

Estudio prospectivo del sector de Servicio a empresas

Octubre 2019



Índice

Introducción	5
Situación en el sector	6
Empleo	10
Índices de crecimiento y optimismo	14

Introducción

El presente estudio prospectivo del sector de Servicios a empresas es el resultado de un trabajo con casi 900 empresas de 13 sectores diferentes que operan en España. Entre ellas, más de 60 empresas del sector de Servicios a empresas, compuesto por una variedad de actividades: el 49% corresponde a empresas del ámbito "Servicios de Consultoría", el 33% de "Marketing / Publicidad / Relaciones Públicas" y el 12% "Contact center" y el 6% empresas encuadradas como "Tax & Legal".

El objetivo principal de este estudio es analizar las últimas tendencias del desarrollo de cada sector, su situación actual y el potencial para crecer, e identificar, asimismo, los factores específicos del empleo en el sector en dichas circunstancias, los desafíos en materia de recursos humanos que afrontan las organizaciones y la obtención de una previsión del futuro a corto plazo, procedente de expertos del sector.

La economía española ha crecido de manera muy intensa en los últimos ejercicios. El impulso de la demanda interna (consumo de los hogares) ha sido decisivo. La economía internacional europea también ha mostrado señales de más estabilidad y crecimiento. Se ha formado un contexto económico bastante favorable en los últimos años, aunque empieza a dar señales de debilidad y de ligera desaceleración.

Las cuestiones que el estudio prospectivo del sector de Servicios a empresas aborda en este contexto económico favorable, en su primera sección, están centradas en el crecimiento del negocio en el sector. Las preguntas que se plantean son: ¿Se vio favorecido el sector de Servicios a empresas por

la recuperación económica? ¿Han aumentado las ventas o actividad? ¿Se ha reflejado este aumento en el tamaño de la plantilla? ¿Cómo ha cambiado el estado de la competencia y la fidelidad de los consumidores? ¿Cuál es la previsión de la situación económica y sectorial a corto plazo? ¿Hay intención de apostar por un crecimiento e invertir más?

En la segunda sección, el informe centra su atención en el empleo, a partir de un análisis específico de la situación en el sector de Servicios a empresas y se analizan aspectos específicos en relación con los desafíos que afrontan las empresas - tales como el déficit de talento, rotación o absentismo. La opinión de los expertos del sector de Servicios a empresas ilustra tanto la coyuntura laboral del mismo como la evolución del empleo y de los parámetros mencionados en los próximos 12 meses.

Como punto final, la información obtenida se agrega en dos indicadores: un índice de crecimiento y otro de optimismo respecto a la evolución en el futuro reciente del sector de Servicios a empresas.

Esperamos que el presente informe sea de su interés.

Situación en el sector

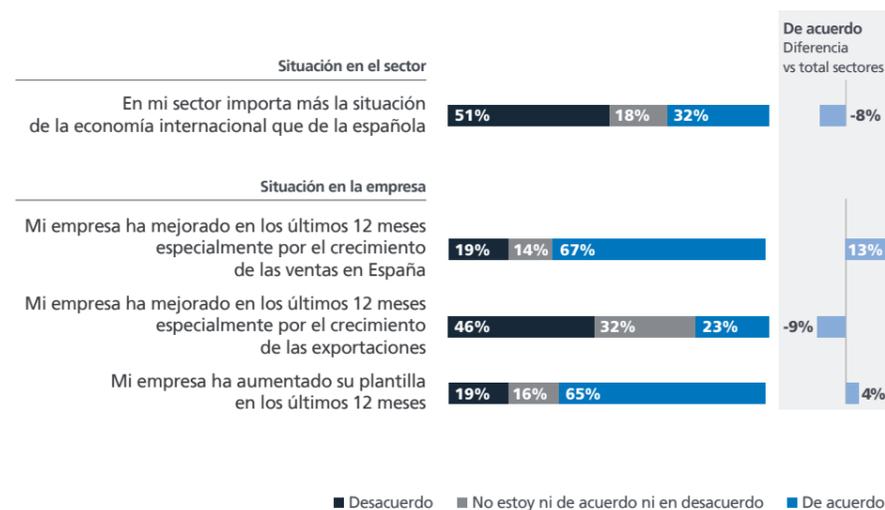
Dinámica positiva en los últimos 12 meses, lo que explican la apuesta del sector por crecimiento en el futuro próximo, aunque más moderado que en otros ámbitos de la economía española y que en el pasado reciente.

