez.

Realización Técnica del DAFO
Cayetano González-Espresati Amián

Plan Estratégico Futurelx.

Tema clave: Servicios

□ La importancia del **sector servicios** en la economía española se apoya en la **población que ocupa**, en su **contribución al Producto Interior Bruto** y en su **relación directa sobre los precios**. La terciarización de la economía española es un proceso que va unido al desarrollo de la desindustrialización que se está produciendo, como en su día la industrialización estuvo vinculada directamente a la pérdida de importancia de la agricultura.

La demanda-consumo de servicios en España está aumentado de forma considerable por una serie de motivos: el incremento de la renta real por habitante, la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, la aparición de nuevos servicios relacionados con la tecnología, el aumento del tiempo libre y de ocio, las tendencias demográficas, etc.

La ciudad de Elche no ha vivido de espaldas a este aspecto, y a pesar de que la actividad industrial es el referente característico de nuestra localidad, en los últimos años se viene produciendo un progresivo desarrollo de los servicios que están ganando peso con relación a la industria, la construcción y la agricultura.

Este hecho ha producido que **el sector se convierta en el más dinámico**, tanto por su **volumen de operaciones**, como por los **incrementos anuales** que experimenta. De hecho, **todas las actividades de servicios están experimentando crecimientos importantes**, aunque los mayores incrementos se están registrando en Servicios a las Empresas y Turismo y Viajes. Esta característica hace ver su importancia como aspecto clave para el desarrollo económico.

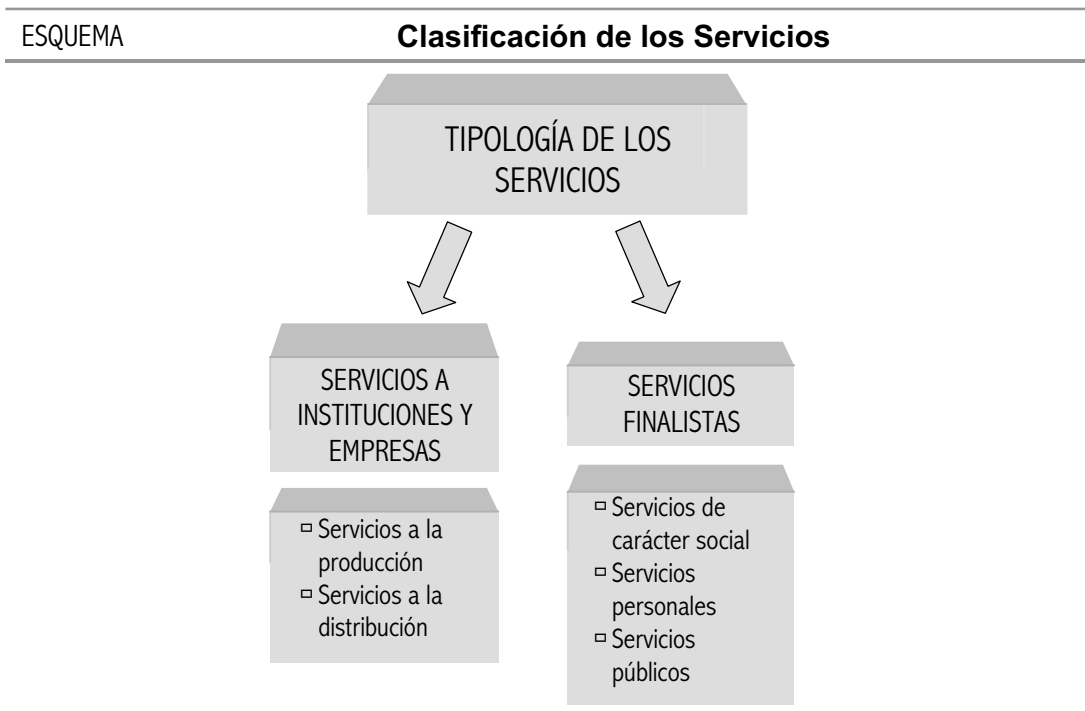
El creciente peso de los servicios en la actividad económica constituye un indicador del grado de desarrollo de las sociedades, de forma que **la tendencia hacia la terciarización de la actividad económica se va produciendo conforme se profundiza en la mejora de los sistemas productivos**.

□ La clasificación de los servicios presenta una serie de dificultades debido al gran número de actividades que conforman el sector, y la disparidad de las mismas.

No obstante, una posible clasificación es la división realizada en la *balanza de servicios comerciales*, donde se distinguen los siguientes subsectores:

□ Turismo y Viajes	□ Servicios Informáticos
□ Comunicaciones	□ Servicios Culturales y Recreativos
□ Servicios Financieros	□ Royalties y Rentas

El número de actividades que engloba esta clasificación se puede dividir en **dos vertientes**, a saber, servicios **de carácter finalista**, dirigidos a consumidores individuales, y servicios **a instituciones y empresas** (ver esquema). Ambos tipos se encuentran, en muchas ocasiones, estrechamente relacionados.



