

# El futuro laboral del sector de servicios empresariales

Noviembre 2017





# Índice

---

Introducción	5
Situación en el sector	6
Empleo	10
Índices de crecimiento y optimismo	15



# Introducción

El presente estudio prospectivo de los sectores de servicios empresariales es el resultado de un trabajo con más de 500 empresas de diferentes sectores que operan en España.

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 sectores de servicios empresariales 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 por encima del 3% al año en los últimos dos 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 2017 y en los años previos.

Las cuestiones que el estudio de los sectores de servicios empresariales 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 vieron favorecidos estos sectores 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? ¿Las posibilidades de financiación y el marco regulatorio son favorables? ¿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 los sectores de servicios empresariales y se analizan aspectos específicos en relación con los desafíos que afrontan las empresas, tales como el déficit de talento, tasa de rotación o el absentismo no justificado. La opinión de los expertos de las empresas de estos sectores 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 de los sectores de servicios empresariales.

La información se ha obtenido vía la realización de más de 500 entrevistas en 20 sectores que han sido agrupados en seis informes diferentes:

- Industria manufacturera.
- Automoción.
- Comercio y hostelería.
- Sector científico y tecnológico.
- Construcción y Transporte.
- Sector de servicios empresariales.

Esperamos que el presente informe sea de tu interés.

# Situación en el sector

La percepción de recuperación en los últimos 12 meses es muy clara en el sector de servicios empresariales, fundamentalmente como consecuencia de la recuperación de la economía doméstica, ya que las empresas que se han beneficiado del contexto internacional favorable representan una proporción más reducida. Casi la mitad de las empresas han aumentado su plantilla como consecuencia directa del crecimiento de su negocio.

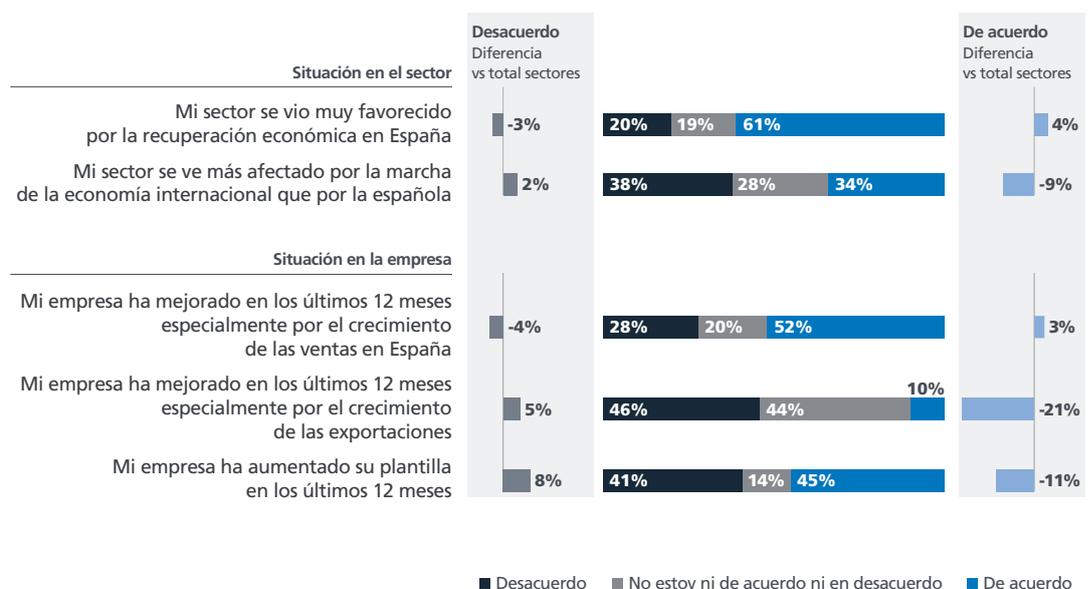
El crecimiento de la actividad en el sector de servicios empresariales ha venido acompañado de un incremento notable de la competencia en el seno del mismo, que se ha percibido con

mucha mayor intensidad que en el resto de sectores.

Respecto al futuro próximo, los expertos del sector participantes en el estudio comparten la creencia de que el potencial del sector es elevada, pero no se destaca por encima de la del resto de sectores.

Como consecuencia tanto del crecimiento en los últimos 12 meses como de la previsión bastante positiva para el futuro a corto plazo, una de cada dos empresas prevé un crecimiento de su negocio, y la gran mayoría de las empresas consideran como medida adecuada apostar por una estrategia de crecimiento.