El sector de Servicios a empresas generó un valor añadido de 53 mil millones de euros en 2018, según cifras del INE, mientras que dio empleo a casi 700 mil personas en España.

Gran parte de las empresas del sector se

encuentran alineadas con la positiva marcha reciente de la economía: 2/3 han mejorado su situación en los últimos 12 meses como resultado de aumento de negocio en el mercado nacional y han aumentado su plantilla. Asimismo, 2/3 de las empresas apuestan por una estrategia de crecimiento. La previsión sobre la situación del sector en los próximos 12 meses es optimista, situándose bastante por encima de otros muchos sectores comerciales.

Gráfico 1.1.
¿Cómo ha evolucionado el sector en los últimos 12 meses?



Situación en el sector

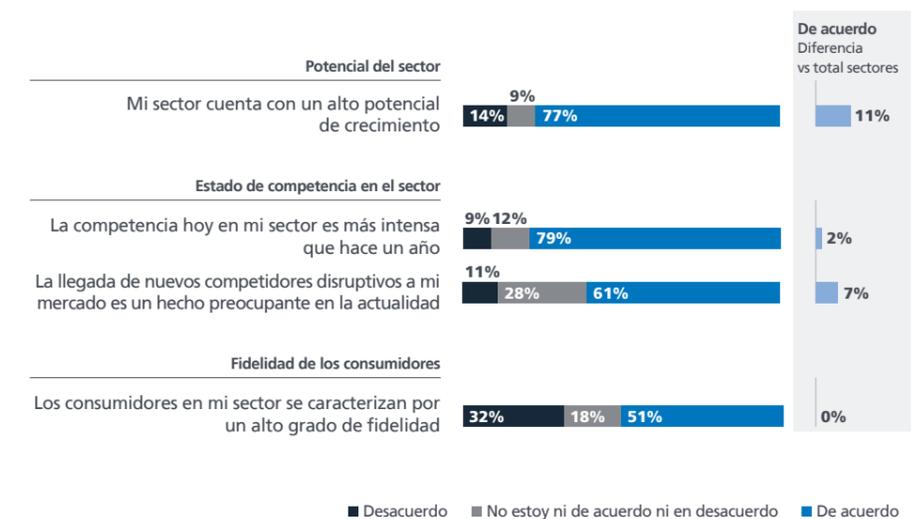
El sector denominado "Servicios a empresas", compuesto por empresas de los ámbitos de Consultoría, Marketing, Publicidad y Tax & Legal es un sector altamente dependiente de la marcha de la economía nacional.

Para la mayor parte (el 67%) de las empresas del sector, el papel de las ventas en España ha sido el motor fundamental de la facturación, ya que han mejorado su situación como resultado del aumento de negocio y ventas internas en el mercado nacional.

También hay empresas que actúan principalmente en el ámbito internacional y están más expuestas a la marcha de la economía europea, aunque son relativamente pocas, el 23% de las empresas del sector, por debajo de la media de los sectores estudiados.

El sector atraviesa un buen momento, lo que tiene una traslación al empleo. Dos de cada tres empresas (el 65%) del sector han aumentado su plantilla en el último año, lo que sitúa al sector ligeramente por encima de la media de todos los sectores en cuanto a la evolución del empleo.

Gráfico 1.2.
¿Qué caracteriza la situación actual del sector?



El sector de Servicios a empresas parece contar con un alto potencial de crecimiento futuro, según la opinión de la gran mayoría de los expertos, un 77% del total, lo que sitúa al sector dentro del grupo de los más optimistas en este sentido (11 puntos por encima del promedio).