□ Del estudio general del sector, parecen deducirse algunos elementos que constituyen sus características y tendencias actuales:

- Los servicios generan, directa e indirectamente, más puestos de trabajo de los que contribuyen a destruir.
- Se está asistiendo a un proceso de liberalización generalizada del sector, propugnado desde la Unión Europea, lo que implica una apertura a la libre competencia y un desarrollo acusado del sector.
- Los servicios suponen una relación directa e indisociable entre el que la persona que los presta y la que los recibe, y en esa relación encuentran su contenido.
- Los servicios tienen una incidencia directa sobre el índice de precios.

Siguiendo la clasificación señalada anteriormente (ver esquema), las características que identifican a los **servicios a instituciones y empresas** y a los **servicios finalistas** son las siguientes:

SERVICIOS A INSTITUCIONES Y EMPRESAS

- Los servicios a la producción, en general, y el grupo específico de los servicios a las empresas, registran aumentos muy importantes en todas las economías.
- El crecimiento es mayor en los servicios de asesoría a las empresas, informática, consultoría y mensajería, frente a un menor crecimiento en servicios como publicidad, ingeniería, o I+D.
- El proceso de innovación tecnológica está mejorando las condiciones de la oferta, al provocar mayor accesibilidad, rapidez y proximidad en la prestación de servicios, lo que parece indicar que existe un fuerte potencial de desarrollo.
- El sector se caracteriza por el desarrollo de un entorno cada vez más internacionalizado y competitivo.
- Existe un proceso de externalización en las empresas industriales, que va a incrementar la demanda de servicios a instituciones y empresas, ya que éstas buscan reducir costes laborales e incrementar la competitividad. Este proceso tiene un especial potencial en Elche, donde la estructura productiva tiene un fuerte componente industrial.

SERVICIOS FINALISTAS

- Los servicios finalistas son un sector fuertemente diversificado y complejo, que además está en constante evolución.
- El sector de los servicios finalistas se ha convertido en un importante generador de iniciativas empresariales y de empleo. Así se recoge en la relación de ámbitos que la Comisión Europea considera como Nuevos Yacimientos de Empleo.
- Los demandantes de servicios finales priman cada vez más la calidad sobre el servicio masivo.
- El comercio, como servicio personal directo, juega un papel fundamental en las ciudades, no sólo por su importancia económica, sino también porque es un instrumento de abastecimiento de la población; y sobre todo, porque es un elemento de vida social, de contactos de la ciudadanía.
- La oferta de servicios finalistas incide directamente en la calidad de vida ciudadana.
- Los servicios públicos significan la asunción por parte de la Administración de las necesidades básicas de la ciudadanía.

El análisis de los **servicios de carácter finalista** viene recogido en los DAFOs de Comercio, Turismo, Nuevas Tecnologías, Vivienda, Educación, Deportes, Cultura y Servicios Sociales.

Por ello, el presente análisis DAFO se **centra fundamentalmente en los servicios a instituciones y empresas**, entre los que se consideran consultoras, asesorías, publicidad, informática, diseño, ingeniería, transportes, comunicaciones, limpieza, administración, servicios financieros, etc. Todo ello teniendo en cuenta la realidad industrial de la ciudad de Elche, y la necesaria convergencia que toda la actividad económica ha de tener en torno al **calzado**. No obstante, muchas de las conclusiones que se exponen son extrapolables a los servicios de carácter finalista.

1. Amenazas.

- Fuerte competencia de los servicios en el entorno europeo, que se puede traducir en pérdidas de competitividad propia ante la unión económica y monetaria, si no se hacen esfuerzos por estar en la vanguardia.

- Gran desconocimiento de la oferta de servicios disponibles, con excepción de los más convencionales.
- Existe una tendencia inflacionista más acusada en los servicios que en otros sectores productivos, provocada por una mayor facilidad de trasladar los incrementos de costes a los precios finales que en otros sectores más expuestos a la competencia internacional.
- Existen barreras a la competencia que limitan el dinamismo del sector (tarifas impuestas por colegios profesionales, distancias mínimas entre establecimientos, régimen oligopolista de algún subsector, etc.)
- Poca previsión de los servicios a contratar por parte de las instituciones y las empresas industriales, a la hora de la elaboración de los presupuestos (salvo asesoramiento y publicidad).