**Gráfico 1.1.**  
¿Cómo son las tendencias de desarrollo del sector en los últimos 12 meses?



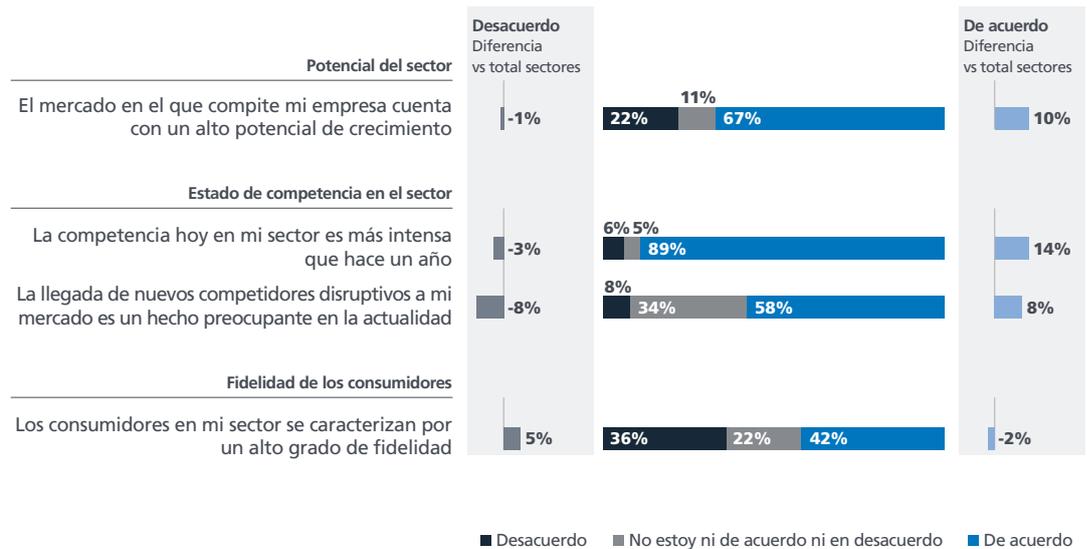
Aproximadamente 6 de cada 10 empresas del sector de servicios empresariales consideran que se ha producido un crecimiento importante de la actividad económica del propio sector impulsada por la recuperación económica nacional, mientras que sólo un 34% creen haberse beneficiado de la recuperación internacional, lo que sitúa al sector, en este último aspecto, 9 puntos por debajo de la media del resto de sectores.

Un elemento indicativo de la preponderancia del mercado nacional como motor de crecimiento de los servicios de servicios empresariales se observa cuando se pregunta por la existencia de una única causa fundamental (mercado nacional vs. extranjero) de la mejor situación de cada

empresa. Un 52% de las empresas encuestadas considera que la mejora de la situación en España explica fundamentalmente los mejores resultados de su empresa, mientras que sólo un 10% –21 puntos por debajo de la media de todos los sectores– cree que la razón fundamental son los mercados internacionales.

Casi la mitad (el 45%) de las empresas del sector de servicios empresariales han aumentado en el último año su plantilla, lo que sitúa en este aspecto al sector 11 puntos porcentuales por debajo del promedio de todos los sectores. Y, además, en un 41% de las empresas se han reducido plantillas en el mismo período, 8 puntos por encima de la media.

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



Cuando se ha preguntado a los expertos de los sectores de servicios empresariales por el potencial de crecimiento que observan para sus respectivos sectores, casi 7 de cada 10 (un 67%) se han mostrado de acuerdo con las grandes posibilidades de crecimiento futuro del mismo, 10 puntos más que para el conjunto de sectores de la economía, lo que posiciona a los servicios de servicios empresariales entre aquellos sectores que cuentan con mejores perspectivas, a juicio de los expertos participantes.