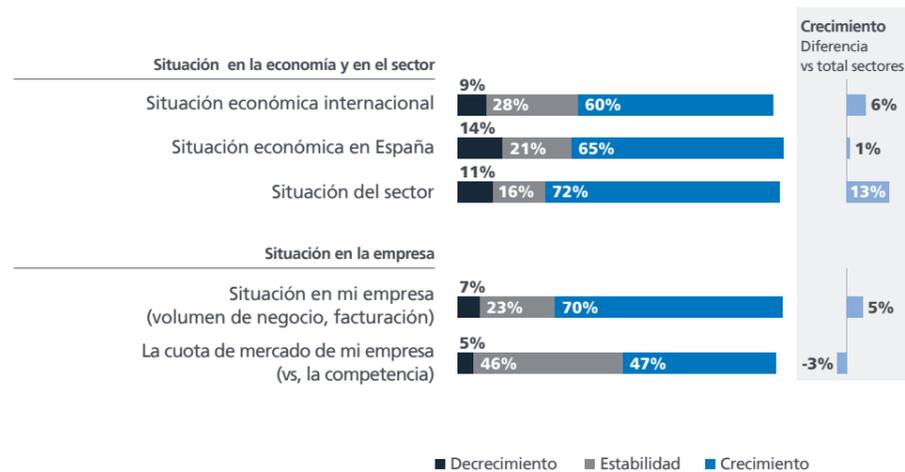
Asimismo, el sector se enfrenta a un nivel de competencia elevado: casi ocho de cada diez empresas del sector (el 79%) consideran que la competencia en su sector es en la actualidad más intensa que hace un año. Además, en actualidad el sector experimenta unos cambios significativos relacionados con la digitalización,

metodologías innovadoras y nuevas formas de gestión del negocio. Para un 61% de las empresas el impacto de la competencia en el sector derivado de la llegada de competidores disruptivos es un elemento preocupante (lo que les sitúa unos 7 puntos por encima de la media de todos los sectores).

Por otra parte, la mitad de las empresas (el 51%) disfrutan de un alto grado de fidelidad de sus clientes, una proporción pareja con la del promedio de sectores. A la vez, un tercio de las empresas –una proporción nada despreciable– consideran que la lealtad de sus consumidores es bastante baja.

Situación en el sector

Gráfico 1.3.
¿Cuál es la previsión de la situación económica en los próximos 12 meses para los siguientes ámbitos...?



La previsión respecto a la situación económica en los próximos 12 meses entre los expertos del sector es relativamente optimista: el 60% apuesta por un crecimiento internacional (6 puntos por encima del promedio de sectores) y el 65% lo anticipa en España (en niveles similares a los del promedio).

En este contexto favorable, los expertos muestran aun mayor grado de optimismo respecto a las expectativas de crecimiento del

propio sector, (el 72% valoran positivamente las perspectivas futuras, 5 puntos por encima del promedio del resto de sectores).

De manera complementaria, la mayoría de las empresas (el 70%) creen que su volumen de negocio o facturación crecerá. Y una de cada dos empresas (el 47%) incluso espera ver crecer también su cuota de mercado. Estas cifras una vez más confirman la situación estable y consolidada del sector.

Gráfico 1.4.
¿Hay intención de invertir en crecimiento? ¿Se consideran como adecuadas a la situación actual las siguientes decisiones de negocio?



El que la mayoría de los expertos del sector de Servicios a empresas valoren de manera positiva el futuro próximo de sus empresas tiene como consecuencia el que casi siete de cada diez consideren que es el momento adecuado para asumir más riesgos en su estrategia de crecimiento: el 68% de las empresas del sector

consideran adecuado asumir más riesgos, el 61% están dispuesta a invertir en nuevos productos y el 63% en marketing y publicidad. Es bastante menor la proporción de las empresas que plantean expandirse geográficamente (tan solo el 39%), lo que sitúa el sector por debajo del promedio.

Situación en el sector

Empleo

La previsión de crecimiento del empleo es optimista tanto en términos sectoriales como respecto de la plantilla propia, aunque sin prever de manera generalizada aumentos de salarios o satisfacción de los empleados, y todo ello en un contexto de elevados niveles de rotación y déficit de talento.

