

Resumen ejecutivo

El Centro de Gestión del Conocimiento y las asociaciones del terciario avanzado de la Comunidad Valenciana ha desarrollado un estudio para la mejora de la competitividad de las empresas del sector terciario avanzado de la Comunidad Valenciana.

Este estudio se ha diseñado con el objetivo de detectar los principales indicadores o índices que permitan un seguimiento del mercado de servicios avanzados en la Comunidad Valenciana.

El desarrollo del mismo se ha llevado a cabo mediante la aplicación de técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas, cuyo análisis conjunto ha permitido profundizar en los resultados y la calidad de los datos obtenidos. El estudio ha contado con la colaboración de profesionales y expertos del sector, quienes, en calidad de integrantes del sector terciario avanzado y expertos informantes, han contribuido a la obtención de los datos necesarios para la realización del estudio.

Los datos necesarios para la elaboración del estudio se obtuvieron mediante la aplicación de entrevistas estructuradas, aplicadas a los empresarios del sector terciario avanzado y mediante entrevistas en profundidad con expertos del sector. La aplicación de las entrevistas estructuradas permitió la obtención de los datos necesarios para trazar el perfil y las características de las empresas del sector en relación a la oferta de las mismas. Para su elaboración se ha contado con una muestra final de 87 empresas pertenecientes al sector terciario avanzado. Dicha muestra se ha elaborado teniendo en cuenta criterios de calidad más que de cantidad. Es decir, si bien por su tamaño muestral no es posible asegurar una representación del sector significativa en términos estadísticos, la selección e inclusión de las empresas del sector terciario avanzado más importantes, presentes en la comunidad valenciana, nos permite asegurar unas conclusiones generales derivadas del presente estudio que permitirán establecer una serie de pautas para establecer estrategias competitivas en el sector.

Las entrevistas en profundidad con los expertos permitieron profundizar en el conocimiento de aquellos aspectos que éstos consideraban como más relevantes, matizando las características y las posibles actuaciones estratégicas a desarrollar por las empresas a fin de mejorar su oferta. En total se llevaron a cabo un grupo de discusión y 9 entrevistas a expertos.

De esta forma se consiguió establecer un análisis exhaustivo y pormenorizado de la oferta de las empresas que constituyen el sector terciario avanzado, permitiendo analizar que pautas y estrategias desarrollan éstas, así como los factores que éstas consideran como claves para mejorar dicha oferta.

Las conclusiones más relevantes del estudio muestran la importancia que éste sector tiene dentro de la economía de la Comunidad Valenciana. Estas empresas generaron el 11,4% del PIB total de la Comunidad Valenciana en el año 2007, representando el 10,2% del total de empresas que componían en

tejido empresarial de la Comunidad Valenciana. El número medio de líneas de servicios que prestaban estas empresas es de 2, concentrando sus líneas de servicio en la consultoría y los estudios de mercado, así como en la consultoría financiera, jurídica y tributaria.

La facturación mediana de estas empresa es de 550.000 €, estableciéndose una tendencia inversa en la relación entre facturación de las empresas y líneas de servicio. Las empresas con una tendencia de especialización (menor número de líneas de servicio) muestran un mayor nivel de facturación que aquellas empresas que presentan un abanico más amplio en sus líneas de servicio. Aquellas empresas que plantean una estrategia de seguimiento y de venta directa “más agresiva” (realizan un mayor número de visitas comerciales), obtienen una facturación anual más elevada, es decir, a mayor número de visitas comerciales mayor nivel de facturación media anual obtenida. Las principales estrategias comerciales que las empresas desarrollan para mejorar su competitividad se centran en la realización de visitas comerciales, enviar correo ordinario o informático y realizar un seguimiento telefónico de los envíos de correo. Las propuestas para incrementar el valor de los productos/servicios de las empresas del sector terciario avanzado pasan por una mayor cercanía/seguimiento al cliente, el establecimiento de marcos de colaboración con otros asociados, así como la formación a empleados y la formación a directivos.

Con este proyecto el CGCE pretende generar una dinámica de mejora de la competitividad de las empresas del sector terciario, impulsando la mejora de las mismas mediante la reflexión del sector y las estrategias que desarrollan, a fin de impulsar nuevas prácticas y estrategias que permitan impulsar el crecimiento sostenido y desarrollo del mismo.