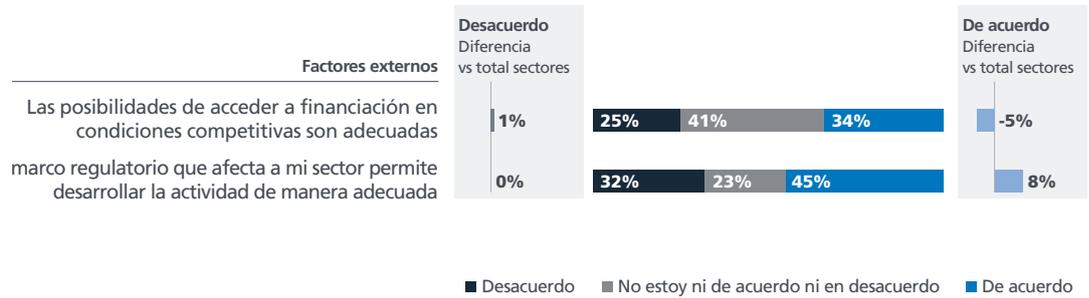
Pero estas positivas perspectivas futuras se generan en un contexto de creciente competencia –lo que

el 89% de los expertos de los sectores de servicios empresariales han detectado–. Asimismo, es un sector relativamente expuesto a la aparición de competidores disruptivos, según la opinión de los expertos participantes, de los que el 58% se muestran preocupados por dicho fenómeno.

Por otra parte, 4 de cada 10 expertos (42%) de estos sectores de servicios creen que su sector se beneficia de un elevado grado de fidelidad de los consumidores, lo que sitúa el nivel de fidelidad ligeramente por debajo de la media de todos los sectores.

Situación en el sector

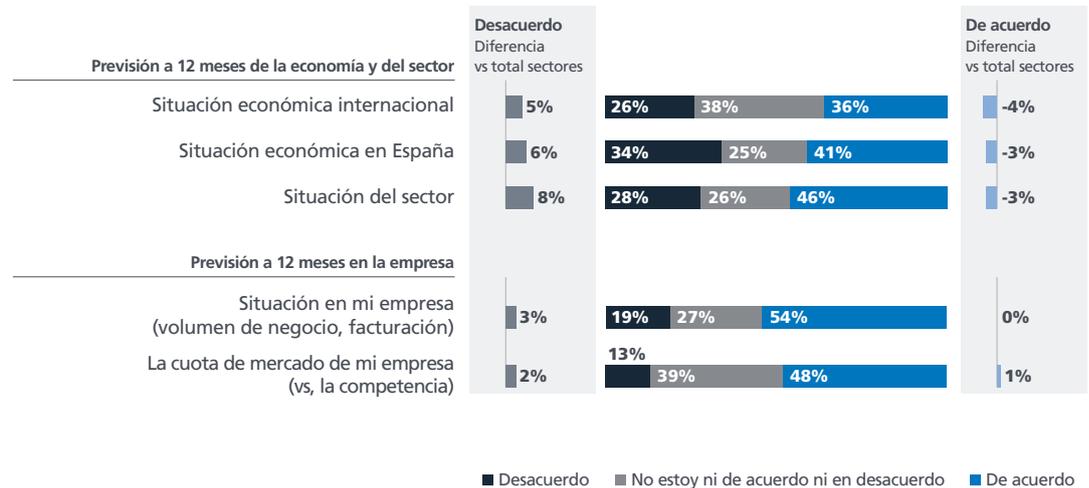
**Gráfico 1.3.**  
¿Las posibilidades de financiación y el marco regulatorio son favorables?



Los expertos encuestados perciben que las empresas del sector de servicios empresariales están teniendo algunas dificultades más que en otros sectores para acceder a condiciones de financiación adecuadas. El 34% manifestó la adecuación de las condiciones de financiación, una proporción que está 5 puntos por debajo de la del resto de sectores estudiados.

Donde sí se aprecia un marco algo más favorable es en lo que se refiere al marco regulatorio que rige el funcionamiento de los sectores de servicios empresariales, donde el 45% de los expertos participantes consideran que el actual marco es adecuado para el desarrollo de la actividad, 8 puntos por encima de la media de sectores.

**Gráfico 1.4.**  
¿Cuál es la previsión de la situación económica en los próximos 12 meses para los siguientes ámbitos...?



Respecto a la visión sobre la evolución en el futuro próximo de la economía nacional e internacional, los expertos del sector de servicios empresariales cuentan con una opinión optimista en un 36% y 41% de los casos, respectivamente. En ambos casos, se muestran más pesimistas que los expertos consultados en el resto de sectores. Cuando las perspectivas de futuro se preguntan sobre el propio sector de servicios empresariales, los expertos muestran un mayor grado de optimismo, puesto que un 46% valora positivamente las perspectivas futuras, aunque siguen estando por debajo de la

media del resto de sectores. Y un 28% anticipan decrecimientos en sus respectivos sectores de servicios, lo que supera en 8 puntos lo esperado por expertos de otros sectores.

