

**OBSERVATORIO ECONÓMICO DE LA PYME**

# **BARÓMETRO ECONÓMICO DE LA PYME**



**REGIÓN DE MURCIA**

**PRIMER SEMESTRE DE 2002**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
DE CARTAGENA**



**UNIVERSIDAD  
DE MURCIA**

**OBSERVATORIO ECONÓMICO DE LA PYME**

**BARÓMETRO ECONÓMICO DE LA PYME**

**primer semestre 2002**

**Equipo de trabajo:**

Domingo García Pérez de Lema (Co-Dirección)  
Antonio Calvo-Flores Segura (Co-Dirección)

Antonio Aragón Sánchez  
Pilar Carbonell Foulquié  
Juan Patricio Castro Valdivia  
Antonia Madrid Guijarro  
Carlos Martínez-Abarca Pastor  
Diego Miñarro Quiñonero  
José Luis Munuera Alemán  
Tomás Ramón Pintado  
Alicia Rubio Bañón  
Ignacio Segado Segado  
María Sicilia Piñero

**Coordinación del Instituto de Fomento:**

Luis Miguel Andrés Rodríguez

**Edita:** Instituto de Fomento de la Región de Murcia

Avda. de la Fama, nº3  
30003 – MURCIA  
Tlf.: 968 36 28 00  
e-mail: [panelespresarial@info.carm.es](mailto:panelespresarial@info.carm.es)  
[www.ifrm-murcia.es/panelespresarial](http://www.ifrm-murcia.es/panelespresarial)

Depósito Legal: MU-1603-2001  
ISSN:1578-2611

1	Introducción	4
2	Metodología	6
3	Resultados Globales	12
4	Industria	25
5	Construcción	35
6	Servicios	45
7	Conclusiones	55

---

# 1.INTRODUCCIÓN

---

El barómetro económico de la Pyme pretende ser de utilidad a las empresas y a los distintos agentes sociales de la Región de Murcia. Su objeto principal es suministrar información continuada de las estrategias y expectativas de las empresas murcianas para facilitar y apoyar la toma de decisiones. Conocer la problemática de la empresa en sus múltiples aspectos permite, sin duda, facilitar su competitividad. En la actualidad las empresas deben adecuar sus estrategias y estructura organizativa al entorno dinámico y de incertidumbre de la economía, para responder a los dos grandes retos a los que se enfrentan: la renovación tecnológica y la globalización de los mercados. Es por ello que conocer la situación del entorno competitivo de la empresa gana especial relevancia.

Este cuarto barómetro corresponde al **primer semestre de 2002** y ofrece diversa información de la estructura productiva de la región de Murcia. En primer lugar, se analizan los valores de crecimiento del año 2001 y su tendencia para el 2002 respecto de la cifra de negocios, del número medio de empleados, de la inversión en inmovilizados y de los gastos en I+D+I; así como la percepción del empresario del clima empresarial del entorno general en el que se desenvuelve su actividad. En segundo lugar, se incluye un análisis de la problemática de la localización industrial, de los objetivos comerciales de la empresa, la certificación de la calidad, y diferentes aspectos financieros. En tercer lugar, se analiza la estructura departamental de los sistemas organizativos de las empresas, el grado de establecimiento de alianzas o acuerdos de cooperación, la distribución de la inversión tecnológica realizada y las fuentes de información utilizadas por la empresa sobre innovación tecnológica. Finalmente, se aborda el estudio de la gestión de los recursos humanos.

La técnica de recogida de información fue una encuesta personal, utilizando como soporte un cuestionario autoadministrado dirigido al gerente de la empresa. En la muestra utilizada **no se incluyen empresas de menos de 5 trabajadores**.

Es importante señalar que no es función del barómetro económico juzgar la situación de un sector en particular, sino ofrecer una visión integral de la empresa, que ponga de manifiesto, virtudes o desequilibrios, con el propósito de que sirva de referencia para, en su caso, puedan adoptarse las medidas oportunas para potenciar las virtudes y ajustar los desequilibrios.

---

# 2.METODOLOGÍA

---

En este apartado describimos la metodología seguida para la recogida de la información necesaria para elaborar el barómetro económico de la Pyme.

### **Criterios de selección de la muestra**

La muestra ha sido diseñada intentando conjugar un doble objetivo. Por una parte que la misma fuese representativa de la estructura empresarial, de forma que los resultados que de ella se obtengan mantengan unos niveles de calidad estadística aceptables. Por otra, que asegurásemos la disposición de un número mínimo de cuestionarios respecto de otras características que consideramos relevantes para evaluar el pulso económico de la Región. Así, se han especificado ciertos sectores de especial interés para la economía regional, se ha tenido en cuenta la distribución geográfica por grandes comarcas y la clasificación de las empresas por su tamaño.

El diseño general de la muestra se fundamenta en los principios del muestreo estratificado en poblaciones finitas. Para ello, es necesario definir los criterios de estratificación que serán función de los objetivos del estudio, de la información disponible, de la estructura de la población y de los recursos disponibles para la realización del trabajo de campo. Los criterios utilizados para la estratificación deben estar correlacionados con las variables objeto de estudio teniendo en cuenta que la ganancia en precisión es, en general, decreciente al aumentar el número de estratos. Por ello, el número de criterios y estratos debe ser moderado y congruente con el máximo tamaño de muestra con el que podamos trabajar.

En consecuencia, la población de empresas ha sido segmentada de acuerdo a dos criterios: actividad y comarca. Los sectores de actividad han sido establecidos partiendo de la clasificación en Industria, Construcción y Servicios, especificando dentro de esta desagregación aquellos sectores de especial interés, lo que ha supuesto un total de 13 subsectores (cuadro 2.1). En cuanto a las comarcas se han considerado seis grandes áreas, obtenidas a partir de la comarcalización generalmente aceptada para la Región de Murcia (cuadro 2.2).

El número de empresas en cada uno de los estratos construidos se ha obtenido a partir de la información del Directorio Central de Empresas del INE y de los registros del Régimen General de la Seguridad Social. **En la muestra no se incluyen empresas de menos de 5 trabajadores.**

Así tenemos que:

$N_h$  es el tamaño de cada estrato

$N$  es el tamaño de la población: 
$$N = \sum_h N_h$$

$W_h$  es el peso de cada estrato: 
$$W_h = \frac{N_h}{N}$$

$n$  es el tamaño de la muestra

$n_h$  es el número de unidades muestrales en el estrato  $h$ :  $n_h = W_h n$



El tamaño muestral fue determinado para lograr que el margen de error máximo para la estimación de una proporción (frecuencia relativa de respuesta en un ítem específico de una cuestión) fuese inferior a 0,05 puntos con un nivel de confianza del 95%.

Así, tendríamos que si  $P$  es la proporción poblacional que se desea estimar y  $\hat{P}_h$  es la proporción muestral en el estrato  $h$ , el estimador insesgado,  $\hat{P}$ , sería:

$$\hat{P} = \sum_h W_h \hat{P}_h$$

y su varianza

$$V(\hat{P}) = \sum_h W_h^2 \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) \frac{N_h}{N_h - 1} \frac{P_h (1 - P_h)}{n_h}$$

La situación más desfavorable, mayor varianza, se daría si  $P$  es igual a 0,5, supuesto bajo el que se obtiene el tamaño muestral asumiendo la distribución asintóticamente normal del estimador.

No obstante, teniendo en cuenta los objetivos complementarios del análisis, se procedió a incrementar el tamaño de alguno de los estratos para permitir que también fuese posible el obtener resultados para las características secundarias establecidas (subsectores, comarcas y tamaños). De esta manera, el tamaño final de la muestra se elevó a 530 cuestionarios. Asimismo, con el fin de poder sustituir a aquellas empresas titulares seleccionadas que no fuera posible entrevistar, se estableció otro listado de empresas suplentes, siguiendo los mismos criterios de estratificación. Dentro de cada estrato la selección de titulares y suplentes se ha realizado mediante un muestreo aleatorio simple. Dado que con el procedimiento efectuado la afijación final no es proporcional, será necesaria la utilización de los correspondientes factores de elevación para la obtención de resultados agregados.

Una vez fijados los objetivos que debía cumplir el barómetro (estrategias y expectativas) se elaboró un cuestionario dirigido a los gerentes de las empresas. Para la confección del cuestionario definitivo se realizaron diversas reuniones con gerentes de pyme para testar la operatividad del cuestionario.

La técnica de recogida de información fue una encuesta personal, utilizándose como soporte un cuestionario autoadministrado dirigido al gerente de la empresa. La encuesta fue realizada por la empresa PROSEMUR, S. L. Se realizaron test de control en el proceso de elaboración de la encuesta. El trabajo de campo se inició el 3 de mayo y finalizó el 15 de junio del 2002. Debemos señalar que en el desarrollo de las distintas fases de esta investigación se ha respetado escrupulosamente el secreto estadístico de la información utilizada.

El trabajo de campo se ha compuesto de las siguientes fases:

- Envío previo de una carta de presentación del estudio a las 530 empresas titulares de la muestra.
- Un primer contacto telefónico o personal con las 530 empresas titulares para validar los datos del listado y conocer el grado de disponibilidad a colaborar con el estudio.

- Un segundo contacto mediante visita personal a las 530 empresas titulares, en el que se intentaron realizar las entrevistas a los responsables de las empresas con los que se hayan concretado fecha y hora de recepción.
- Nuevo contacto telefónico o personal con aquellas empresas que se resisten a la realización de la encuesta. Sustitución de empresas titulares por las suplentes intentando seguir al máximo los criterios de Sector de Actividad, Comarca y Tamaño.
- Nuevas visitas a las empresas para terminar con las entrevistas o recogida de cuestionarios.
- Con el apoyo de la telefonía y el fax se completaron la totalidad de entrevistas exigidas por la muestra. Al final del trabajo de campo se entrevistaron a 530 empresas de las que el 68% pertenecen al listado de titulares y el resto al de empresas suplentes. Estas cifras se encuentran dentro de lo normal a la hora de abordar muestras de listados aleatorios con posibilidad de sustitución.

## **Análisis estadísticos de los resultados**

**Para analizar el crecimiento económico de las empresas** estudiaremos el comportamiento de las tasas de variación anual de las ventas, identificando las posibles diferencias en función de ciertas características estructurales de la empresa: el sector de actividad, el tamaño y la antigüedad. Resulta conveniente recordar que lo más relevante del análisis es el **comportamiento de las tendencias** más que el dato concreto del indicador que se haya sujeto a los inevitables errores de muestreo. Por ello, enfrentaremos los resultados del año 2001 con los de años anteriores obtenidos de los Barómetros disponibles a los efectos de utilizar una base homogénea de comparación.

También debe tenerse en consideración que la información que ahora se analiza proviene de las empresas una vez cerrado el ejercicio de 2001, mientras que los resultados obtenidos en el anterior barómetro, segundo semestre de 2001, estaban obtenidos a partir de una previsión de la gerencia sobre los resultados que se alcanzarían a final de año. Como ya adelantábamos al analizar aquellos datos, la empresa suele ser prudente al realizar esas previsiones, máxime cuando en ese semestre se sufrieron importantes signos de incertidumbre económica. En efecto, se confirma que los datos a ejercicio cerrado son superiores a las previsiones inicialmente efectuadas.

El objetivo del análisis se centra en la detección de comportamientos globales, observables en los resultados de las empresas, que indiquen si existen distintas pautas de crecimiento en función de las características consideradas. Por ello, cuando, por ejemplo, nos refiramos a un sector en concreto, estaremos considerando la distribución estadística de la variable ventas para el conjunto formado por las diferentes empresas que componen ese sector, lo que no tiene por qué coincidir con el resultado agregado sectorial que, en función de las diferentes cuotas de mercado, podría ser sólo dependiente de un tipo de empresas o incluso de una empresa concreta.

La metodología que emplearemos para analizar las posibles diferencias o similitudes será del tipo no-paramétrico. En particular usaremos las pruebas para muestras independientes de Mann-Whitney o la de Kruskal-Wallis respectivamente en función de que la variable de clasificación genere dos o más grupos. La preferencia por las pruebas no-paramétricas frente a otras posibilidades de tipo paramétrico se basa en dos motivos fundamentales:

- En primer lugar, porque los métodos paramétricos requieren que las variables analizadas verifiquen una serie de hipótesis estadísticas que no se cumplen en nuestro caso. En cambio, las alternativas no-paramétricas pueden ser utilizadas dado que sus requisitos de aplicación, mucho más generales y simples, se cumplen para las variables bajo estudio. No obstante, esa mayor generalidad conlleva el coste de una menor precisión frente a la alternativa paramétrica, si es que ésta pudiese ser aplicada.
- En segundo lugar, las pruebas no-paramétricas que vamos a utilizar se basan en el ordenamiento de las empresas según sus resultados, lo que nos permitirá conocer si cierto tipo de empresas se sitúan, o no, en las posiciones de mayor o menor crecimiento, evitando que la magnitud del crecimiento o disminución de una empresa en concreto pueda enmascarar las del resto, lo que en cambio podría ocurrir fácilmente al trabajar con las medias (caso paramétrico) dado la habitual presencia de observaciones extremas. Además, no consideramos que la media aritmética sea un estadístico adecuado para obtener medidas de posición asociadas a la distribución de las tasas de variación interanual, siendo preferible las alternativas no-paramétricas que se ajustan mejor a la detección de los desplazamientos globales en la posición de las distribuciones. Por razones similares haremos uso de la mediana como medida de posición central.

Por otra parte, **en lo referente a las variables de los aspectos de comercialización, de métodos de gestión y financieros de las empresas** y con el objetivo de facilitar la lectura sin continuas referencias a la significación de las pruebas estadísticas utilizadas, siempre que se comentan diferencias de actuación o comportamiento entre grupos de empresas, éstas son estadísticamente significativas, con niveles de significación  $p = 0,1; 0,05$  ó  $0,01$ . Para comprobar dichas significaciones se ha utilizado el análisis de tablas de contingencia a las que se les ha aplicado el test de la  $\chi^2$  de Pearson con el fin de valorar si dos variables se encuentran relacionadas. Siempre que los datos lo han permitido, se han utilizado tablas 2x2, con lo que los resultados son más potentes. También se ha utilizado cuando el tipo de variable a analizar lo ha permitido el análisis de la varianza (ANOVA) y la comparación entre medias con la t de Student-Fisher.

---

1 La media de las tasas de variación de un conjunto de empresas puede diferir ampliamente de la tasa media obtenida al agregar las magnitudes de dicho conjunto.

**Cuadro 2.1**  
**Agrupación sectorial de la muestra**

<u>CNAE</u>	<u>SECTOR</u>	<u>Empresas de la Muestra</u>
151	Industria cárnica	41
152 y 153	Conservas vegetales y otras conservas	41
27 a 35	Metal-mecánica y fabricación otros equipos	48
361	Fabricación de muebles	42
24 y 25	Industria química y caucho y materias plásticas	41
193	Calzado	40
14 y 26	Industria de la piedra	36
Resto	Resto Industria	40
45	Construcción	40
51	Comercio al por mayor e interm. de comercio	54
551 y 552	Hoteles y camping	35
60, 61, 62 y 63	Transportes y actividades anexas	32
sin 75 y post.	Resto de servicios	40
	<b>TOTAL</b>	<b>530</b>

**Cuadro 2.2**  
**Agrupación comarcal de la muestra**

<u>COMARCA</u>	<u>Empresas de la Muestra</u>
Comarca del Altiplano	47
Valle del Guadalentín	73
Campo Cartagena y Mar Menor	94
Comarca de Murcia	178
Noroeste y Río Mula	65
Vega del Segura	73
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>

---

# 3.RESULTADOS

GLOBALES

---

## **Crecimiento, Expectativas y Clima Empresarial**

Las empresas de la región en 2001 consiguieron un incremento del 7,6% en sus niveles de ventas en relación con 2000. El mayor aumento se produjo en el sector de la construcción con un crecimiento nominal de su facturación del 10,4%, mientras que el sector industrial y de servicios crecieron un 7,1% y 7,7%, respectivamente. Las tasas de variación del 2001 son ligeramente inferiores a las alcanzadas en el 2000.

La evolución del empleo en 2001 respecto a 2000 fue muy favorable. El 44% de las empresas murcianas incrementaron sus plantillas, el 42% no variaron su número de trabajadores y tan solo en el 14% de las empresas se produjo un efecto reductor.

Las expectativas empresariales para el año 2002 son positivas. El 45% de las empresas estiman que conseguirán incrementar su nivel de ventas, el 24% aumentarán su plantilla de trabajadores y el 32% realizarán inversiones en inmovilizados. Contrariamente, el 12% de las empresas opinan que reducirán sus ventas, el 7% esperan que su plantilla de trabajadores se verá disminuida y el 7% disminuirán sus inmovilizados.

Respecto al clima empresarial, y comparando con 2001, el 24% de las empresas consideran que el entorno general donde desarrollan su actividad es mejor en el año 2002. El 52% opina que igual y el 24% señala que es peor. Asimismo, el clima empresarial actual recibe una valoración (0 a 10) por parte de las empresas de 6,3 puntos.

## **Localización de la Empresa**

El 83,7% de las empresas consideran que el precio del suelo industrial es caro y el 87,7% piensan que los poderes públicos deberían subvencionar el precio del suelo industrial. Es importante mantener el esfuerzo de información seguido por la Administración Regional, dado que tan solo el 13,4% de las empresas afirman conocer la información que ésta facilita sobre suelo y localización industrial de las empresas mediante el programa SIGAIN.

El suelo industrial es un factor competitivo relevante para el empresario murciano. El 55% de las empresas opinan que las comunicaciones terrestres (carreteras, ferrocarril, puerto) que actualmente tiene su localización revierte positivamente en su empresa y les proporciona ventajas competitivas. Sin embargo, un 17% de empresas señalan que su localización no es la adecuada.