2. Oportunidades.

- Los servicios se han convertido en el sector económico con más peso en las nuevas sociedades, y están registrando las tasas de crecimiento más altas del conjunto de la economía.
- Efecto de arrastre que provocan el desarrollo del turismo y la hostelería sobre el transporte y comunicaciones, comercio, construcción, créditos y seguros, que hace que una política activa en aquellos sectores provoque un incremento del mercado de éstos.
- Proceso de descentralización de los servicios debido a la mejora del transporte y las nuevas tecnologías de la comunicación, que puede provocar un desplazamiento de las empresas desde las grandes ciudades hacia otras de tamaño intermedio y áreas periféricas, como es el caso de Elche.
- Fuerte capacidad del sector para absorber empleo, con los consiguientes efectos que puede suponer para combatir el paro.
- Entre los sectores productivos, los servicios representan las mejores oportunidades de empleo para las mujeres respecto a los hombres.
- Existencia de ofertas cada vez más diferenciadas y complejas en las fórmulas de financiación y aseguramiento, que favorecen el desarrollo de nuevos servicios.

- Importante demanda de servicios avanzados dirigidos a las empresas y a las instituciones (gestión de calidad, aplicaciones informáticas, diseño industrial).
- Existencia de algunas empresas punteras que están implantando sistemas de calidad, lo cual supone una tendencia a la externalización de algunas de sus actividades hacia servicios especializados.

3. Debilidades.

- Existe escasez de fuentes que han estudiado el sector, siendo además poco consistentes. Las dificultades residen en la naturaleza inmaterial, la imposibilidad de almacenamiento (pues el servicio se produce y consume en una concurrencia entre espacio y tiempo) y la dificultad de valoración por las reservas de las propias empresas.
- Escasa formación de los cuadros directivos de las empresas, que no se plantean las necesidades que pueden tener de utilización de servicios.
- Gran peso del empleo temporal y a tiempo parcial en el sector de los servicios, que se traduce en la inseguridad laboral. Esto supone el desplazamiento de los trabajadores y trabajadoras al sector industrial en busca de mayores ingresos.
- Escasa especialización de los servicios dirigidos a instituciones y empresas, caracterizados muchas veces por la realización de varias actividades, con la consiguiente pérdida de profesionalización.
- Los servicios de marketing y publicidad se presentan más activos en otras localidades de nuestro entorno, de la Comunidad Valenciana y del ámbito europeo.
- Insuficiente implantación de sistemas de calidad, cuyo desarrollo implicaría grandes posibilidades de expansión para el sector servicios.
- Escasez de recursos humanos con un nivel de cualificación especializada para el desarrollo de servicios avanzados.
- Insuficiente integración de los servicios en el sistema productivo, por la existencia de una propensión de la industria a la autoprestación de algunos de ellos.

- Falta de suficiente oferta adecuada a las necesidades de nuestra industria.

4. Fortalezas.

- Fuerte desarrollo industrial, que supone el caldo de cultivo básico para el desarrollo de los servicios.
- Importante crecimiento del sector en los últimos años, favorecido por las nuevas tecnologías y la tendencia a fortalecer la competitividad de las empresas.
- Elche posee un clima muy atractivo para el resto del espacio europeo, lo que favorecerá el asentamiento de profesionales y empresas que gestionen el trabajo de sus países de origen desde aquí, con las ventajas que supone para el sector.
- Existencia de las universidades, que producirán cuadros técnicos con una plena adaptabilidad a las necesidades de la economía ilicitana, y favorecerán el desarrollo de servicios adaptados.
- Mayor peso económico de los servicios a instituciones y empresas, frente a los servicios de carácter finalista, lo que favorece las sinergias entre industria y servicios. Esto se traduce en una fuerte capacidad de articular el tejido productivo.

Plan Estratégico Futurelx.

1. Objetivo Estratégico.

Favorecer la ampliación y mejora de la oferta de servicios a instituciones y empresas, desarrollando una red de interrelaciones en la economía ilicitana, para fortalecer y aumentar la competitividad.

2. Factores clave interrelacionados.

- Diversificación de la actividad económica.
- Elevar el nivel de formación
- Mejora de las infraestructuras
- Modernización tecnológica

3. Líneas Estratégicas.

- Incrementar la oferta de servicios, fomentando la externalización de actividades para incrementar la especialización, la productividad y la calidad.
- Potenciar la implantación y desarrollo de las Nuevas Tecnologías en los servicios.
- Apoyar la creación e implantación de servicios especializados prestados por las Entidades Públicas, dirigidos a las empresas e instituciones.
- Potenciar el desarrollo de servicios relacionados con la calidad en las empresas, concienciando de la importancia de ésta como referente fundamental para la competitividad y el crecimiento.
- Potenciar los sistemas de formación profesional ocupacional y continua.

- Fomentar los lazos de colaboración entre el sector industrial y el de servicios, favoreciendo las sinergias que permitan el aprovechamiento mutuo de las oportunidades que desarrollen ambos sectores.
- Apoyar desde las Universidades y los Institutos Tecnológicos las actividades empresariales en Investigación y Desarrollo.
- Implicar a las asociaciones sectoriales y profesionales en el desarrollo y la oferta de servicios al sector económico local.
- Incrementar el nivel de información sobre las nuevas oportunidades del sector.