En cuanto a la situación prevista en los próximos 12 meses en las propias empresas de los expertos participantes, algo más de la mitad (54%) consideran que el próximo año seguirá siendo un ejercicio caracterizado por crecimientos en el volumen de negocio o facturación, mientras que un 48% espera ver crecer su cuota de mercado en los próximos 12 meses.

**Gráfico 1.5.**  
¿Hay intención de invertir en el crecimiento?  
¿Se consideran como adecuados a la situación actual las siguientes decisiones de negocio?



Casi 7 de cada 10 expertos (un 68%) del sector de servicios empresariales consideran que el momento actual es adecuado para asumir más riesgos en las estrategias de crecimiento de sus empresas. Mientras que las opciones de invertir más en nuevos productos (opción sobre la que un 75% de los expertos del sector están de acuerdo)

como la de invertir más en marketing y publicidad (71%) están por encima de la media del conjunto de sectores estudiados, en el caso de la expansión geográfica, opción que sólo avalan el 55% de los expertos del sector, la proporción es ligeramente inferior a la del conjunto de sectores.

# Empleo

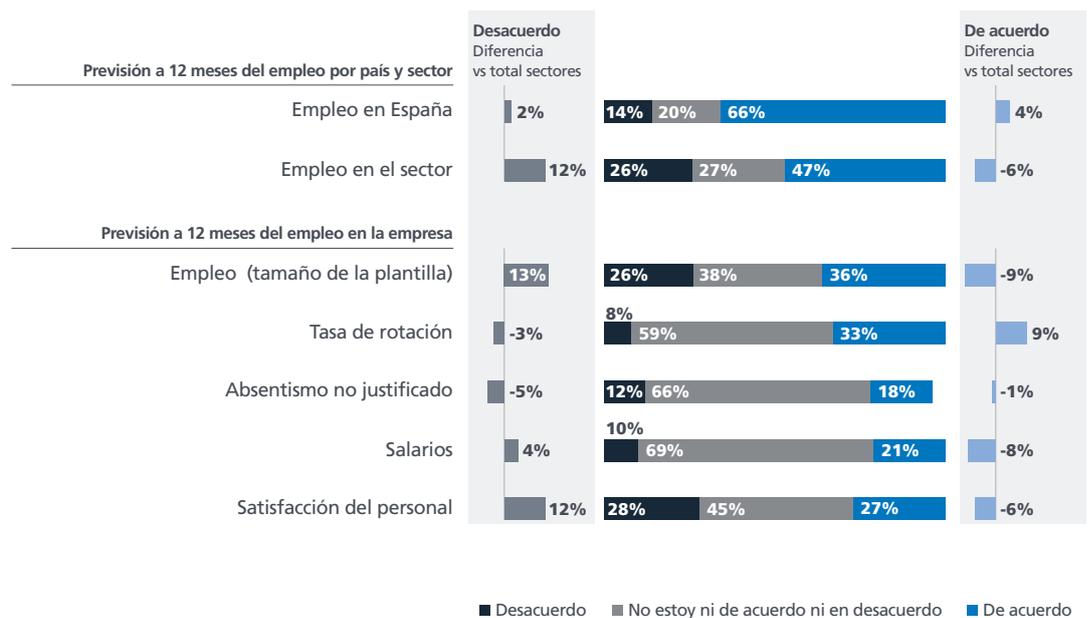
Siguiendo la tendencia positiva de crecimiento del sector de servicios empresariales, 1 de cada 2 empresas consideran que el nivel de empleo en el sector se va a incrementar en el futuro próximo.

El nivel de rotación de las plantillas en el sector de servicios empresariales no se encuentra en niveles demasiado elevados, aunque superan ligeramente los niveles medios medidos en el conjunto de sectores estudiados. Asimismo, en casi la mitad de las empresas la rotación se produce en perfiles de todo tipo de cualificación, lo que hace más complejo combatir dicho problema. Un tercio de los expertos del sector prevén un empeoramiento en los niveles de rotación en los próximos meses.

El nivel de absentismo, por su parte, es inferior en el sector de servicios empresariales a lo medido en el conjunto de sectores estudiados, y la mayoría de expertos del sector considera que se mantendrá estable en el futuro próximo.

Sin embargo, el déficit de talento sí supone un problema realmente importante para el sector de servicios empresariales, más grave que para el resto de sectores estudiados, y para una elevada proporción de empresas se produce en todo tipo de perfiles, tanto de mayor cualificación como de niveles más bajos. El problema del déficit de talento representa una barrera para el crecimiento futuro de una importante proporción de empresas del sector.