El 72,2% de las empresas manifiestan que la localización de su empresa está próxima a la ubicación de otras empresas de su mismo sector. El 63% se encuentran ubicadas en un área industrial que tiene servicios financieros y el 79,1% señalan que la ubicación actual de su empresa tiene la infraestructura adecuada para la eliminación de residuos.

La accesibilidad a recursos humanos con cualificación y la localización de la empresa en un polígono industrial ordenado son factores importantes para la empresa murciana. Así, el 59,7% de las empresas señalan que el acceso a personal cualificado es un factor determinante para su localización industrial y un 37% desearía en un futuro próximo localizarse en un polígono industrial ordenado.

La importancia de la creación de parques tecnológicos en la región se puede apreciar dado que el 26,5% de las empresas murcianas desearían en un futuro próximo localizar su empresa en un parque tecnológico.

### **Aspectos Comerciales**

Las empresas de la región consideran que su situación respecto de la competencia es mas favorable en la calidad de sus servicios (cumplimiento de plazos y trato con el cliente), la competitividad de los productos (precio, calidad y diseño) y en el conocimiento de las necesidades de sus clientes. De forma contraria, consideran que su situación es peor que en la competencia en aspectos como, el grado de internacionalización y presencia en mercados exteriores, en las acciones de promoción hacia el consumidor final y en las acciones de publicidad sobre su empresa y sus productos.

Los objetivos comerciales más importantes para las empresas murcianas en los próximos años son, aumentar su volumen de ventas, mejorar la imagen de la empresa y sus productos, aumentar los beneficios y consolidar su relación con los distribuidores y clientes. Con un menor grado de importancia señalan los objetivos de entrar en nuevos mercados exteriores e invertir en I+D.

### **Aspectos Financieros**

Las empresas murcianas, en términos generales, reconocen analizar la situación económica y financiera de su empresa y establecer presupuestos de tesorería a corto plazo. Sin embargo, se recoge una menor inclinación por parte de las empresas a implantar un sistema de contabilidad de costes.

Existe cierto equilibrio en el flujo de cobros y pagos. El plazo medio de cobro a clientes es de 69 días y el plazo medio de pago a proveedores es de 70 días.

El porcentaje de rentabilidad media sobre ventas más frecuente se sitúa entre el 2% al 5% en el 34,4% de las empresas y entre el 6% al 10% en el 33,4%. Esta rentabilidad en los dos últimos años ha sido estable en el 69% de las empresas, creciente en el 20% y decreciente en el 11%.

La mayoría de las empresas presentan una situación de endeudamiento favorable. En el 56,6% de las empresas los recursos propios representan más del 26% del total de sus fuentes financieras. Sin embargo, existe un 15,9% de empresas con una escasa capitalización (los recursos propios representan menos del 15% del total de sus fuentes financieras). La capitalización de la empresa ha sido estable en los dos últimos años en el 75% de las empresas, se ha incrementado en el 21%, y tan solo, en el 4% ha disminuido.

### **Métodos de Gestión, Calidad e Innovación Tecnológica**

Los gerentes consideran que la situación de su empresa ha evolucionado positivamente en cuanto a la comunicación con los clientes, la reducción de los accidentes de trabajo, la colaboración con los proveedores, la capacidad de los empleados para realizar sus actividades, la limpieza y orden de la empresa y la reducción de las reclamaciones de los clientes. Sin embargo, la evolución no ha sido tan favorable en aspectos como, el coste unitario de sus productos y en los costes de mantenimiento de la maquinaria.

El 19% de las empresas disponen de una certificación de la calidad ISO de la serie 9000 o equivalente, el 24% está en el proceso previo para la certificación, y el 57% restante declara no disponer de certificación de la calidad y no estar en proceso.

Dentro de la estructura organizativa de la empresa, el departamento de forma diferenciada más extendido en la empresa murciana es el de Administración y Contabilidad que existe en el 87,3% de las empresas. El departamento de producción y compras existe diferenciado en el 65,6% de las empresas y el departamento comercial en el 61%. Menos frecuente resulta encontrar el departamento de recursos humanos que existe como departamento propio en el 30,5% de las empresas y el departamento de I+D+I que tan solo disponen el 17,7% de las empresas.

La estrategia de alianzas o acuerdos de cooperación es poco utilizada por las empresas de la región. Los acuerdos más habituales son los de compras y abastecimientos establecidos por el 16,1% de las empresas, con una media de 2,5 acuerdos, y en actividades comerciales, establecidos por el 10,6% de las empresas, con una media de 3 acuerdos de cooperación.

El 66% de las empresas han efectuado algún tipo de inversión tecnológica en áreas relacionadas con procesos productivos, aunque en el 85% de las inversiones realizadas la tecnología haya sido adquirida externamente. Tan sólo, en el 25% de las inversiones la tecnología fue desarrollada internamente.

El 39,5% de las empresas han efectuado algún tipo de inversión tecnológica relacionadas con productos, dándose un mayor desarrollo interno de innovación. El tipo de innovación más extendido en la empresa murciana hace referencia a las tecnologías relacionadas con la administración de la empresa, realizada por el 73,3%.

La inversión total en tecnología realizada por la empresa se distribuye de la siguiente forma: el 48,2% en innovaciones relacionadas con procesos productivos, el 14,3% en innovaciones relacionadas con productos, y el 37,5% en áreas relacionadas con tecnologías para la administración de la empresa.

La fuente de información sobre tecnología e innovaciones tecnológicas más utilizadas por las empresas son las que provienen de los proveedores, de las ferias, y de las revistas especializadas.

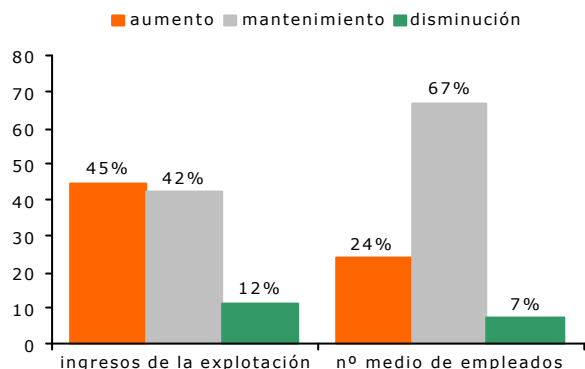
## **Gestión de los Recursos Humanos**

La práctica de gestión de recursos humanos más extendida y a las que las empresas dan mayor importancia son las relacionadas con la prevención de riesgos laborales, habiendo sido desarrolladas por el 86% de las empresas murcianas. También, es habitual desarrollar prácticas de gestión en cuanto a realizar descripciones explícitas de los puestos de trabajo y realizar prácticas de reclutamiento y selección de personal, desarrolladas por el 56% y 55% de empresas, respectivamente. Menos frecuente es la utilización de prácticas de gestión que hacen referencia a la promoción y valoración del rendimiento del personal.

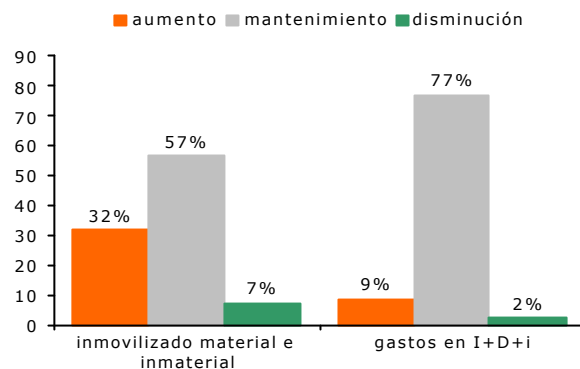


## Crecimiento, Expectativas y Clima Empresarial

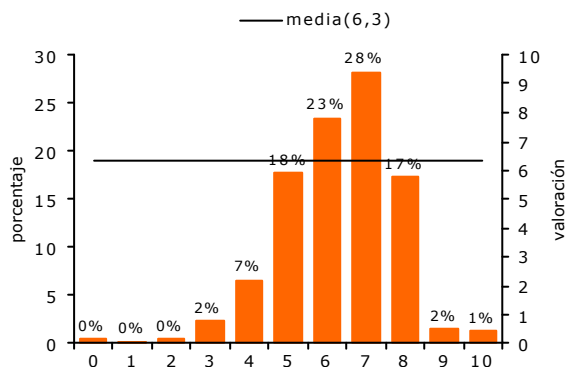
**Tendencia de Ingresos de Explotación y Empleo para el año 2002**



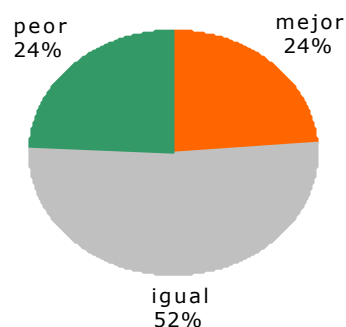
**Tendencia de Inmovilizado Material e Inmaterial y Gastos en I+D+i para el año 2002**



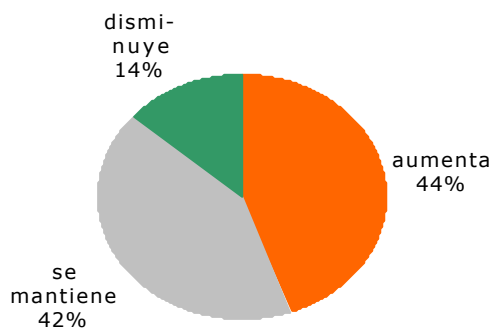
**Valoración (0 a 10) de la situación del actual clima empresarial**



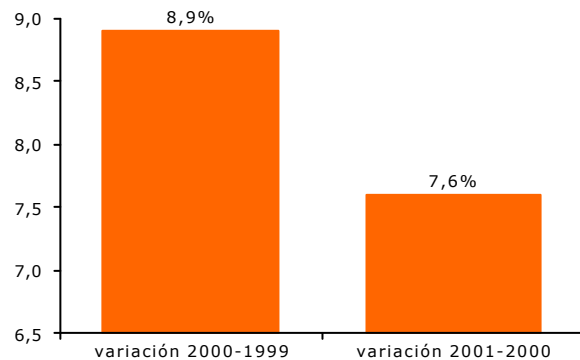
**Respecto al clima empresarial, y comparando con el año 2001, el entorno general en el que se desenvuelve la empresa**



**Situación del empleo de 2001 respecto de 2000**

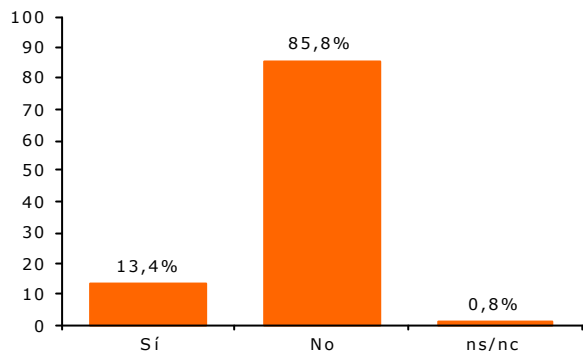


**Tasas de variación de los Ingresos de Explotación**

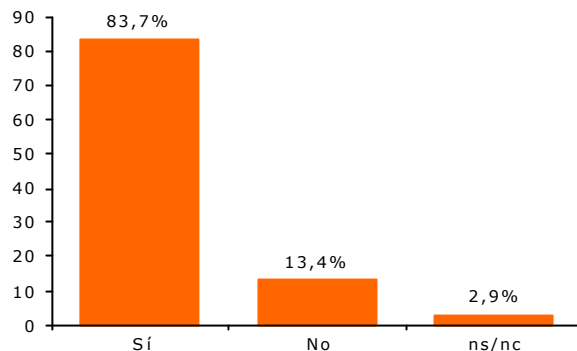


## Localización de la empresa

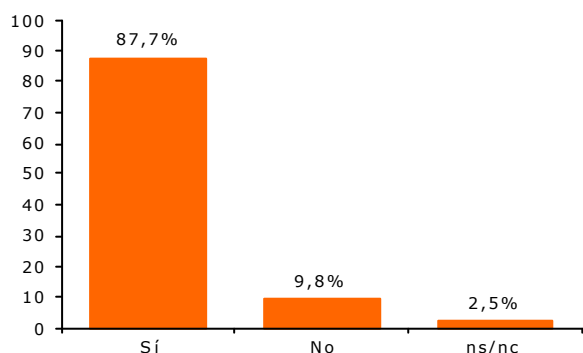
**Conoce la información que facilita la Admón Regional sobre suelo y localización industrial de las empresas mediante el programa SIGAIN**



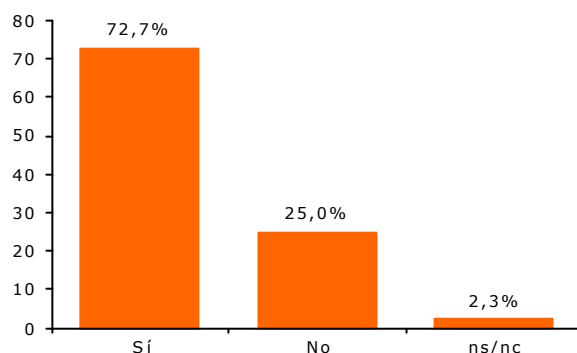
**Considera que el precio del suelo industrial es caro**



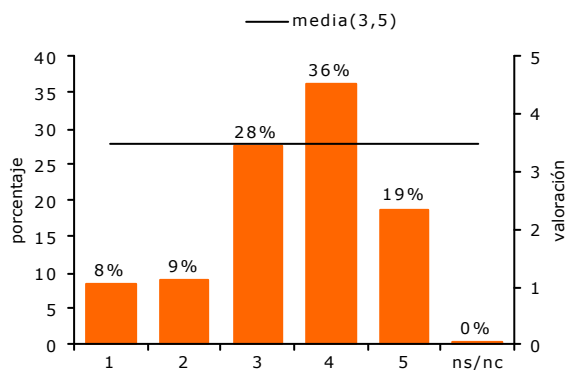
**Debería subvencionar los poderes públicos el precio del suelo industrial**



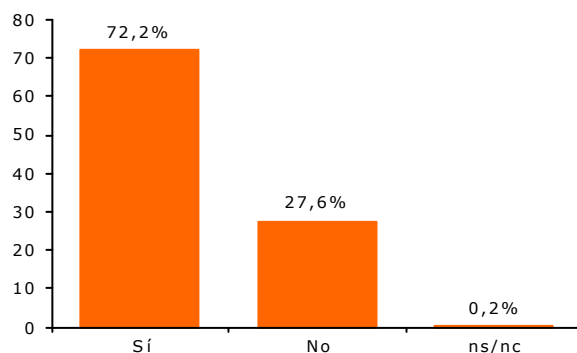
**Cree importante la proximidad de los mercados de materias primas para la ubicación actual de la empresa**



**Piensa que las comunicaciones terrestres (carreteras, ferrocarril, puerto) que actualmente tiene su localización industrial revierte positivamente en su empresa y le proporciona ventajas competitivas (1)**

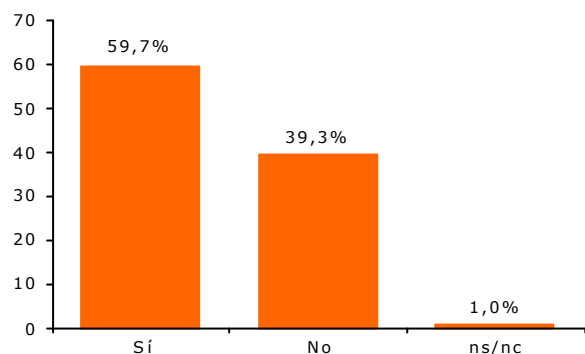


**La localización industrial de su empresa está próxima a la ubicación de otras empresas de su mismo sector**

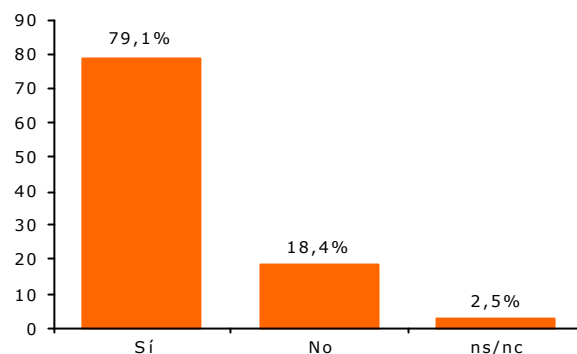


(1) 1: muy poco; 5: bastante

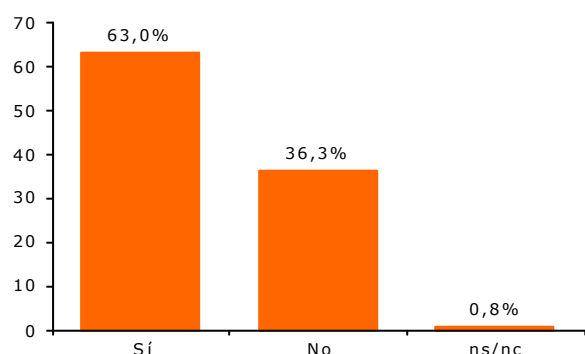
**La accesibilidad a recursos humanos con cualificación es un factor determinante de su localización industrial**



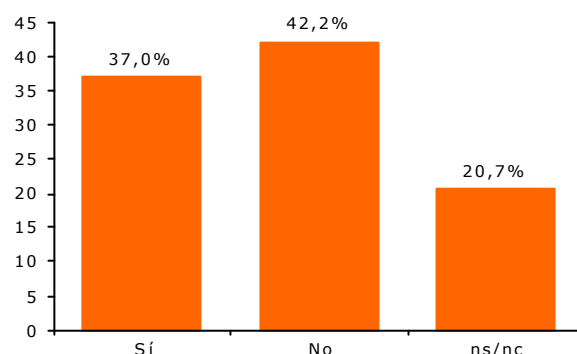
**La ubicación actual de la empresa tiene la infraestructura adecuada para la eliminación de residuos**