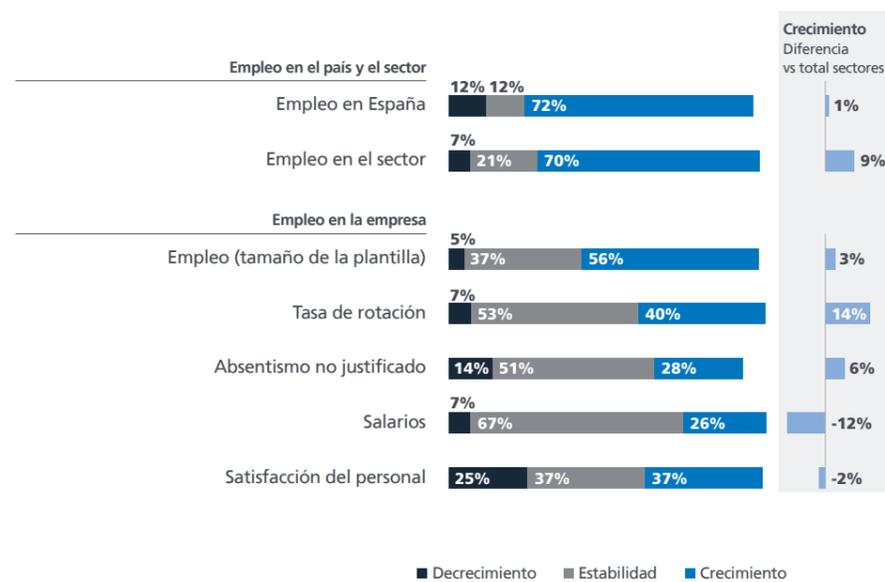
El nivel de rotación actualmente es elevado en el sector, superando ampliamente la media del conjunto de sectores, y representa un posible desafío para el crecimiento del sector

a corto plazo. Es un fenómeno más presente en perfiles menos cualificados.

El déficit de talento tiende a ser otro reto importante, siendo la situación más desfavorable que en muchos otros sectores: dos tercios de las empresas lo reconocen como un freno para el sector que se produce en diferentes perfiles.

El absentismo actualmente es relativamente reducido, en comparación con otros sectores, y no representa graves barreras para el crecimiento del sector a corto plazo.

Gráfico 2.1.
¿Cuál es la previsión de la evolución del empleo en los próximos 12 meses en los siguientes contextos?



Empleo

La mayoría de los expertos del sector de Servicios a empresas consideran que los próximos meses se caracterizarán por una tendencia de creación de empleo tanto en España (el 72%) como en su propio sector (el 70%).

La previsión sobre la situación del empleo en la propia empresa va en línea con la visión global y es bastante positiva. Más de la mitad de las

empresas (el 56%) esperan ver crecer la plantilla propia y tener niveles estables de rotación y absentismo no justificado. Sin embargo, un 40% de las organizaciones esperan ver crecer su rotación, una proporción que supera en 14 puntos el promedio de todos los sectores. Por el contrario, se sitúa por debajo de la media de sectores en materia de mejoras salariales y de satisfacción del personal.

Gráfico 2.2.
Déficit de talento (dificultad, con una buena oferta, para encontrar a profesionales adecuados), ¿hasta qué grado es relevante?



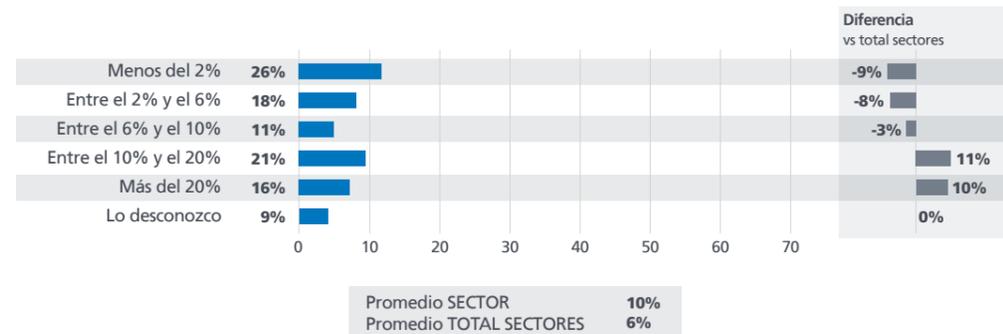
Más de dos tercios (68%) de los expertos del sector consideran el déficit de talento como uno de los problemas más importantes que afrontan, con una expectativa, además, de que la situación se agravara en el futuro próximo (así lo considera el 54% de ellos). En términos comparativos, el sector muestra una situación claramente menos favorable en este sentido.