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



Dos tercios (66%) de los expertos del sector de servicios empresariales creen que se va a seguir creando empleo en la economía española durante el próximo año, una proporción que baja hasta el 47% cuando opinan sobre la creación de empleo en el propio sector en el mismo horizonte. Es destacable que esta última respuesta se sitúa 6 puntos por debajo de la media pronosticada para el conjunto de sectores estudiados. En lo que respecta a la evolución de determinados aspectos relacionados con el empleo en las empresas del sector de servicios empresariales, el 36% de las mismas prevé crecimientos de sus plantillas –lo que supone 9 puntos menos que en la media de sectores–, mientras que un 26% esperan reducciones de plantillas –13 puntos por encima de la media–, impulsado sobre todo por empresas del sector bancario.

El 33% de los expertos auguran crecimientos en la rotación en sus empresas, frente a sólo un 8% que pronostican disminuciones. En el caso del absentismo no justificado, también los que opinan que crecerá en los próximos 12 meses (18%) supera a la de los que opinan lo contrario (12%), aunque como se aprecia, hay una gran mayoría de empresas que vaticina estabilidad en dicha variable en el futuro próximo de los servicios de servicios empresariales. En 2 de cada 10 empresas se prevén incrementos salariales, mientras que el 27% de los expertos del sector prevén un aumento en el nivel de satisfacción de las plantillas de sus respectivas empresas, frente a un 28% que vaticinan caídas en dichos niveles de satisfacción, siendo así el único sector donde de manera neta resulta una anticipación de menores niveles de satisfacción de las plantillas.

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

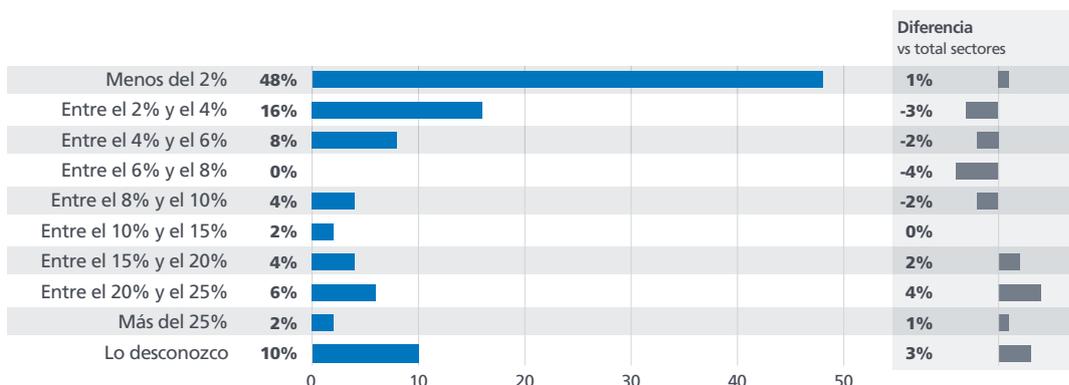


El 58% de los expertos de los sectores de servicios empresariales identifican el déficit de talento como un problema que actualmente les afecta de manera importante, una proporción que supera en 3 puntos a la media del conjunto de sectores de la economía española. Además, casi la mitad (43%) de dichos expertos prevé un agravamiento del problema del déficit de talento en los próximos 12 meses, lo que puede suponer un hándicap al crecimiento futuro del

sector. Por otra parte, 4 de cada 10 expertos del sector consideran que los servicios de servicios empresariales se ven más negativamente afectados que el resto de sectores de la economía por dicho problema. En cuando a los perfiles en los que se manifiesta el problema del déficit de talento, el 39% de las empresas lo experimenta en toda la escala profesional, tanto entre los trabajadores más cualificados como en el resto.

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 los sectores de servicios empresariales no parece presentar un grave problema por sus cifras absolutas, ya que el 62% de las empresas del sector cuentan con niveles de rotación inferiores al 4% al año, aunque dicha proporción es 2 puntos inferior

a la media de las empresas del conjunto de sectores estudiados. Es destacable, no obstante, que un 14% de las empresas de servicios de servicios empresariales cuentan con niveles de rotación en la actualidad que superan el 10% anual.