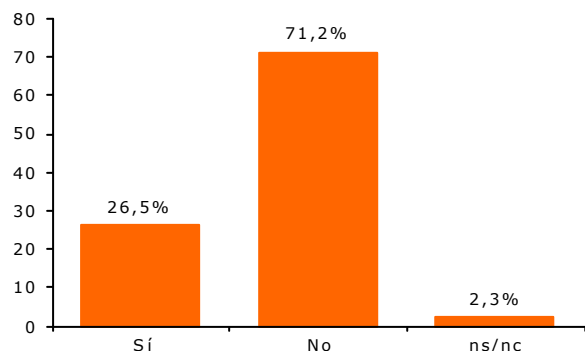
**En el área industrial en la que se encuentra tiene servicios financieros**



**Si actualmente la empresa no está en un polígono industrial ordenado, ¿desearía en un futuro próximo localizarse en un polígono industrial?**



**Está pensando que sería razonable localizar su empresa en un parque tecnológico de la Región de Murcia**



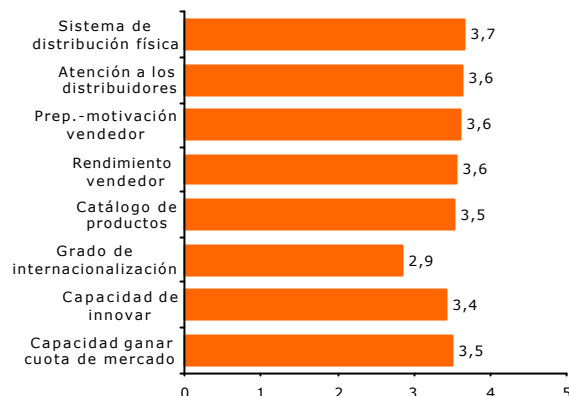
## Aspectos comerciales y financieros

### Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1)



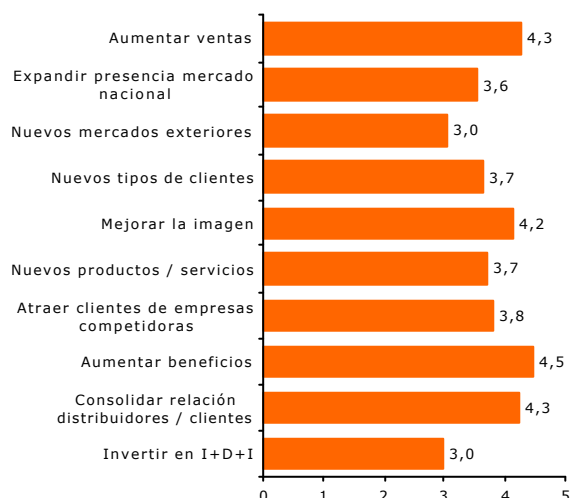
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

### Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1) (continuación)



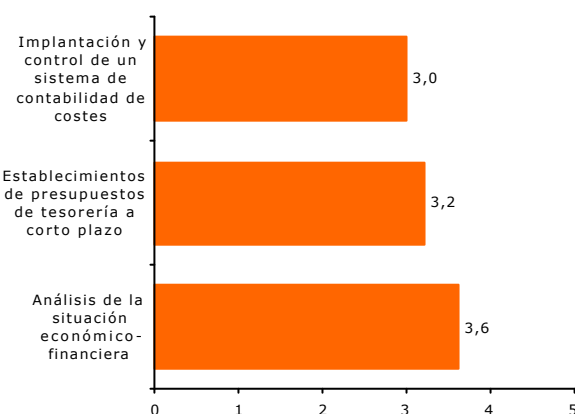
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

### Grado de importancia que en los próximos tres años tendrán los siguientes objetivos comerciales



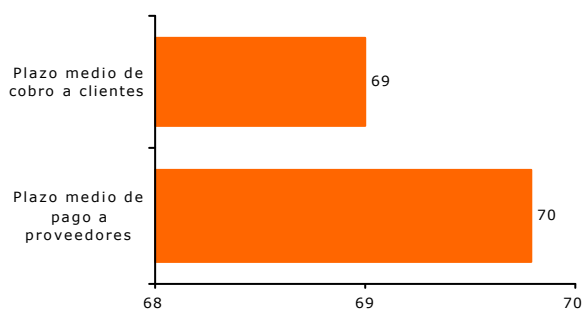
(1) Valor 1: nada importante; valor 5: muy importante

### Nivel de utilización de las siguientes técnicas económico-financieras (1)

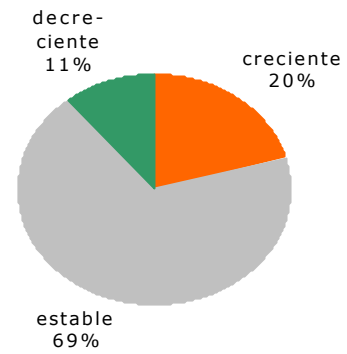
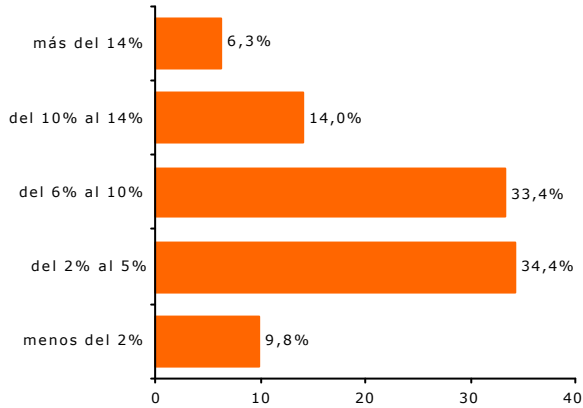


(1) Valor 1: mínimo; valor 5: máximo

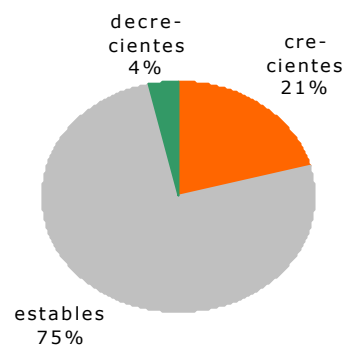
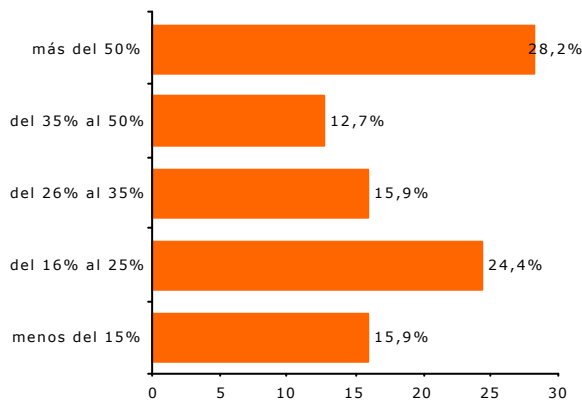
### Plazo medio de cobro y pago a clientes y proveedores respectivamente



**Rentabilidad media sobre ventas en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años la rentabilidad media sobre ventas ha sido



**Cuál fue el % de recursos propios sobre el total de financiación en la empresa en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años los recursos propios en la empresa han sido



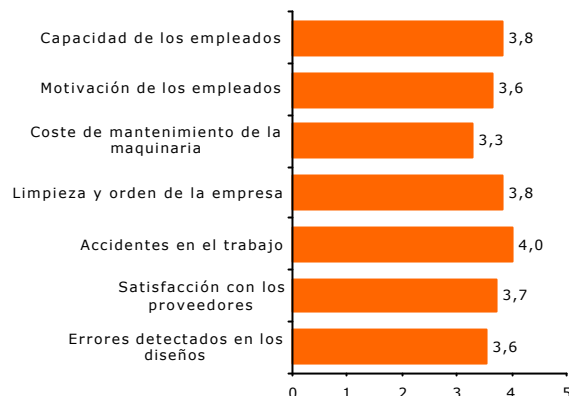
## Métodos de Gestión, Calidad y Tecnología

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1)**



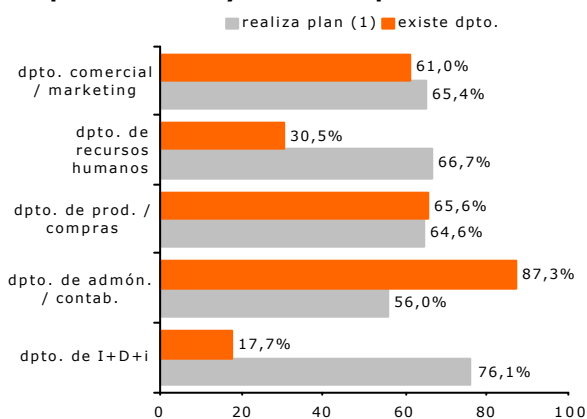
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1) (continuación)**



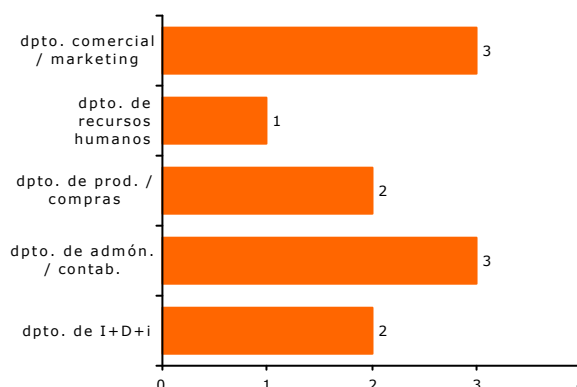
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Existen diferenciados en la empresa los siguientes departamentos y si realiza plan del mismo**

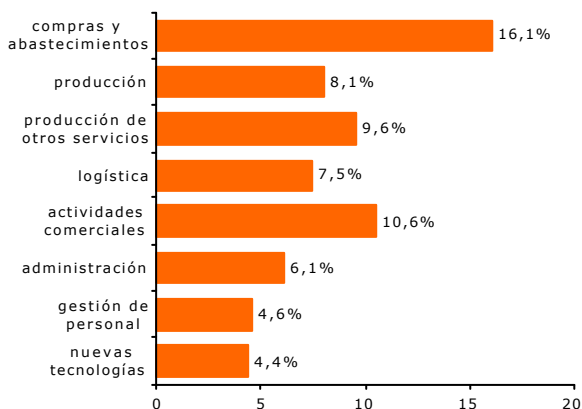


(1) porcentaje de empresas que realizan plan de dpto. dentro de aquellas que disponen del mismo

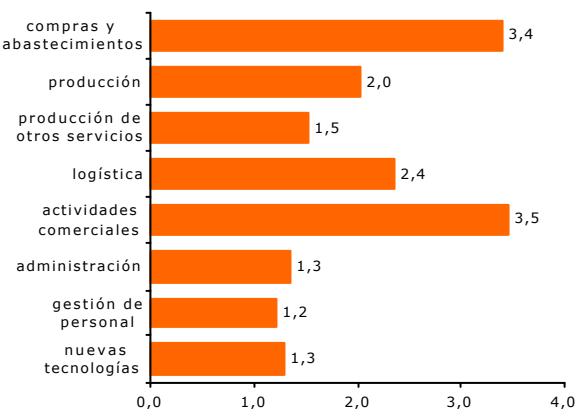
**Número medio de personas incluidas en cada uno de los departamentos**



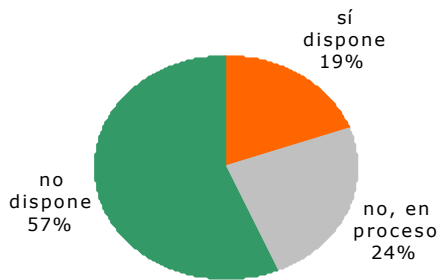
**Ha establecido alianzas o acuerdos de cooperación**



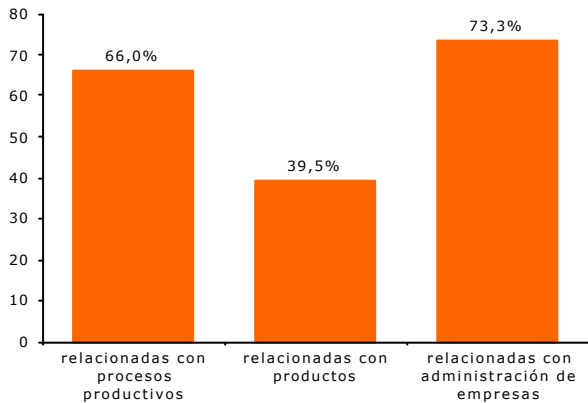
**Número de alianzas o acuerdos de cooperación**



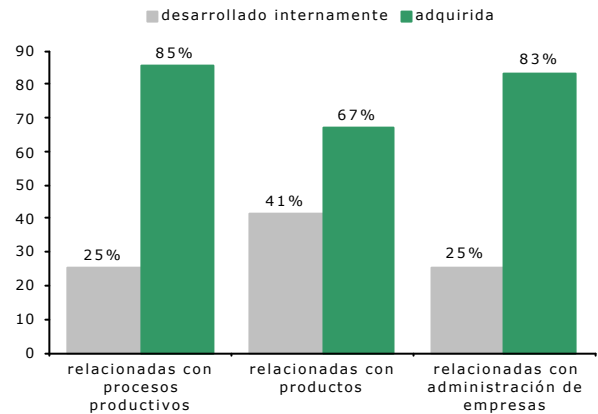
**Dispone de certificación de calidad**



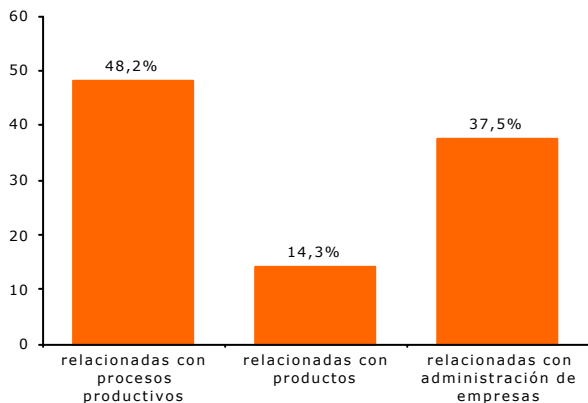
**Porcentaje de empresas que han efectuado algún tipo de inversión tecnológica en cada una de las áreas**



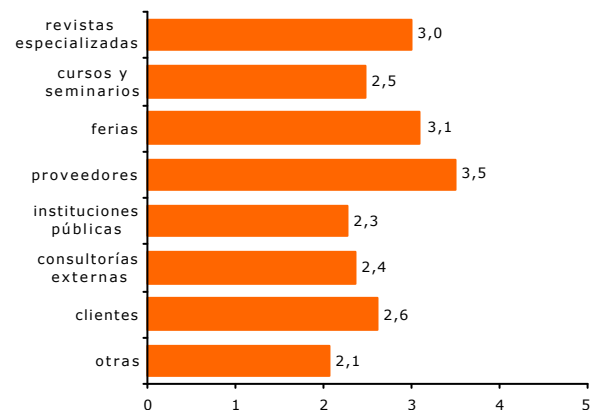
**Porcentaje de la inversión tecnológica según se haya desarrollado internamente y/o haya sido adquirida en cada una de las áreas en los últimos dos años**



**Cómo se distribuye la inversión en cada una de las áreas dentro del total de inversión tecnológica**



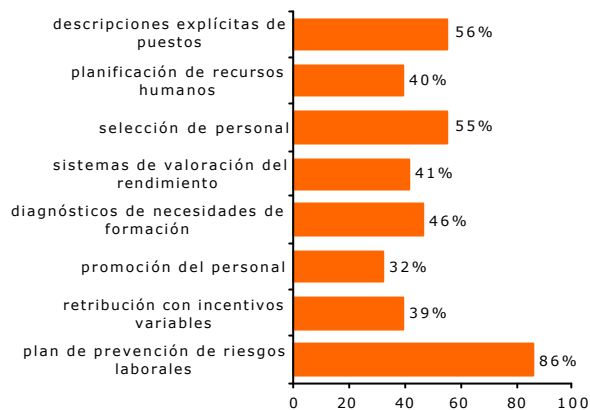
**Grado de uso de las fuentes de información sobre tecnología e innovaciones tecnológicas se utilizan en la empresa**



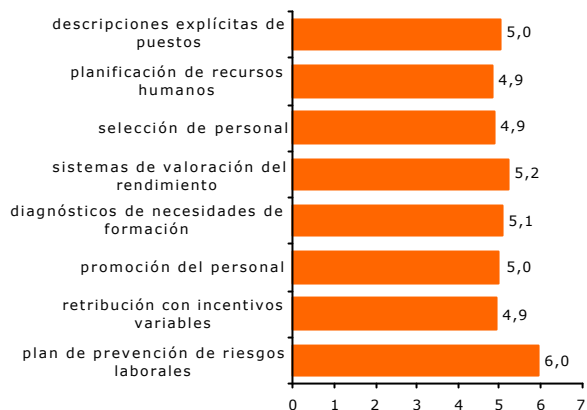
(1) Valor 1: nunca; valor 5: siempre

## Gestión de los Recursos Humanos

**Porcentaje de uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos**

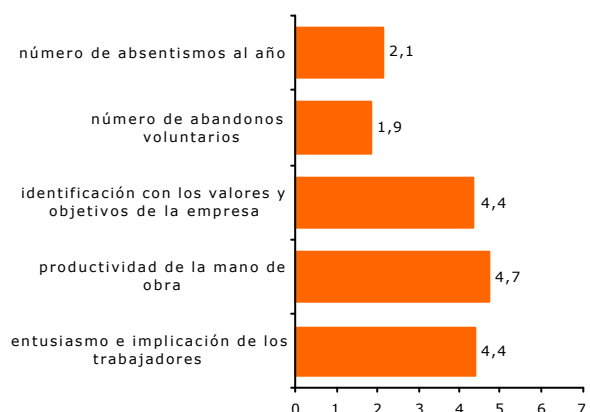


**Grado de importancia en el uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos (1)**



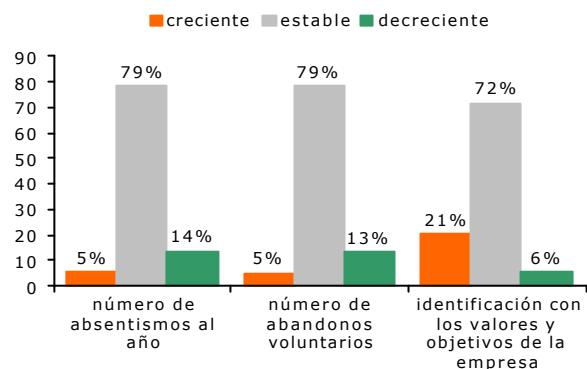
(1) Valor 1: muy baja; valor 7: muy alta