En este contexto, el 58% de las empresas del

sector consideran que el impacto del déficit de talento en es más grave en este sector que en el resto, lo que sitúa esta percepción muy por encima (20 puntos) del promedio de todos los sectores. Este problema, además, es identificado por un 32% de los expertos del sector tanto en perfiles más cualificados (white collar) como entre los de menor nivel de cualificación (blue collar).

Empleo

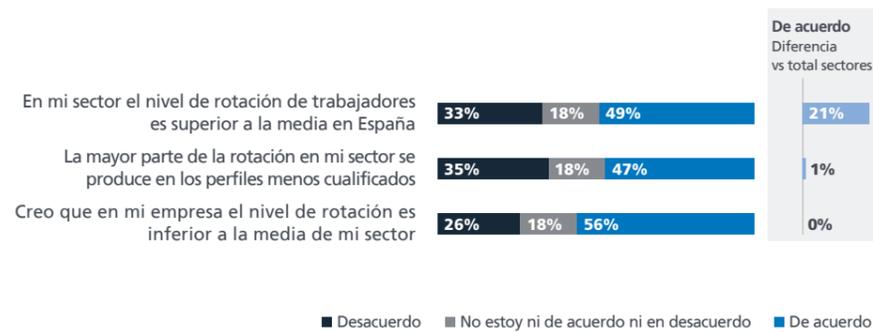
Gráfico 2.3.
¿Cuál es el nivel de rotación anual (% del total de la plantilla) en las empresas del sector?



El nivel de rotación en el sector de Servicios a empresas es bastante elevado (un 10% en promedio), lo que le sitúa bastante por encima del conjunto de todos los sectores.

Casi la mitad de las empresas (el 48%) declaran tener una rotación por encima del 6% y una de cada seis empresas del sector se sitúa por encima del 20%.

Gráfico 2.4.
¿Presenta la rotación un problema para el sector?



El sector de Servicios a empresas no solo cuenta con un alto nivel de rotación, por encima de la media de sectores en España, sino que es un hecho conocido e identificado por la mitad de los expertos del sector, que se muestran preocupados por dicha situación.

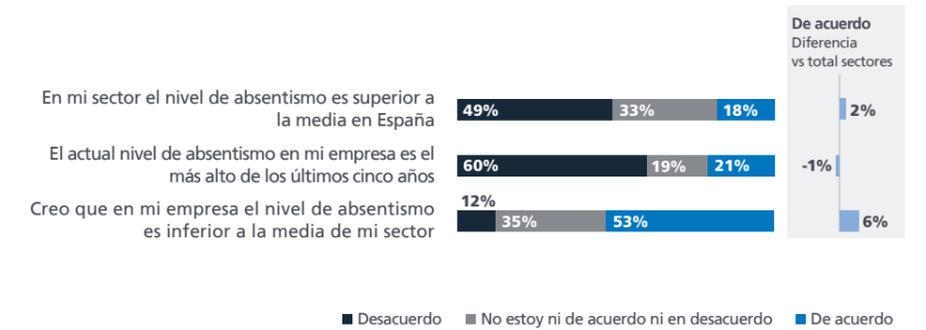
Dentro del sector, casi la mitad de las empresas (47%) ven concentrada la rotación sobre todo en perfiles menos cualificados, mientras que para el 35% de las empresas

la rotación es un problema en todo tipo de perfiles.