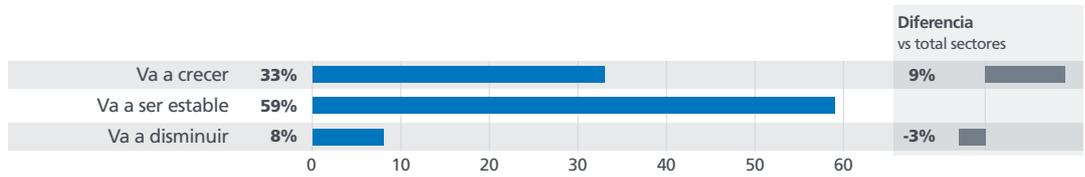
**Gráfico 2.4.**  
¿Presenta la rotación un problema para el sector?



Los expertos de los sectores de servicios empresariales consideran que el nivel de rotación en su sector no es más elevado que en el resto de sectores de la economía, aunque existe cierta polarización: el 40% creen que no es superior, frente al 28% que sí lo considera. Asimismo, también resulta muy significativo que casi la mitad (48%) de los expertos del sector se muestran en desacuerdo con el hecho de que la rotación afecte, especialmente, a los perfiles más cualificados, de lo que se infiere

que el fenómeno de la rotación en los servicios de servicios empresariales se extiende a toda la escala profesional. Esta última proporción supera en 13 puntos la media de todos los sectores. Finalmente, un 59% de los expertos encuestados de los sectores de servicios empresariales consideran que el nivel de rotación en sus respectivas empresas es inferior a la media sectorial, frente a sólo un 12% que afirma que en su empresa la rotación supera a la media del sector.

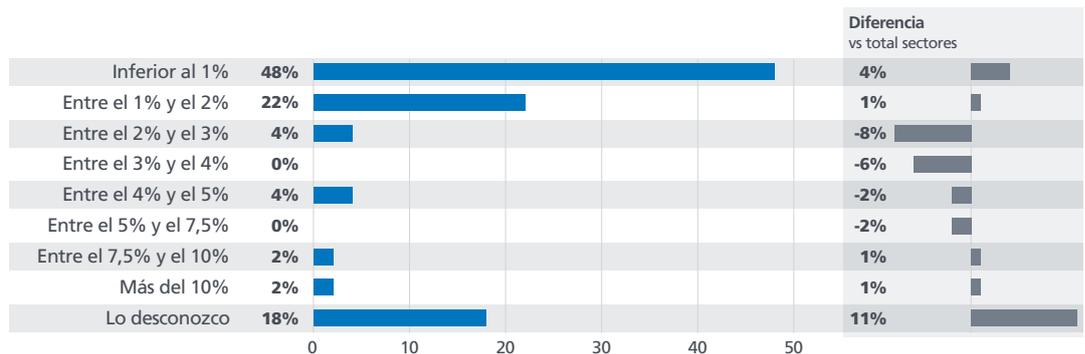
**Gráfico 2.5.**  
Previsión del nivel de rotación.



Aunque el contexto general sobre la rotación en los próximos 12 meses apunta una tendencia de estabilidad, como afirma el 59% de los expertos de los sectores de servicios de servicios empresariales, 1 de cada 3 expertos (33%) considera que dicha variable va a crecer en el futuro próximo, 9 puntos por encima de la media de todos

los sectores, mientras que la proporción de los que esperan descensos de la misma es muy inferior, de sólo un 8%. Por tanto, cabe esperar que en la mayoría de empresas de los sectores de servicios empresariales no va a producirse una mejora en los niveles de rotación en el próximo año.

**Gráfico 2.6.**  
¿Cuál es el nivel de absentismo (no justificado con bajas médicas) en las empresas del sector?

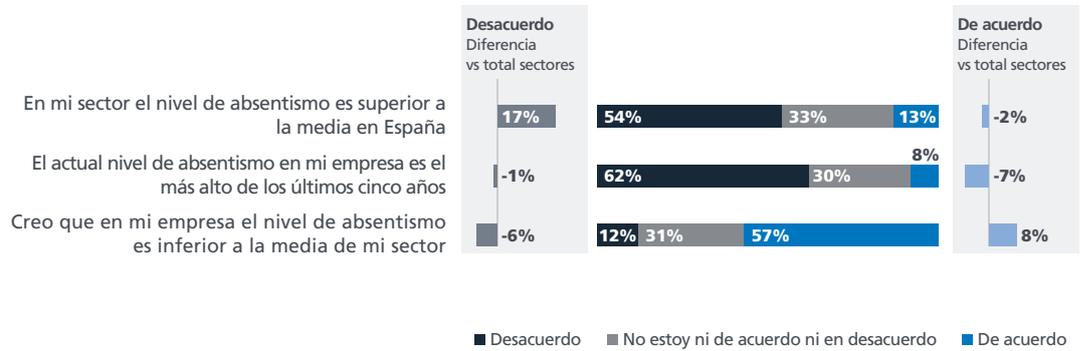


El nivel de absentismo (no justificado con bajas médicas) en los sectores de servicios empresariales es bastante reducido y está incluso algo por debajo de la media de todos los sectores.