**Grado de valoración de los siguientes aspectos**

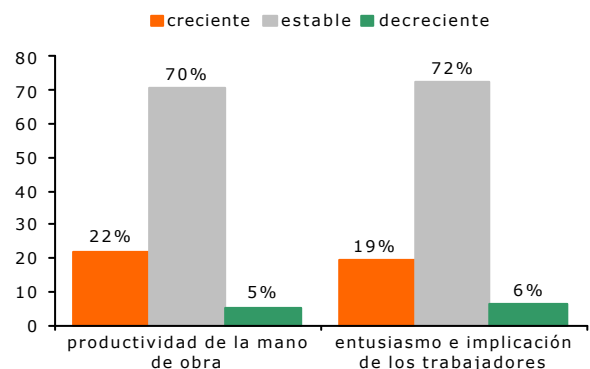


(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos**

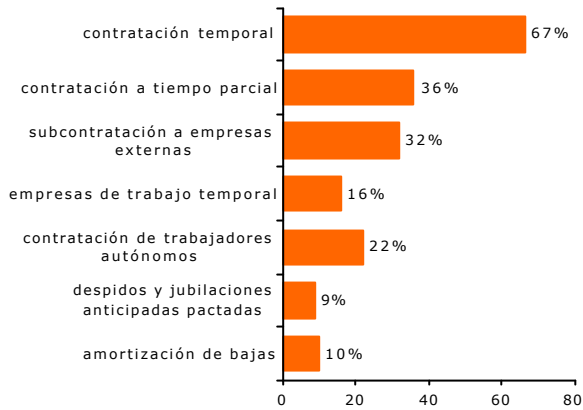


**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos (continuación)**

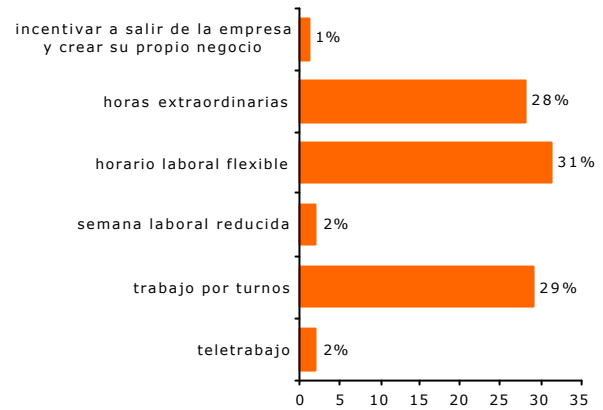




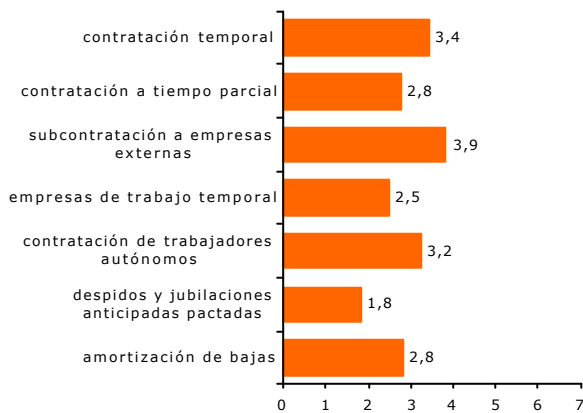
**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año**



**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año (continuación)**

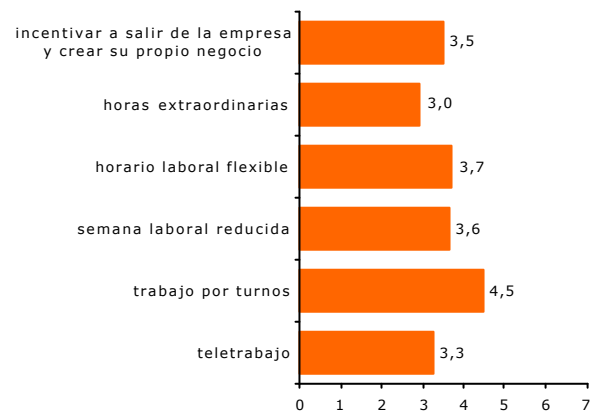


**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1) (continuación)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

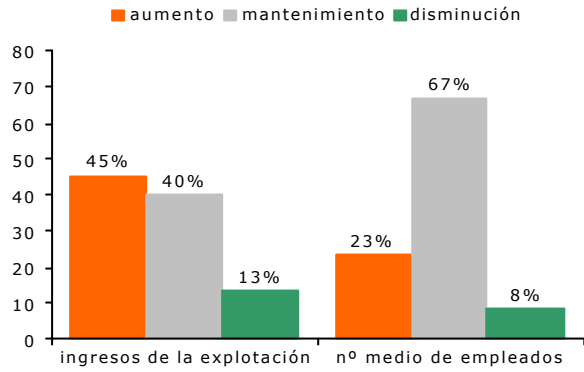
---

# **4.INDUSTRIA**

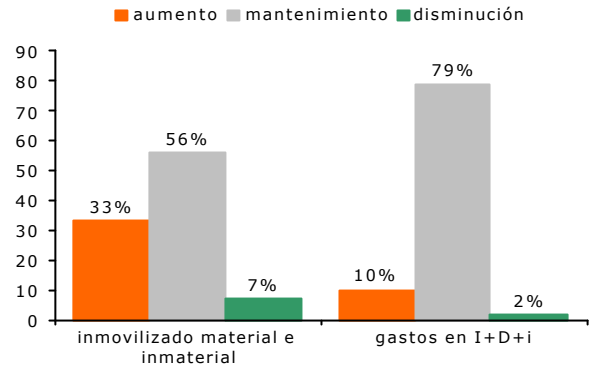
---

## Crecimiento, Expectativas y Clima Empresarial

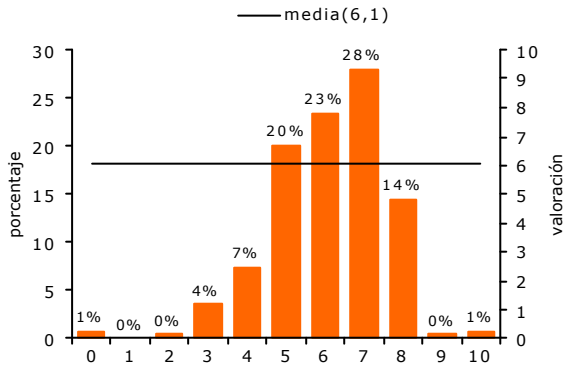
**Tendencia de Ingresos de Explotación y Empleo para el año 2002**



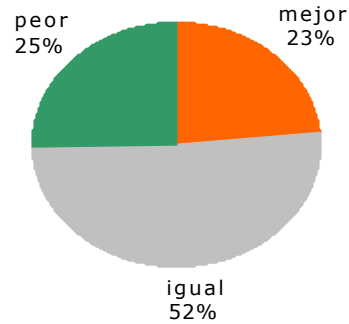
**Tendencia de Inmovilizado Material e Inmaterial y Gastos en I+D+i para el año 2002**



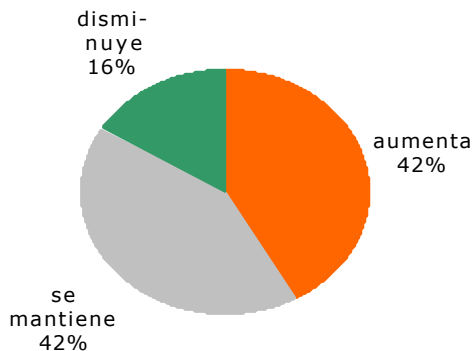
**Valoración (0 a 10) de la situación del actual clima empresarial**



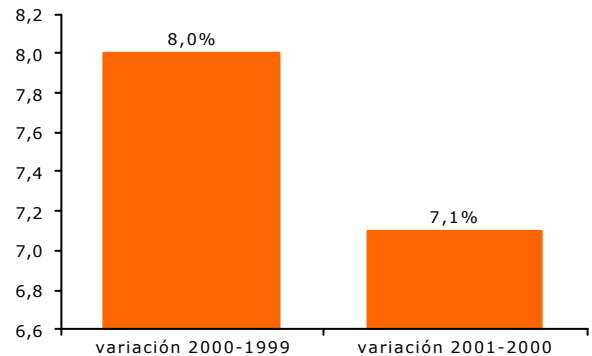
**Respecto al clima empresarial, y comparando con el año 2001, el entorno general en el que se desenvuelve la empresa**



**Situación del empleo de 2001 respecto de 2000**

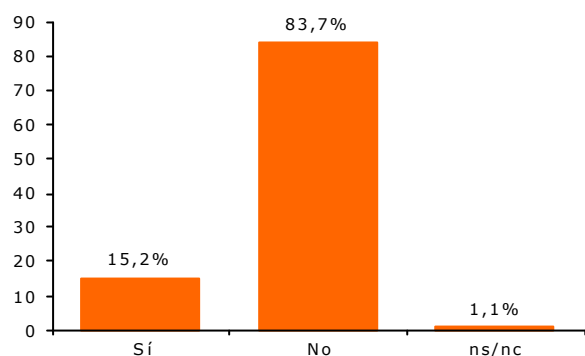


**Tasas de variación de los Ingresos de Explotación**

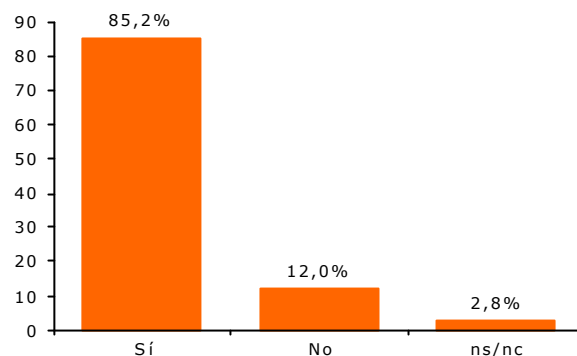


## Localización de la empresa

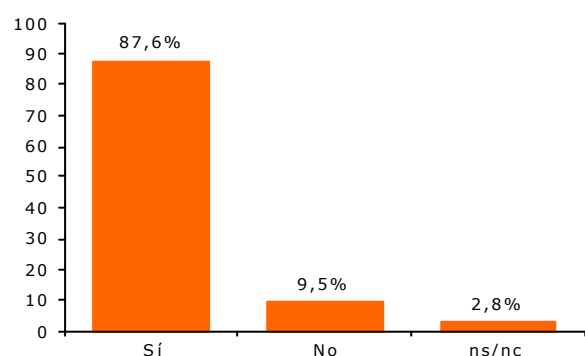
**Conoce la información que facilita la Admón Regional sobre suelo y localización industrial de las empresas mediante el programa SIGAIN**



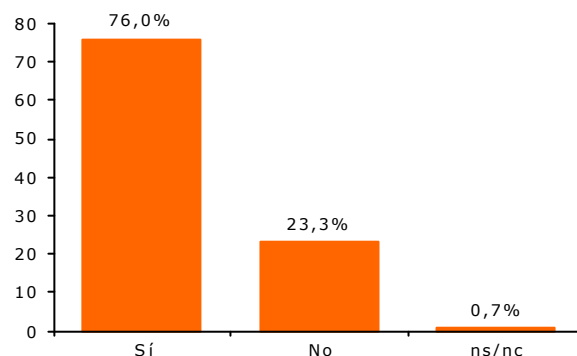
**Considera que el precio del suelo industrial es caro**



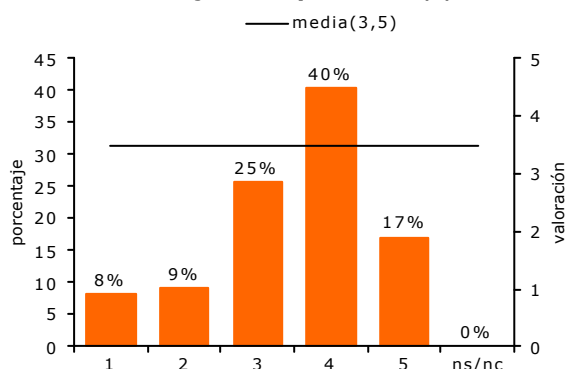
**Debería subvencionar los poderes públicos el precio del suelo industrial**



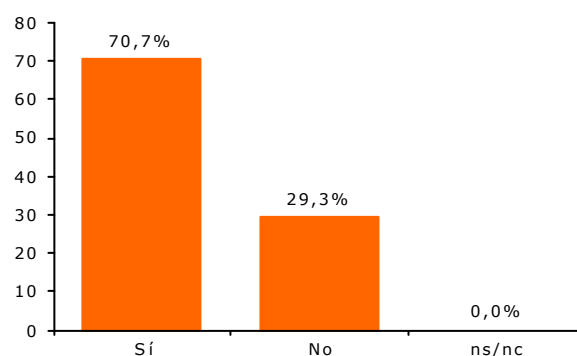
**Cree importante la proximidad de los mercados de materias primas para la ubicación actual de la empresa**



**Piensa que las comunicaciones terrestres (carreteras, ferrocarril, puerto) que actualmente tiene su localización industrial revierte positivamente en su empresa y le proporciona ventajas competitivas (1)**

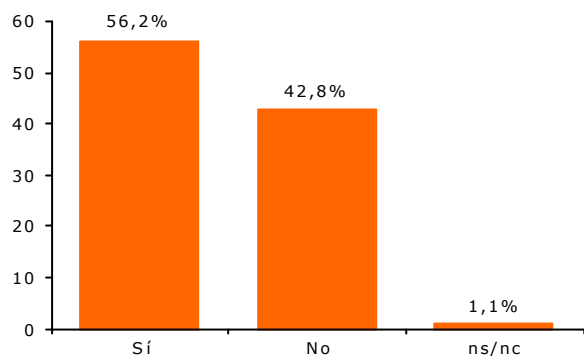


**La localización industrial de su empresa está próxima a la ubicación de otras empresas de su mismo sector**

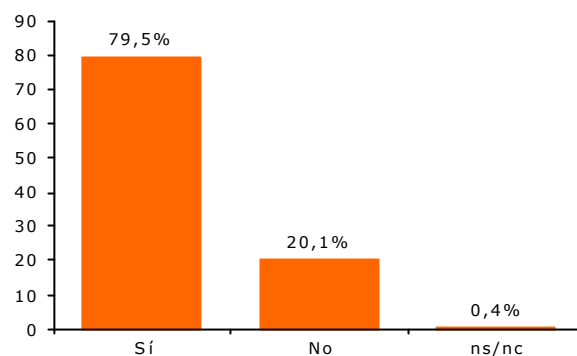


(1) 1: muy poco; 5: bastante

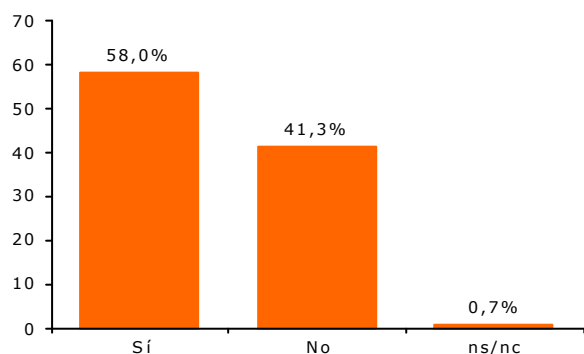
**La accesibilidad a recursos humanos con cualificación es un factor determinante de su localización industrial**



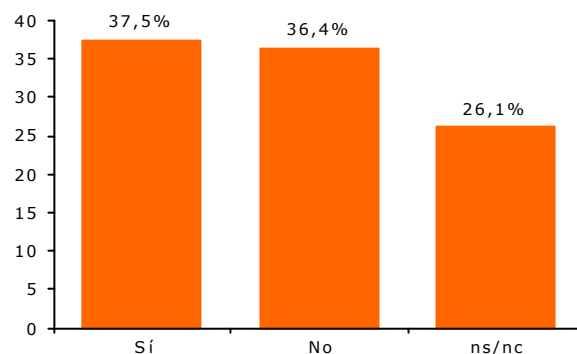
**La ubicación actual de la empresa tiene la infraestructura adecuada para la eliminación de residuos**



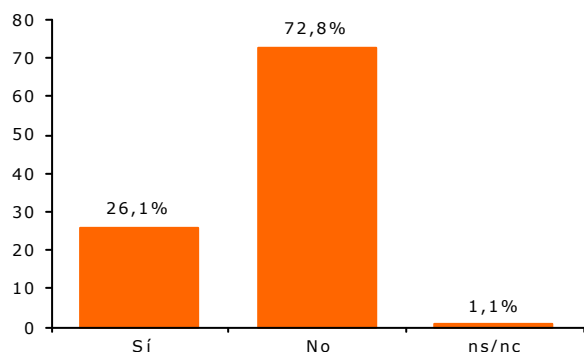
**En el área industrial en la que se encuentra tiene servicios financieros**