Sin embargo, más de la mitad de las empresas (el 56%) muestra una percepción bastante positiva respecto a su nivel de rotación en comparación con la media del sector, considerándola más baja que en el sector en general. Tan solo un 26% de las empresas creen enfrentarse a un nivel más elevado que el promedio sectorial.

Empleo

Gráfico 2.5.
¿El absentismo supone un problema para el sector?



Para la mayoría de las empresas del sector el nivel de absentismo no parece ser el mayor problema en estos momentos, al menos en términos comparados con el resto de sectores.

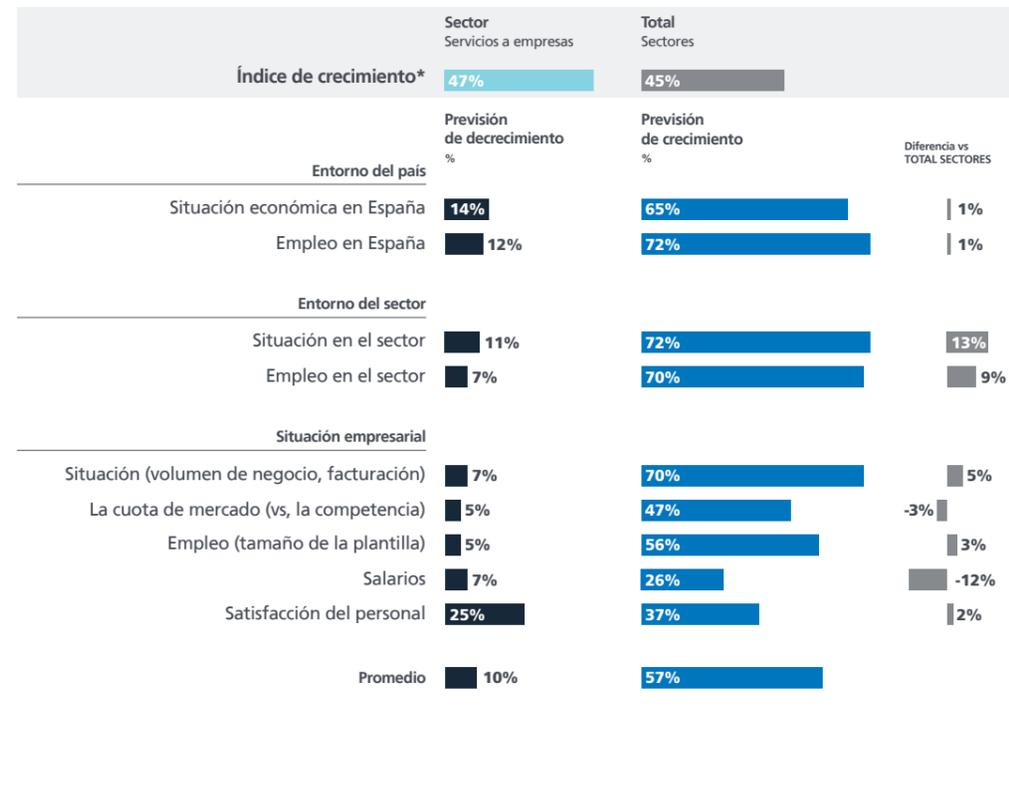
La mitad de los expertos (49%) del sector de Servicios a empresas consideran que el nivel de absentismo en el propio sector es inferior a la media de los sectores en España, mientras que solo un 18% lo percibe como

superior. Por otra parte, una proporción de empresas que supera ligeramente la mitad (el 53%) consideran que el nivel de absentismo de su propia empresa es inferior a la media sectorial.

El nivel de absentismo en el sector no parece encontrarse en el peor momento de los últimos años. Para el 60% de las empresas el nivel no es el más alto que en los años anteriores.

Índices de crecimiento y optimismo

Gráfico 3.1. Índice de crecimiento.