Para casi la mitad (48%) de las empresas, el nivel no supera un 1%, mientras que para otra cuarta parte de las empresas de estos sectores el absentismo oscila entre el 1% y el 3%.

Empleo

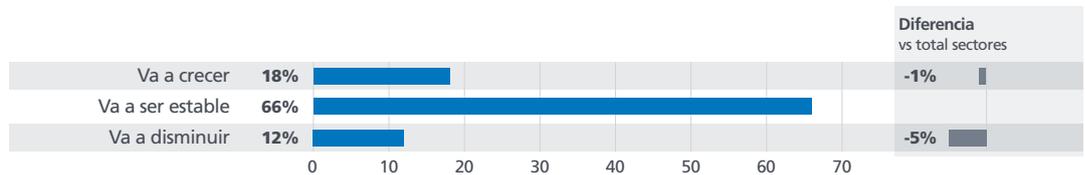
**Gráfico 2.7.**  
**¿Absentismo supone un problema para el sector?**



Más de la mitad de los expertos (54%), guiados por el reducido nivel de absentismo presente en los sectores de servicios empresariales en el momento actual, se muestran en desacuerdo con la afirmación de que el absentismo en

dichos sectores supera a la media nacional. El desacuerdo es incluso mayor (62%) con la afirmación de que el absentismo en las empresas se encuentra en el mayor valor de los últimos cinco años.

**Gráfico 2.8.**  
**Previsión del nivel de absentismo.**

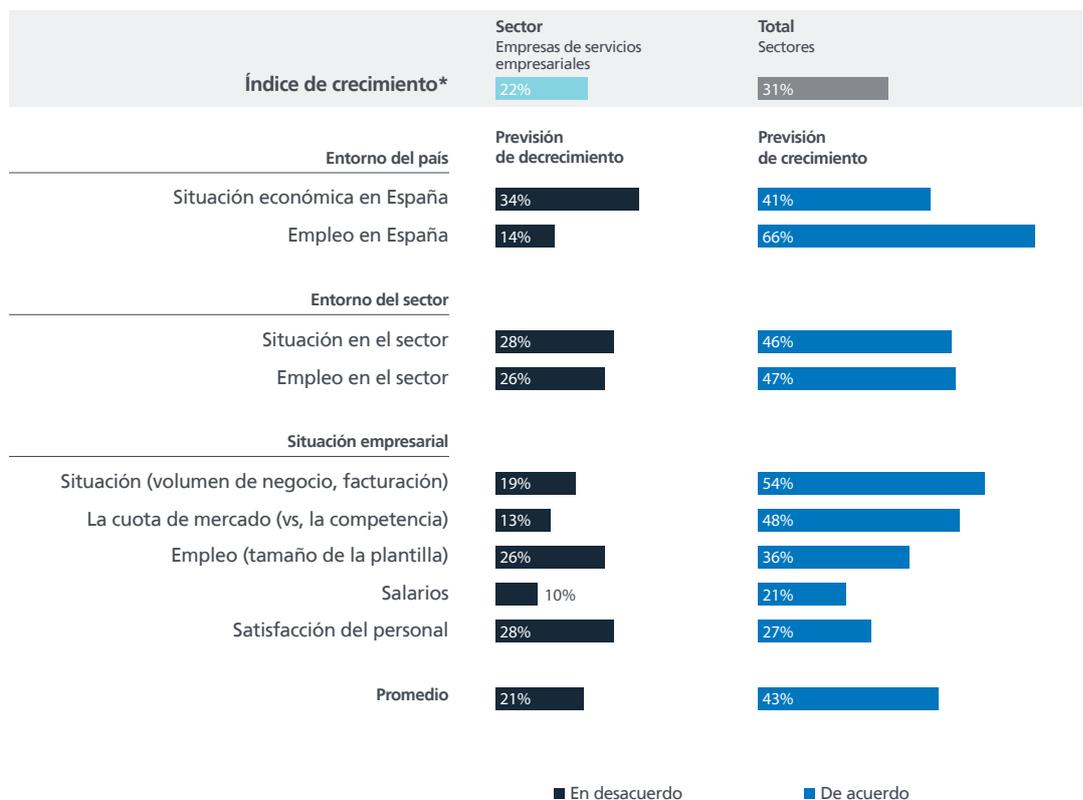


Aunque los sectores de servicios empresariales cuentan con niveles de absentismo muy reducidos, casi 1 de cada 5 expertos consultados prevén que dicha variable va a incrementarse en los próximos