**Si actualmente la empresa no está en un polígono industrial ordenado, ¿desearía en un futuro próximo localizarse en un polígono industrial?**



**Está pensando que sería razonable localizar su empresa en un parque tecnológico de la Región de Murcia**



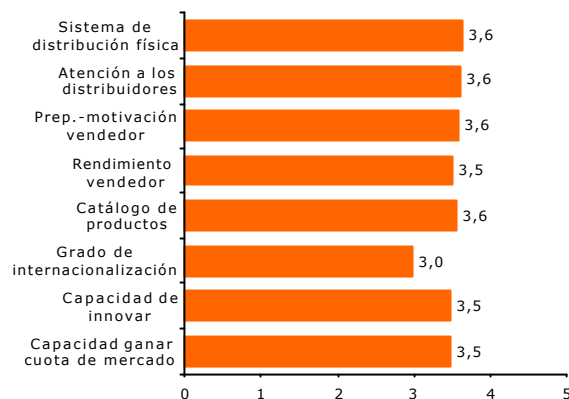
## Aspectos comerciales y financieros

**Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1)**



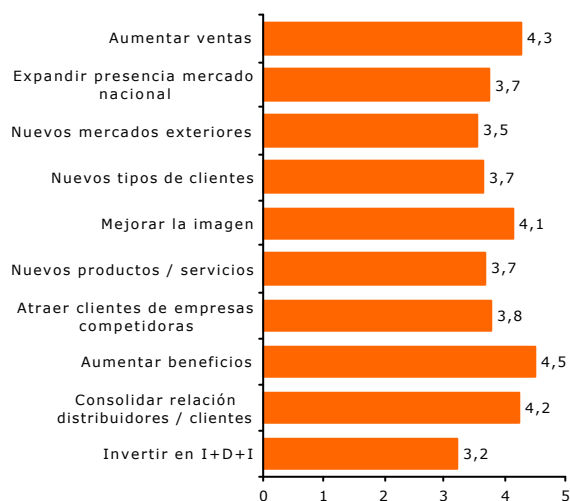
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

**Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1) (continuación)**



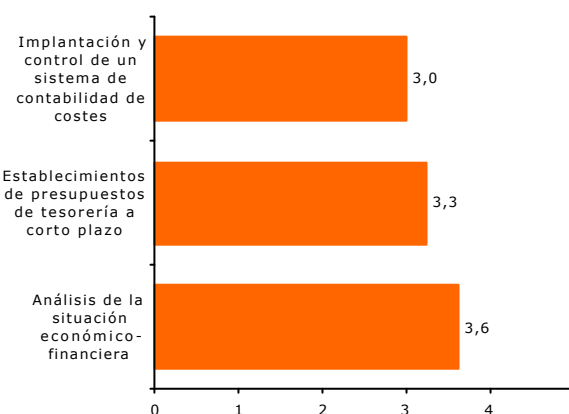
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

**Grado de importancia que en los próximos tres años tendrán los siguientes objetivos comerciales**



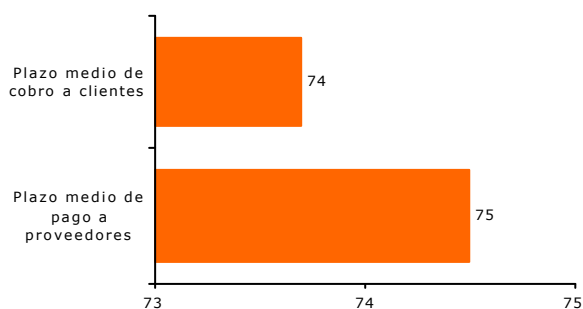
(1) Valor 1: nada importante; valor 5: muy importante

**Nivel de utilización de las siguientes técnicas económico-financieras (1)**

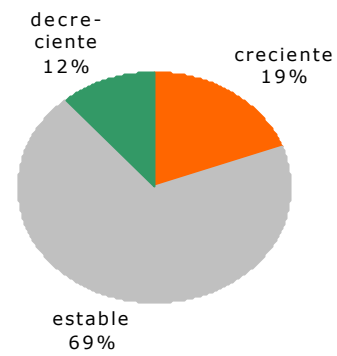
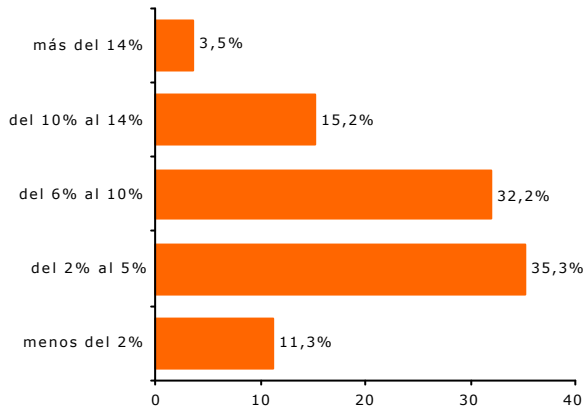


(1) Valor 1: mínimo; valor 5: máximo

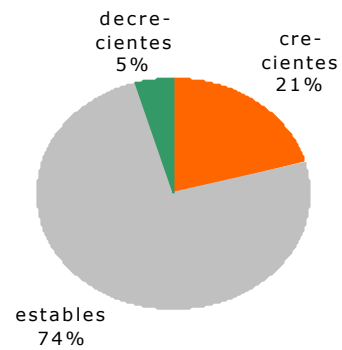
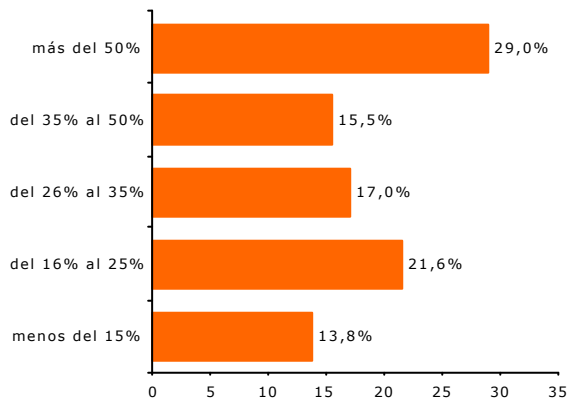
**Plazo medio de cobro y pago a clientes y proveedores respectivamente**



**Rentabilidad media sobre ventas en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años la rentabilidad media sobre ventas ha sido



**Cuál fue el % de recursos propios sobre el total de financiación en la empresa en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años los recursos propios en la empresa han sido



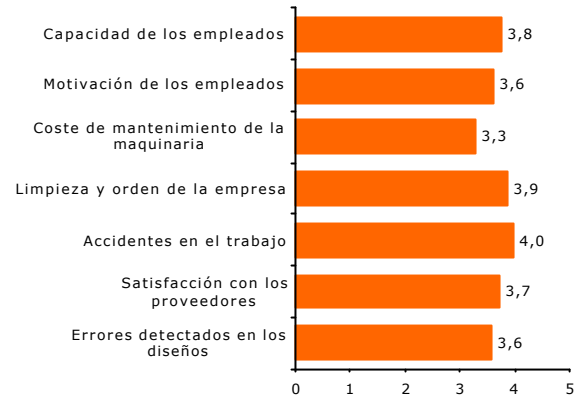
## Métodos de Gestión, Calidad y Tecnología

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1)**



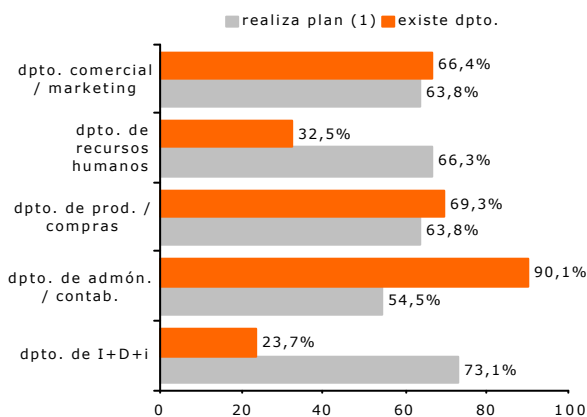
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1) (continuación)**



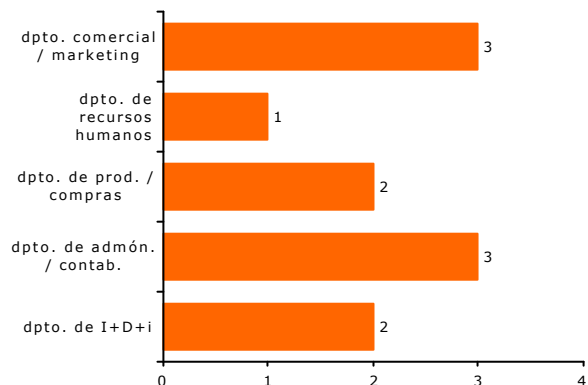
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Existen diferenciados en la empresa los siguientes departamentos y si realiza plan del mismo**

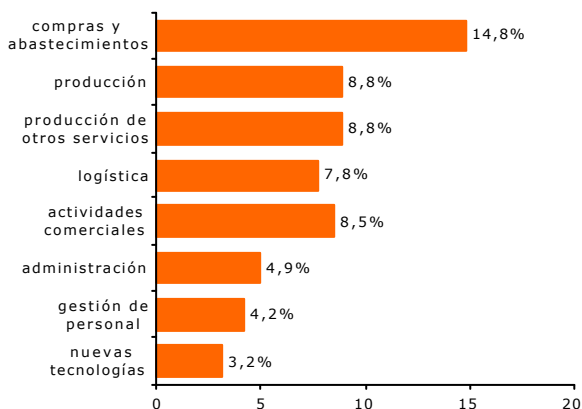


(1) porcentaje de empresas que realizan plan de dpto. dentro de aquellas que disponen del mismo

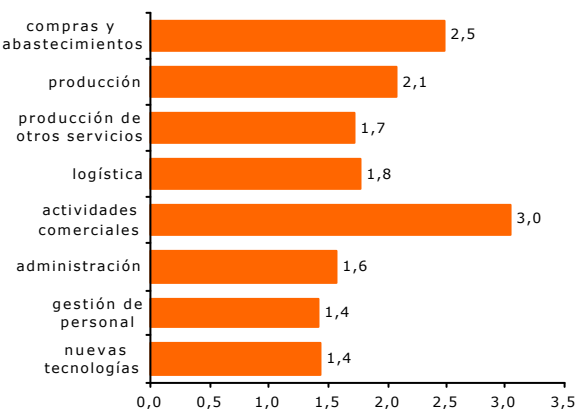
**Número medio de personas incluidas en cada uno de los departamentos**



**Ha establecido alianzas o acuerdos de cooperación**

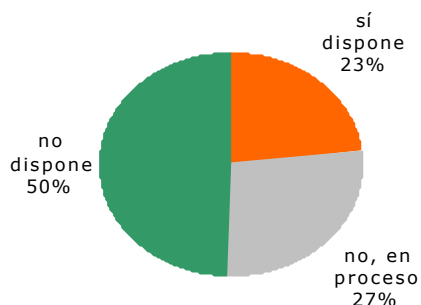


**Número de alianzas o acuerdos de cooperación**

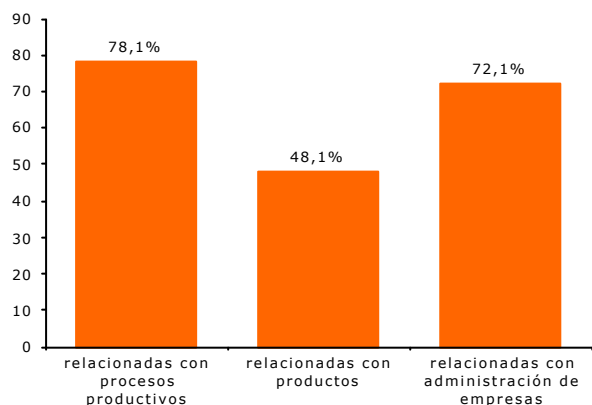




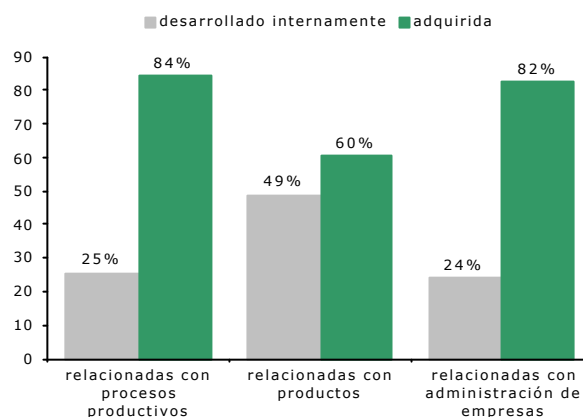
**Dispone de certificación de calidad**



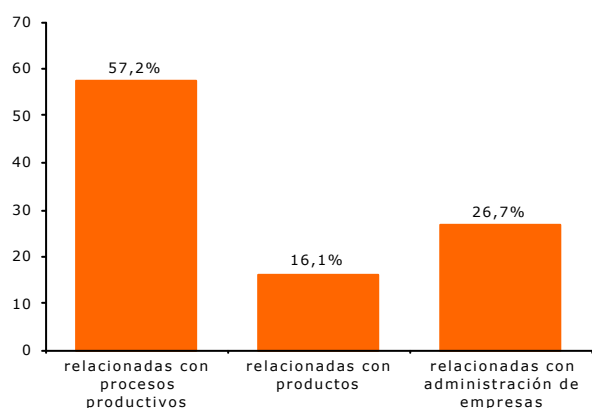
**Porcentaje de empresas que han efectuado algún tipo de inversión tecnológica en cada una de las áreas**



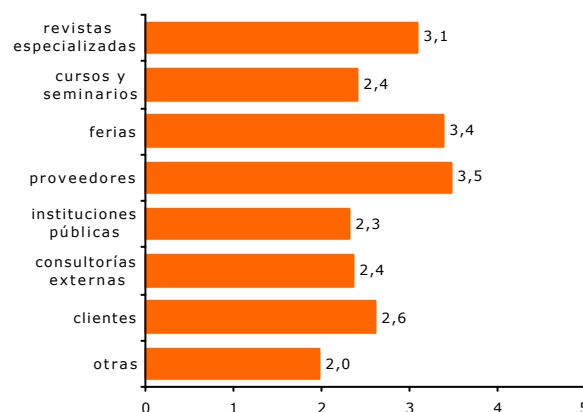
**Porcentaje de la inversión tecnológica según se haya desarrollado internamente y/o haya sido adquirida en cada una de las áreas en los últimos dos años**



**Cómo se distribuye la inversión en cada una de las áreas dentro del total de inversión tecnológica**



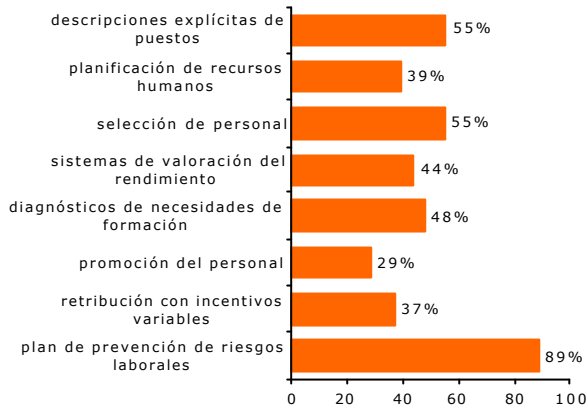
**Grado de uso de las fuentes de información sobre tecnología e innovaciones tecnológicas se utilizan en la empresa**



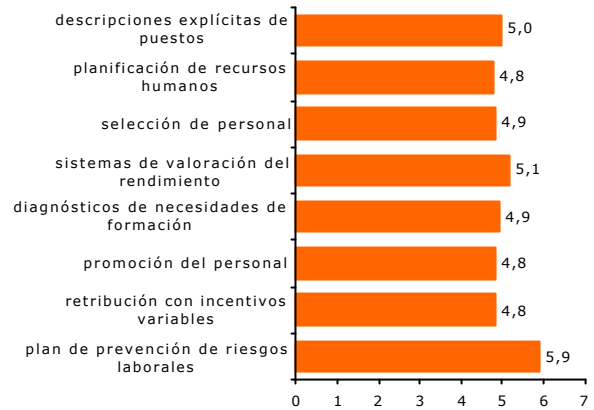
(1) Valor 1: nunca; valor 5: siempre

## Gestión de los Recursos Humanos

**Porcentaje de uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos**

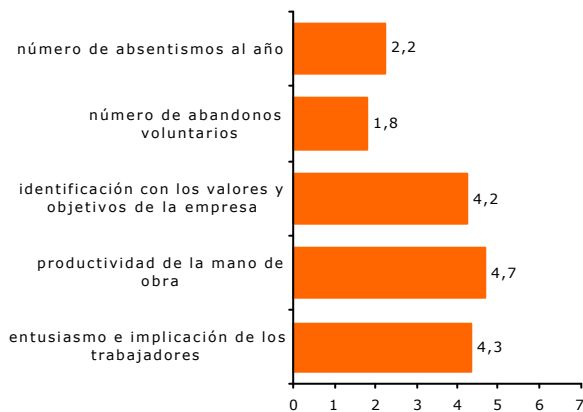


**Grado de importancia en el uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos (1)**



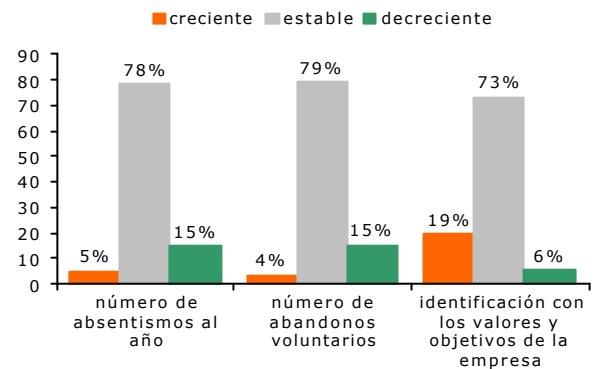
(1) Valor 1: muy baja; valor 7: muy alta