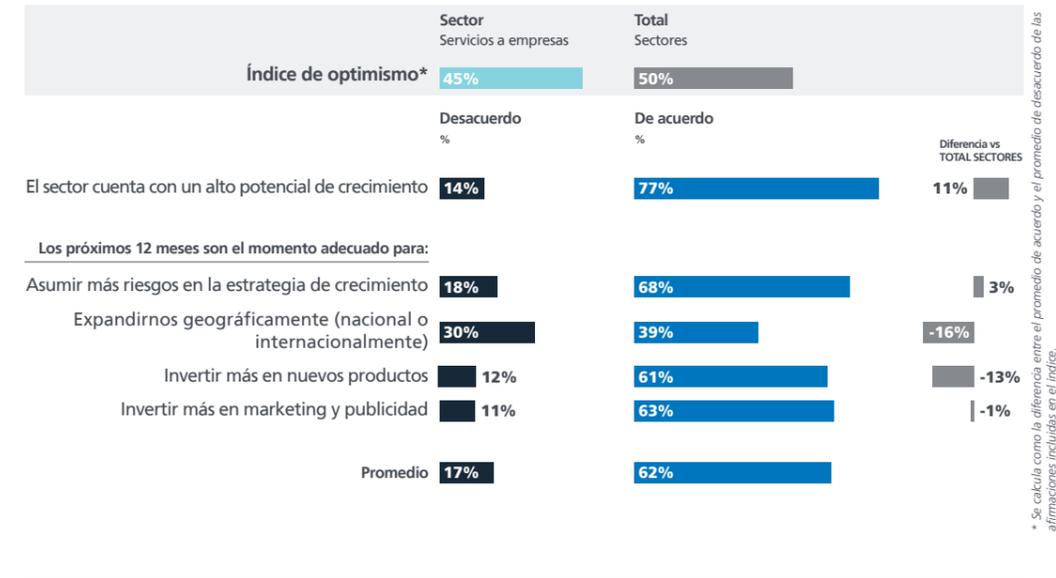
El sector de Servicios a empresas es uno de los sectores que destacan en el índice de crecimiento. En las principales variables del índice se encuentra por encima del resto de sectores y promedia un valor del índice de un 47%, superando en dos puntos la media de los sectores estudiados.

El sector cuenta con una expectativa de crecimiento claramente optimista respecto a la economía y empleo en España (el 65% y el 70% respectivamente), y sobre todo respecto de la situación en su propio sector (más del 70% prevén el crecimiento económico y a nivel del empleo).

Las perspectivas también son positivas respecto del propio negocio. Una elevada proporción espera un aumento de volumen y facturación de su negocio (el 70%). Más de la mitad de las empresas cuentan con crecimientos de sus plantillas (el 56%) y casi la mitad (47%) espera ver crecer su cuota del mercado.

Sin embargo, en bastante menor número de empresas el posible crecimiento se acompaña con aumento de satisfacción del personal (algo más de un tercio) y de salarios (tan solo en la cuarta parte de las empresas): en la mayoría de los casos se anticipa estabilidad en dichas variables.

Gráfico 3.2. Índice de optimismo.



Las posibles limitaciones y la coyuntura actual del sector podrían estar influyendo en el grado de optimismo de sus empresas, que, aun siendo alto, resulta ligeramente inferior a la media de todos los sectores estudiados (45% en el sector de Servicios a empresas frente a un 50% en el total de sectores).

A pesar de una expectativa optimista respecto al potencial del sector (el 77% cree en su alto potencial de crecimiento, muy por encima de la media), la proporción de las organizaciones dispuestas a invertir es menor y resulta algo inferior a la media de todos los sectores). Sin embargo, aproximadamente dos tercios de los negocios apuestan por el crecimiento:

el 68% asumen los riesgos de crecimiento, el 61% están dispuestos a invertir más en nuevos productos, el 63% en marketing y publicidad.

La intención relativa a la expansión geográfica es algo menos pronunciada (tan solo aparece en el 39% de las empresas) y es bastante inferior al promedio de todos los sectores, lo que puede relacionarse con los perfiles de las empresas y los aspectos específicos de su actividad. Una proporción significativa de empresas está desarrollando una estrategia de estabilidad frente a la de aumento de inversión y riesgos asociados.