12 meses, aunque es mayoritaria la opinión que apuesta por la estabilidad, ya que 2 de cada 3 expertos (66%) no anticipan variaciones en los niveles de absentismo a corto plazo.

# Índices de crecimiento y optimismo

**Gráfico 3.1.**  
Índice de crecimiento.



\* Se calcula como la diferencia entre el promedio de previsión de crecimiento y el promedio de previsión de decrecimiento.

El índice sintético de crecimiento de los sectores de servicios empresariales ofrece un resultado positivo, aunque inferior al alcanzado por el conjunto de sectores (22% frente a un 31% en total).

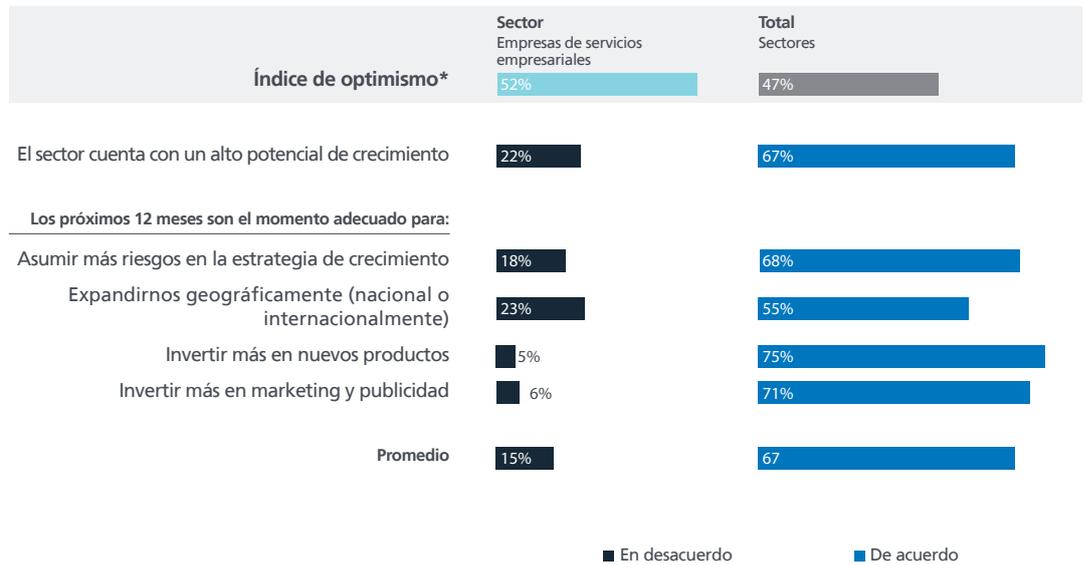
Casi la mitad (46%) de las empresas anticipan un crecimiento sectorial en los próximos 12 meses en numerosas dimensiones, lo que tiene un reflejo positivo también en los parámetros que reflejan la evolución del empleo en los

servicios de servicios empresariales (el 47% de los expertos apuntó un crecimiento en el futuro próximo).

En torno a la mitad de las empresas del sector creen poder aumentar el volumen de facturación de su negocio y su cuota de mercado, pero sólo un 36% prevé poder aumentar su plantilla y respecto a las subidas salariales, es un aspecto que sólo contemplan 1 de cada 5 empresas del sector.

Índices de crecimiento y optimismo

Gráfico 3.2. Índice de optimismo.



\* Se calcula como la diferencia entre el promedio de previsión de crecimiento y el promedio de previsión de decrecimiento.

A pesar de que los sectores de servicios empresariales cuentan con un índice de crecimiento inferior al del conjunto de sectores, no sucede lo mismo con el índice de optimismo, donde alcanzan un valor (52%) superior a la media de sectores

(47%), como consecuencia de la existencia de señales positivas respecto al potencial de desarrollo de los sectores de servicios y de una disposición favorable de una gran parte de las empresas del sector respecto a estrategias de crecimiento empresarial.