**Grado de valoración de los siguientes aspectos**

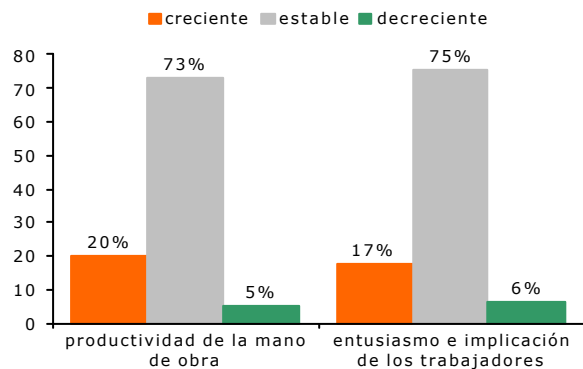


(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

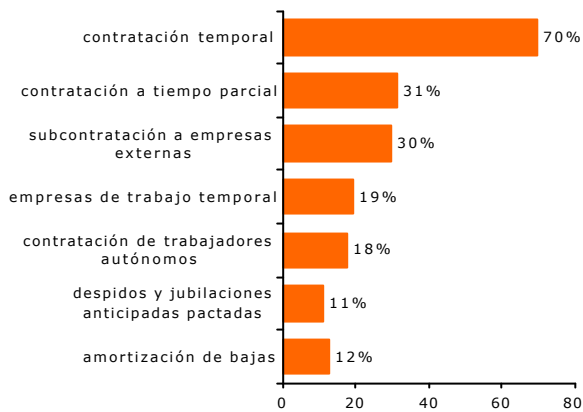
**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos**



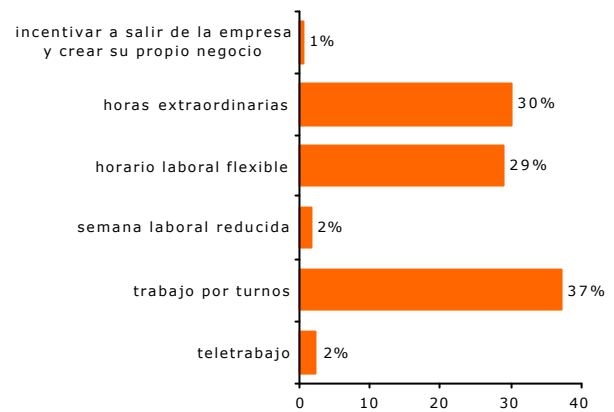
**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos (continuación)**



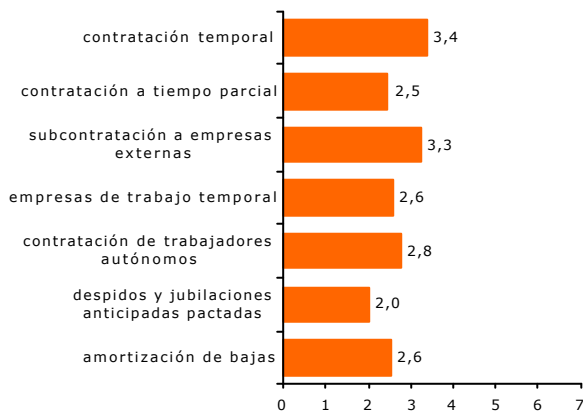
**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año**



**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año (continuación)**

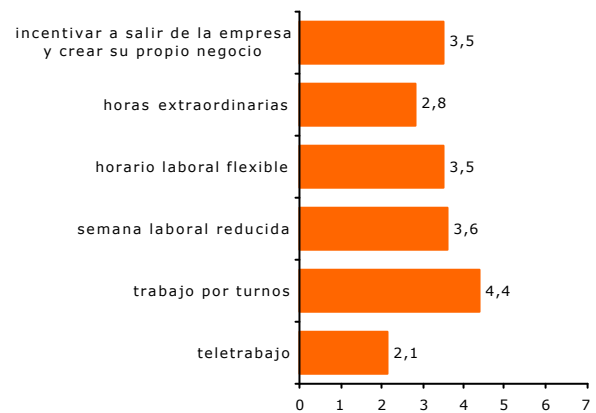


**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1) (continuación)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

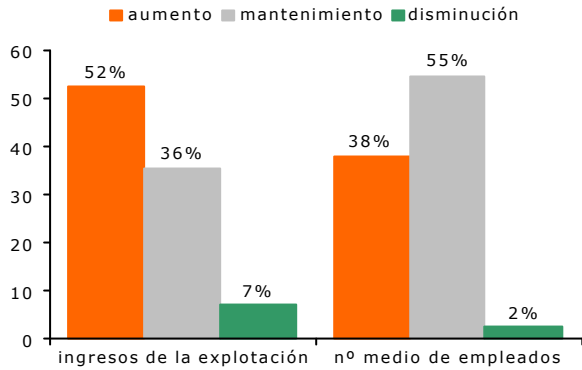
---

# **5.CONSTRUCCIÓN**

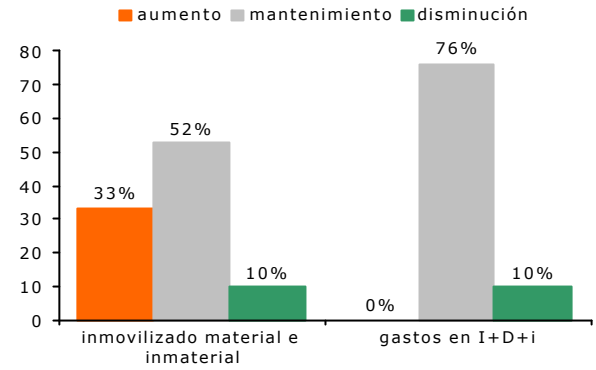
---

## Crecimiento, Expectativas y Clima Empresarial

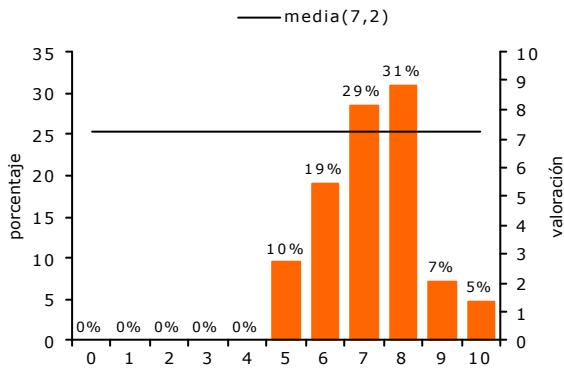
**Tendencia de Ingresos de Explotación y Empleo para el año 2002**



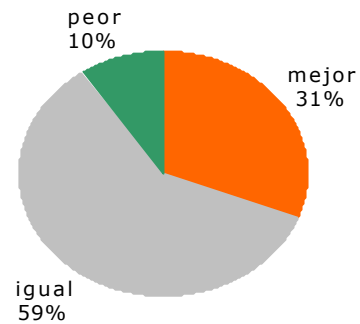
**Tendencia de Inmovilizado Material e Inmaterial y Gastos en I+D+i para el año 2002**



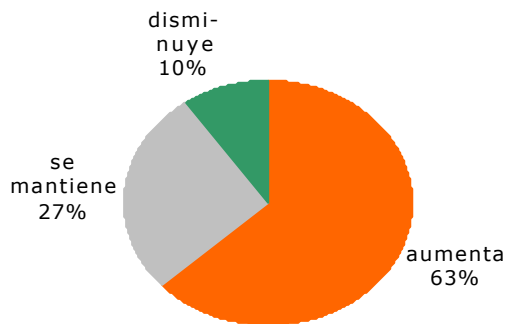
**Valoración (0 a 10) de la situación del actual clima empresarial**



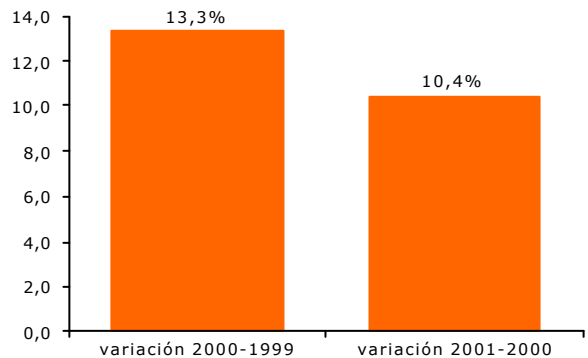
**Respecto al clima empresarial, y comparando con el año 2001, el entorno general en el que se desenvuelve la empresa**



**Situación del empleo de 2001 respecto de 2000**

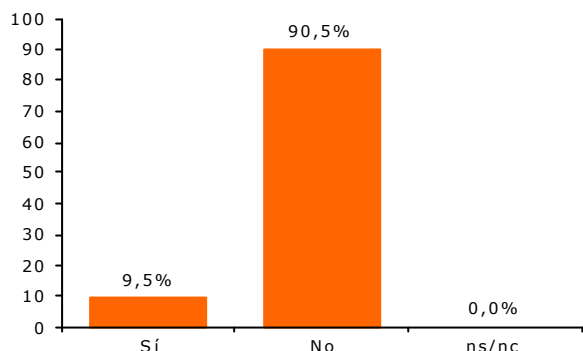


**Tasas de variación de los Ingresos de Explotación**

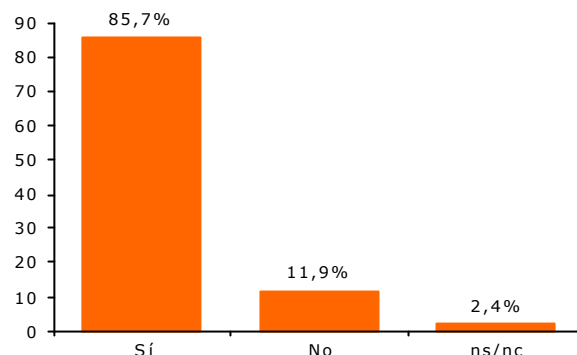


## Localización de la empresa

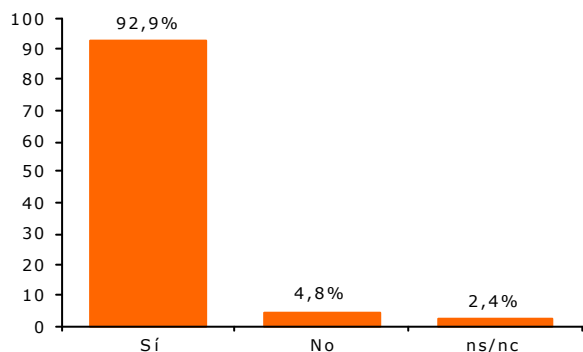
**Conoce la información que facilita la Admón Regional sobre suelo y localización industrial de las empresas mediante el programa SIGAIN**



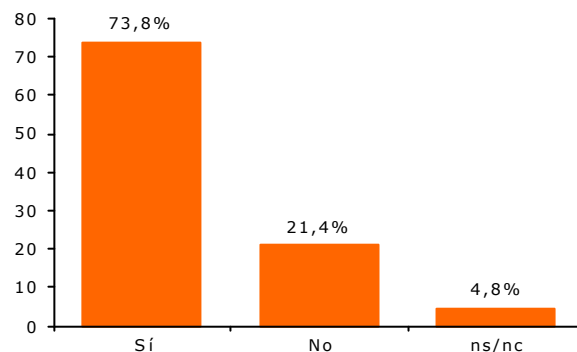
**Considera que el precio del suelo industrial es caro**



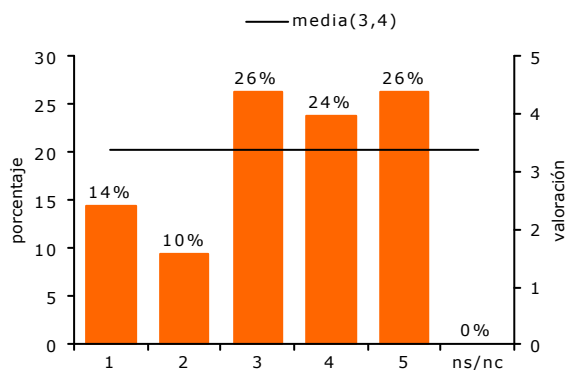
**Debería subvencionar los poderes públicos el precio del suelo industrial**



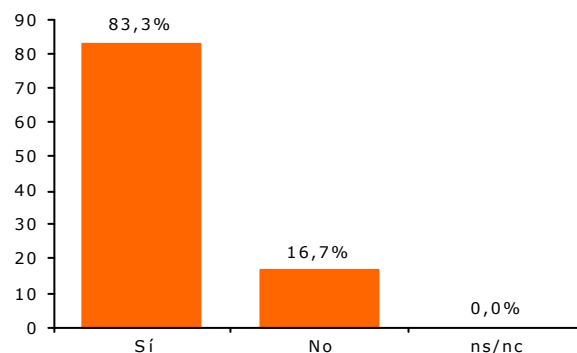
**Cree importante la proximidad de los mercados de materias primas para la ubicación actual de la empresa**



**Piensa que las comunicaciones terrestres (carreteras, ferrocarril, puerto) que actualmente tiene su localización industrial revierte positivamente en su empresa y le proporciona ventajas competitivas (1)**

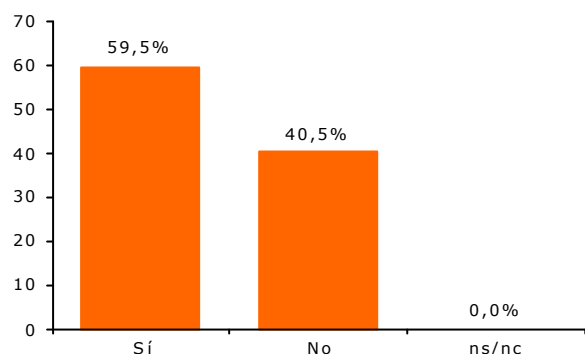


**La localización industrial de su empresa está próxima a la ubicación de otras empresas de su mismo sector**

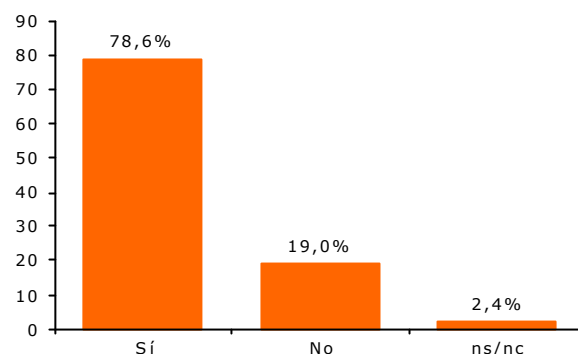


(1) 1: muy poco; 5: bastante

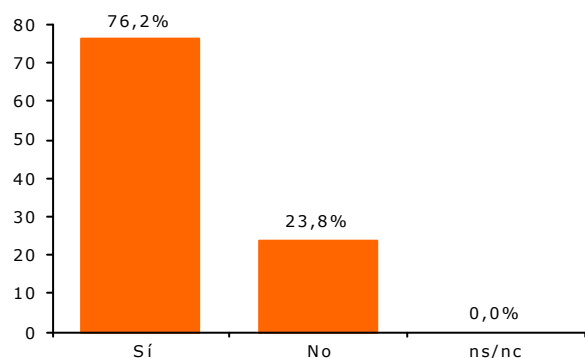
**La accesibilidad a recursos humanos con cualificación es un factor determinante de su localización industrial**



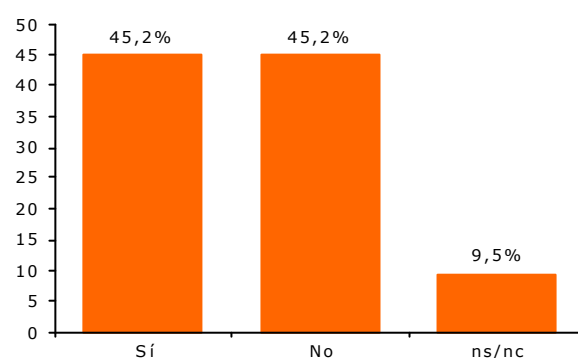
**La ubicación actual de la empresa tiene la infraestructura adecuada para la eliminación de residuos**



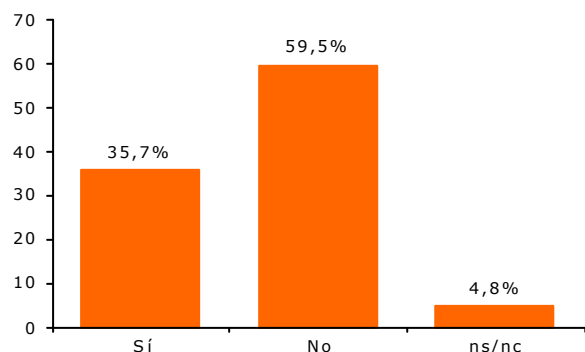
**En el área industrial en la que se encuentra tiene servicios financieros**



**Si actualmente la empresa no está en un polígono industrial ordenado, ¿desearía en un futuro próximo localizarse en un polígono industrial?**



**Está pensando que sería razonable localizar su empresa en un parque tecnológico de la Región de Murcia**



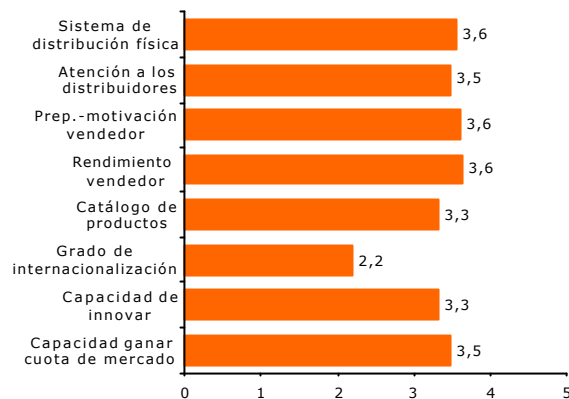
## Aspectos comerciales y financieros

**Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1)**



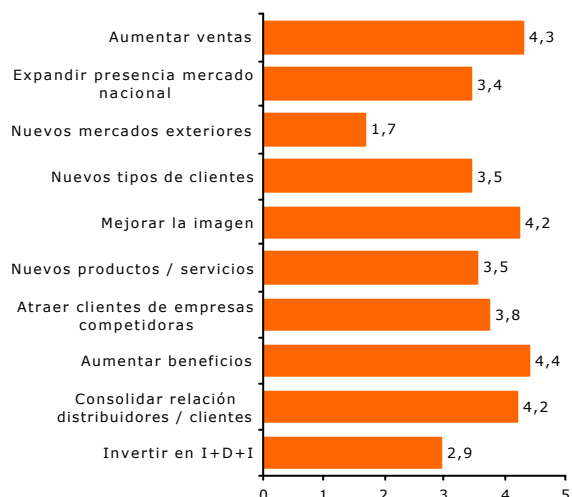
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

**Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1) (continuación)**



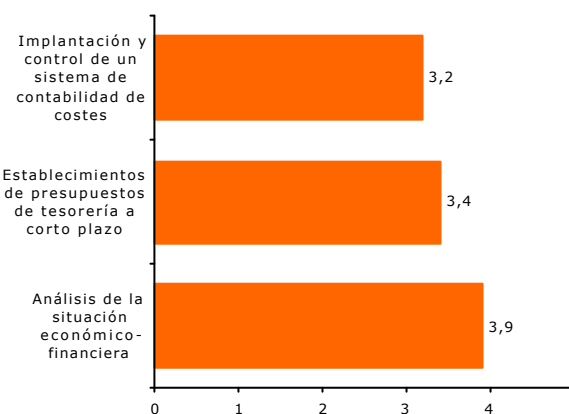
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

**Grado de importancia que en los próximos tres años tendrán los siguientes objetivos comerciales**



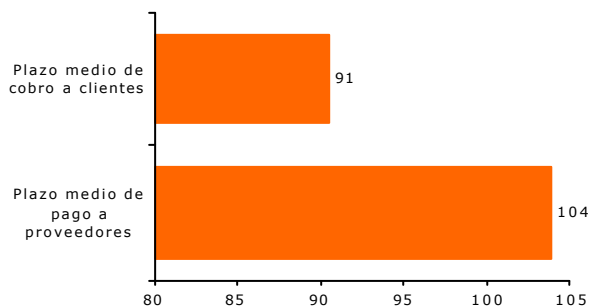
(1) Valor 1: nada importante; valor 5: muy importante

**Nivel de utilización de las siguientes técnicas económico-financieras (1)**



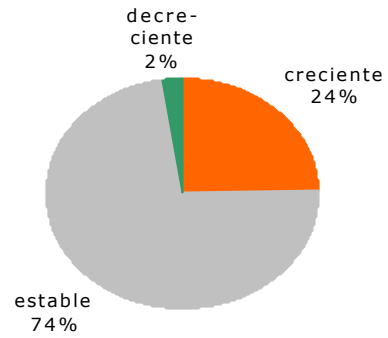
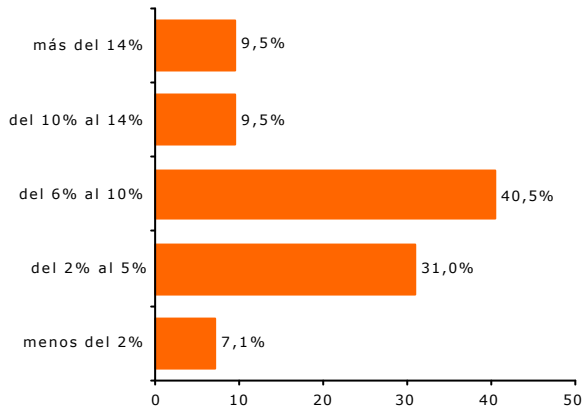
(1) Valor 1: mínimo; valor 5: máximo

**Plazo medio de cobro y pago a clientes y proveedores respectivamente**

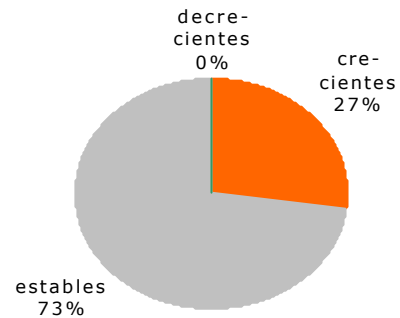
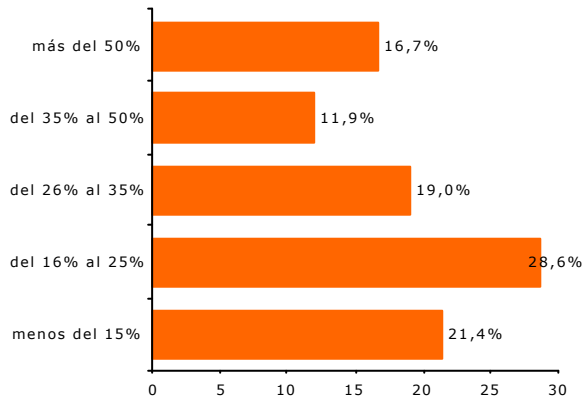




**Rentabilidad media sobre ventas en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años la rentabilidad media sobre ventas ha sido



**Cuál fue el % de recursos propios sobre el total de financiación en la empresa en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años los recursos propios en la empresa han sido



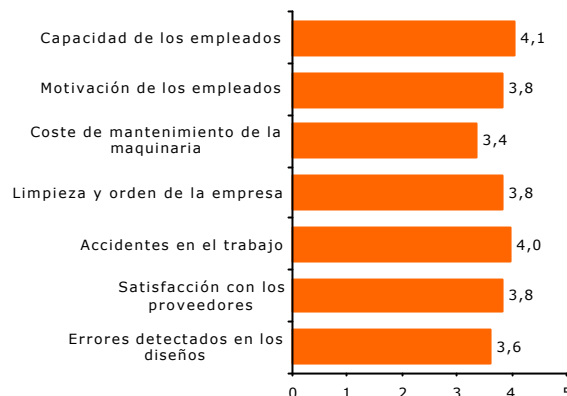
## Métodos de Gestión, Calidad y Tecnología

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1)**



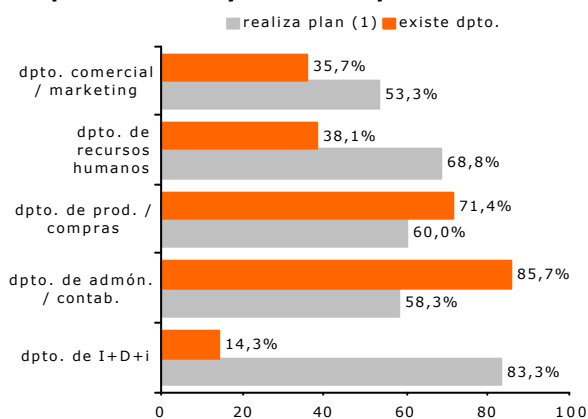
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1) (continuación)**



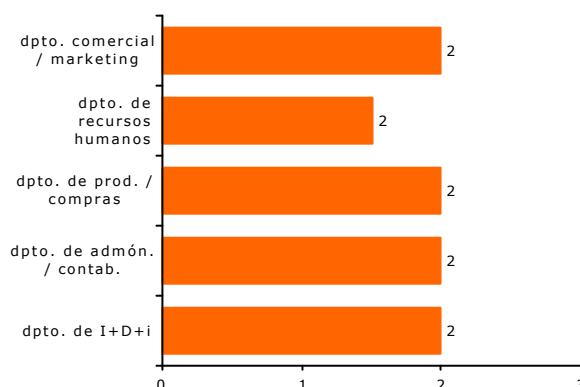
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Existen diferenciados en la empresa los siguientes departamentos y si realiza plan del mismo**

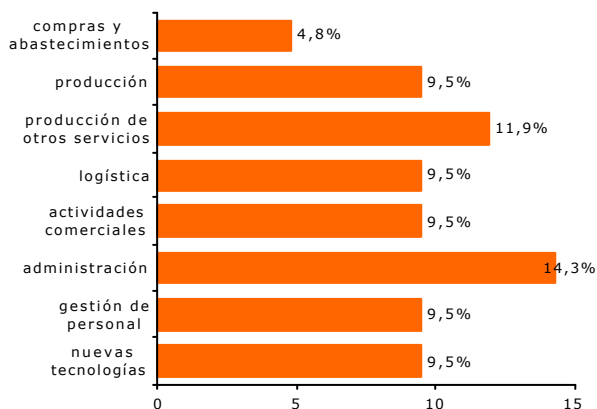


(1) porcentaje de empresas que realizan plan de dpto. dentro de aquellas que disponen del mismo

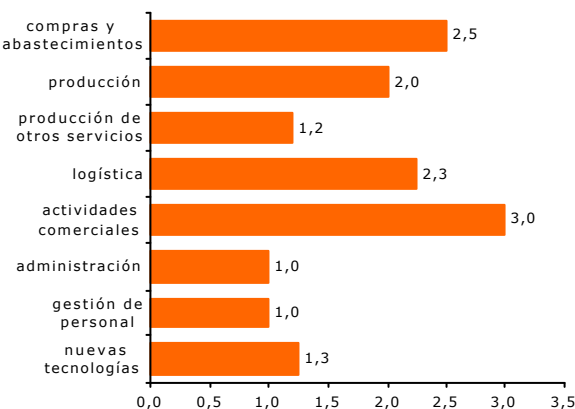
**Número medio de personas incluidas en cada uno de los departamentos**



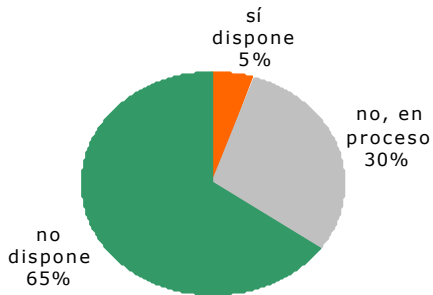
**Ha establecido alianzas o acuerdos de cooperación**



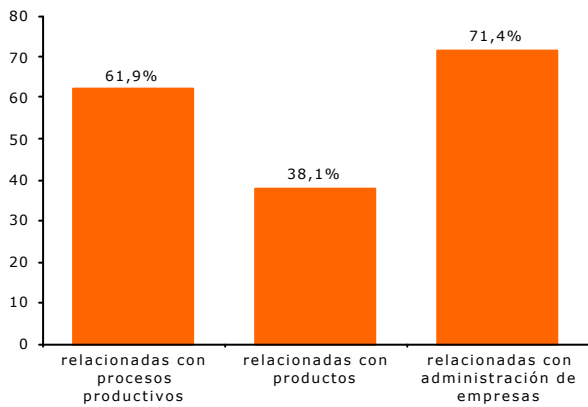
**Número de alianzas o acuerdos de cooperación**



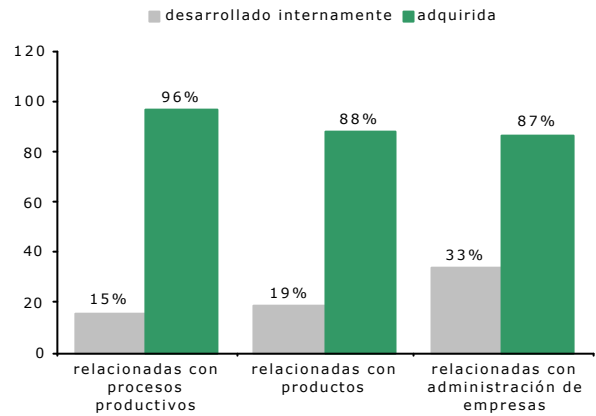
**Dispone de certificación de calidad**



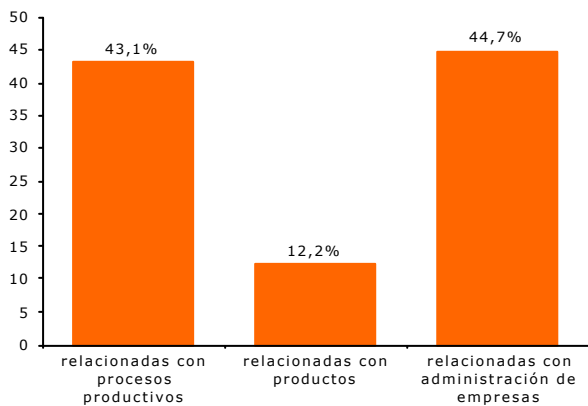
**Porcentaje de empresas que han efectuado algún tipo de inversión tecnológica en cada una de las áreas**



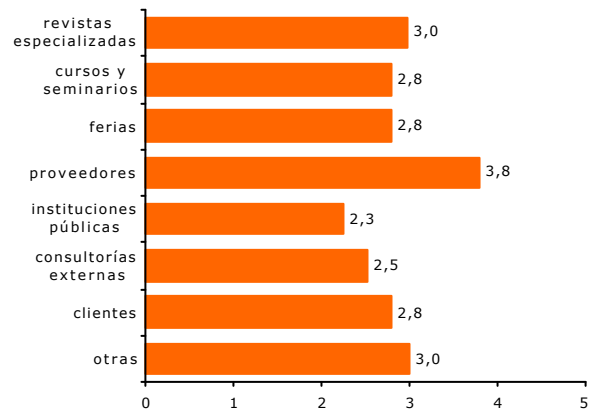
**Porcentaje de la inversión tecnológica según se haya desarrollado internamente y/o haya sido adquirida en cada una de las áreas en los últimos dos años**



**Cómo se distribuye la inversión en cada una de las áreas dentro del total de inversión tecnológica**



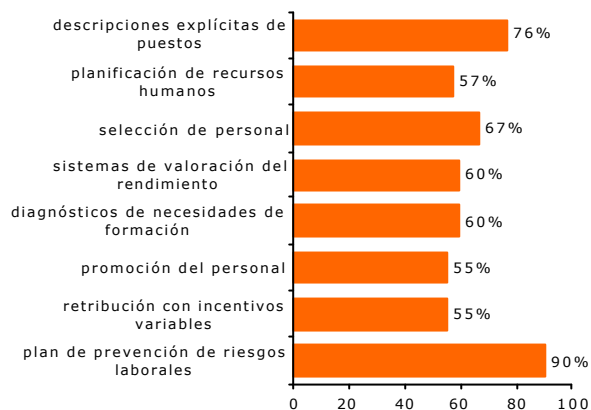
**Grado de uso de las fuentes de información sobre tecnología e innovaciones tecnológicas se utilizan en la empresa**



(1) Valor 1: nunca; valor 5: siempre

## Gestión de los Recursos Humanos

**Porcentaje de uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos**

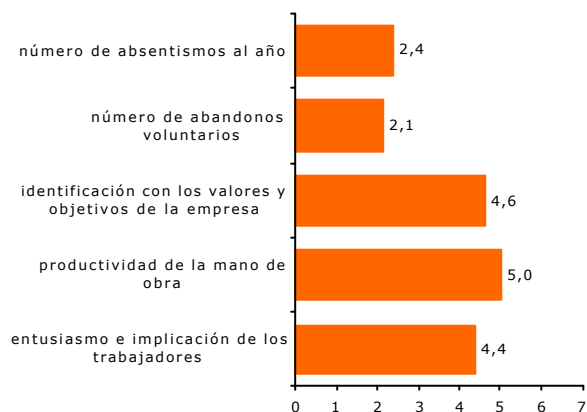


**Grado de importancia en el uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos (1)**



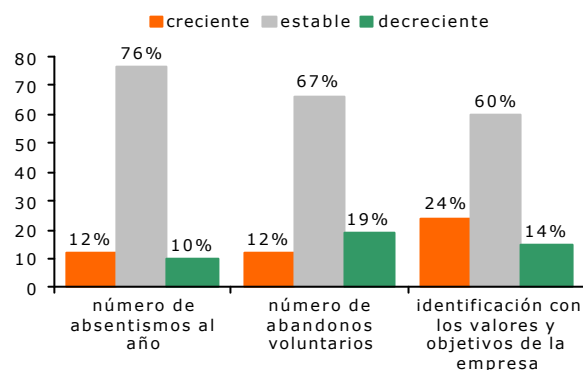
(1) Valor 1: muy baja; valor 7: muy alta

**Grado de valoración de los siguientes aspectos**

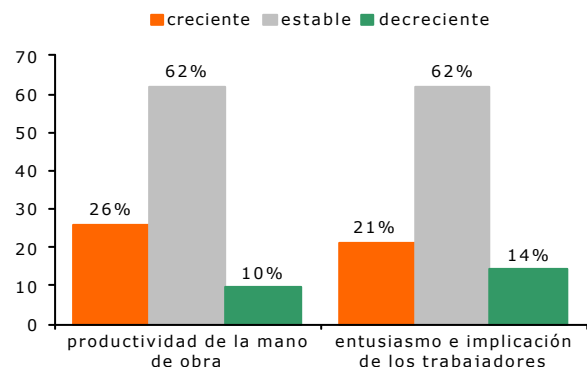


(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

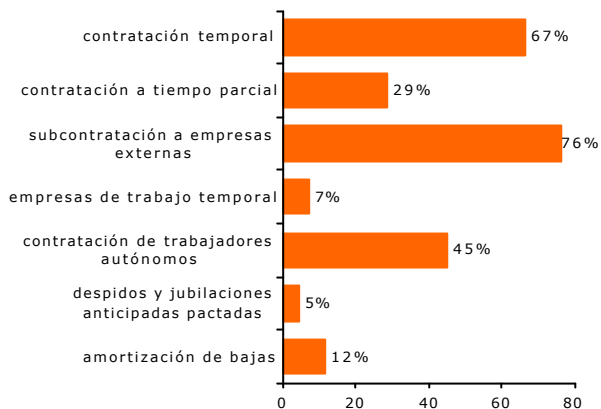
**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos**



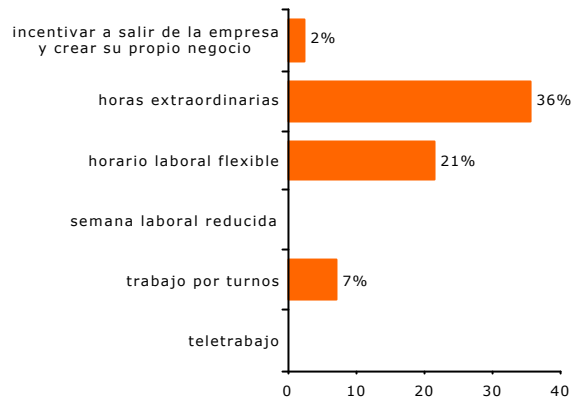
**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos (continuación)**



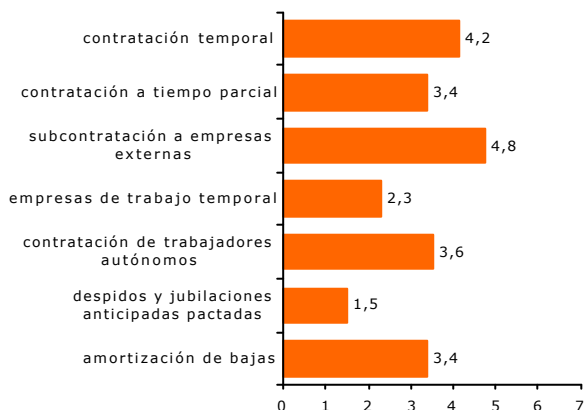
**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año**



**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año (continuación)**

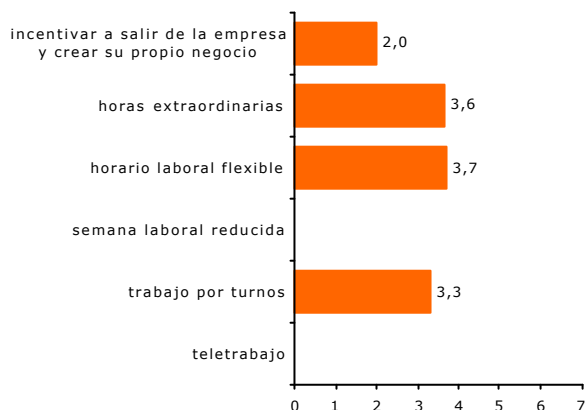


**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1) (continuación)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

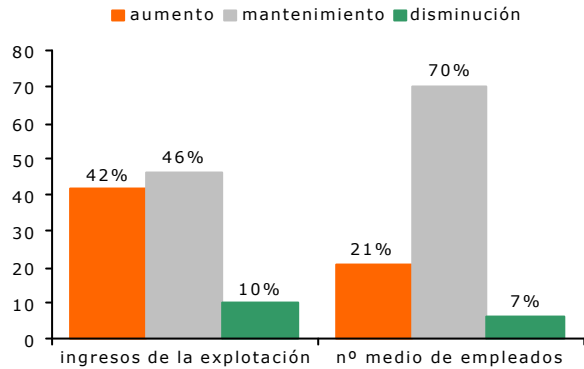
---

# 6.SERVICIOS

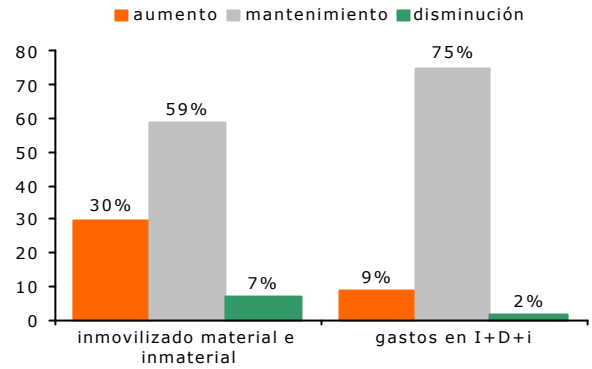
---

## Crecimiento, Expectativas y Clima Empresarial

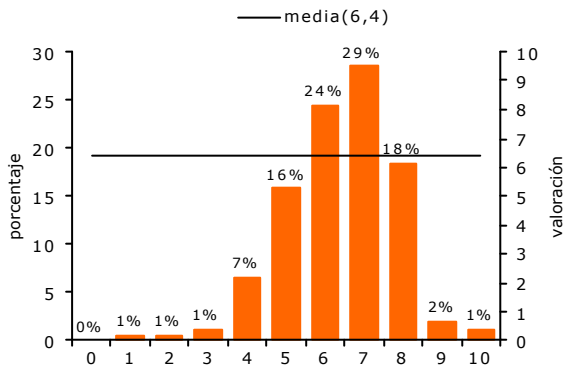
**Tendencia de Ingresos de Explotación y Empleo para el año 2002**



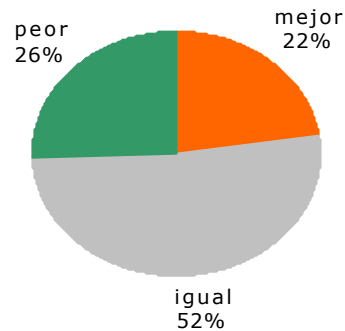
**Tendencia de Inmovilizado Material e Inmaterial y Gastos en I+D+i para el año 2002**



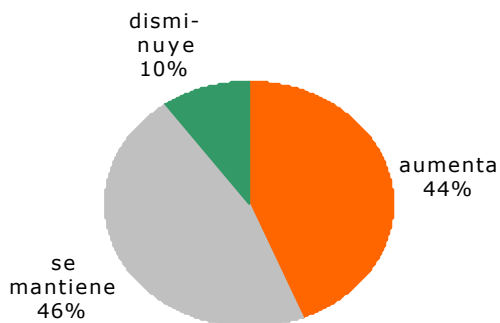
**Valoración (0 a 10) de la situación del actual clima empresarial**



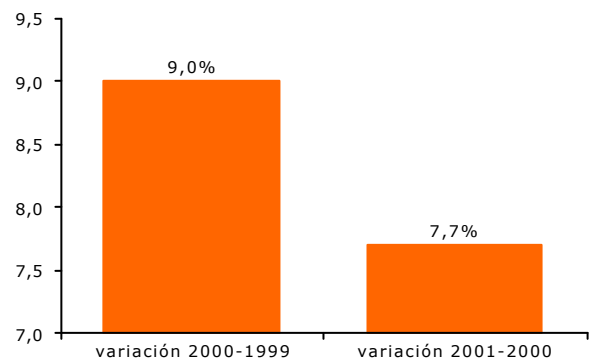
**Respecto al clima empresarial, y comparando con el año 2001, el entorno general en el que se desenvuelve la empresa**



**Situación del empleo de 2001 respecto de 2000**

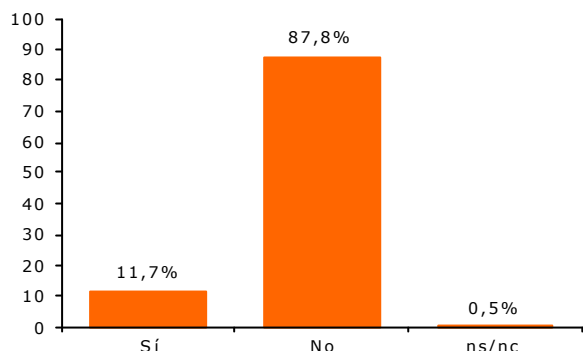


**Tasas de variación de los Ingresos de Explotación**

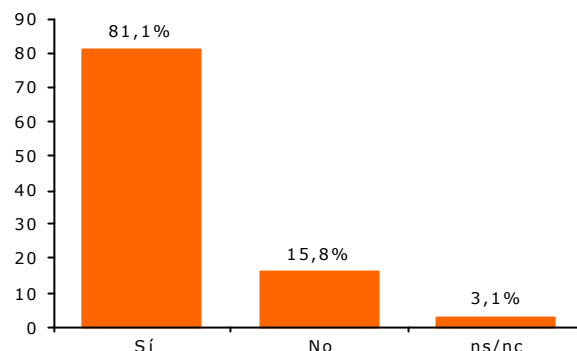


## Localización de la empresa

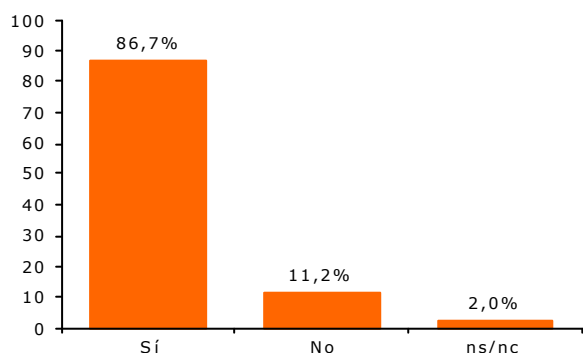
**Conoce la información que facilita la Admón Regional sobre suelo y localización industrial de las empresas mediante el programa SIGAIN**



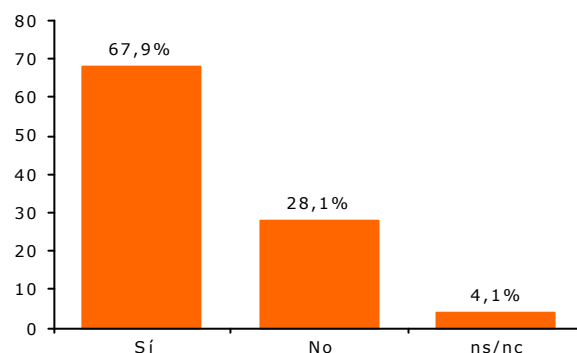
**Considera que el precio del suelo industrial es caro**



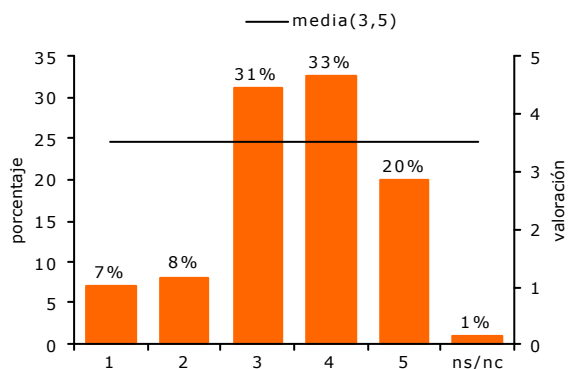
**Debería subvencionar los poderes públicos el precio del suelo industrial**



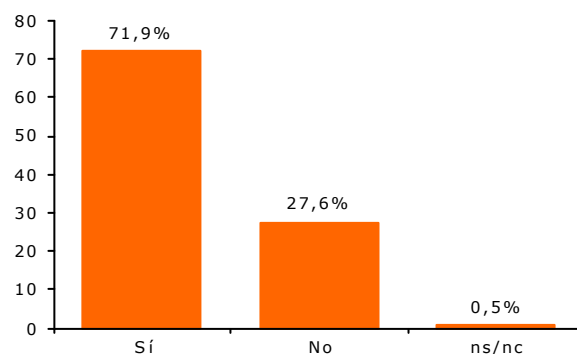
**Cree importante la proximidad de los mercados de materias primas para la ubicación actual de la empresa**



**Piensa que las comunicaciones terrestres (carreteras, ferrocarril, puerto) que actualmente tiene su localización industrial revierte positivamente en su empresa y le proporciona ventajas competitivas (1)**



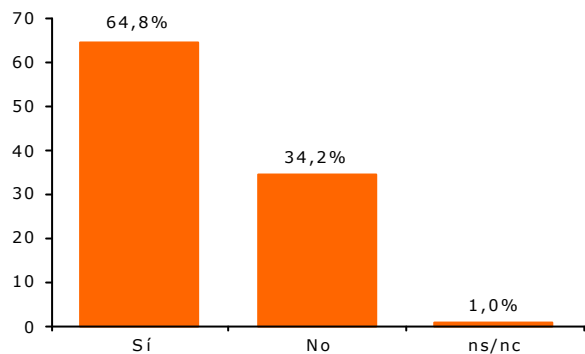
**La localización industrial de su empresa está próxima a la ubicación de otras empresas de su mismo sector**



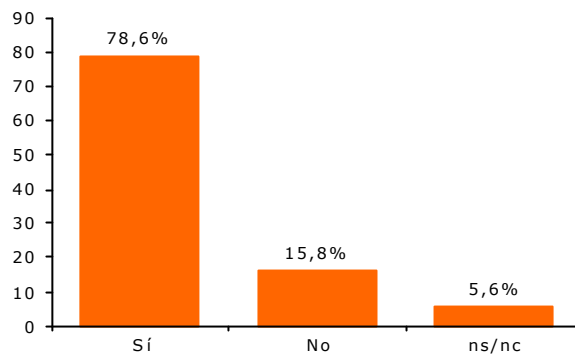
(1) 1: muy poco; 5: bastante



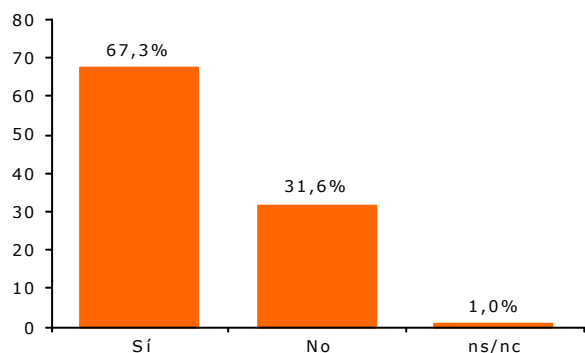
**La accesibilidad a recursos humanos con cualificación es un factor determinante de su localización industrial**



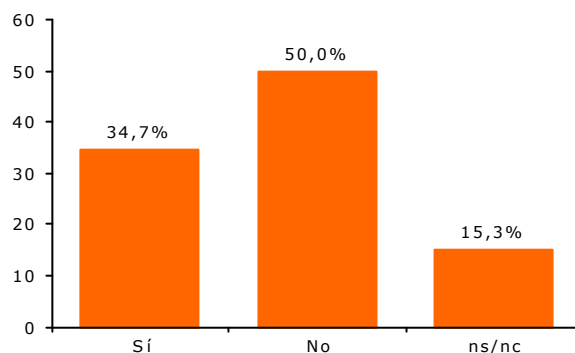
**La ubicación actual de la empresa tiene la infraestructura adecuada para la eliminación de residuos**



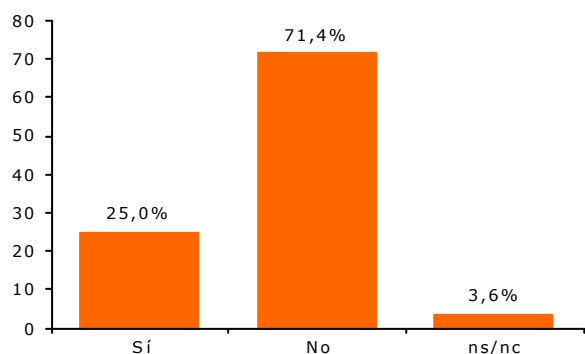
**En el área industrial en la que se encuentra tiene servicios financieros**



**Si actualmente la empresa no está en un polígono industrial ordenado, ¿desearía en un futuro próximo localizarse en un polígono industrial?**



**Está pensando que sería razonable localizar su empresa en un parque tecnológico de la Región de Murcia**



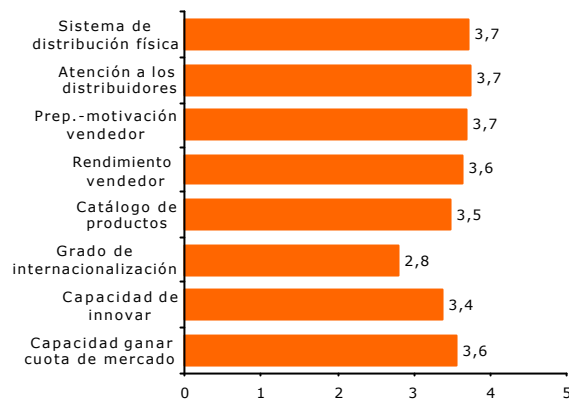
## Aspectos comerciales y financieros

### Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1)



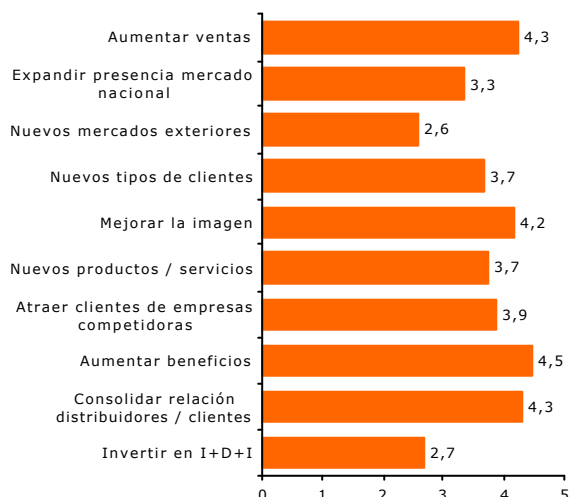
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

### Situación de la empresa respecto de la competencia en los siguientes aspectos (1) (continuación)



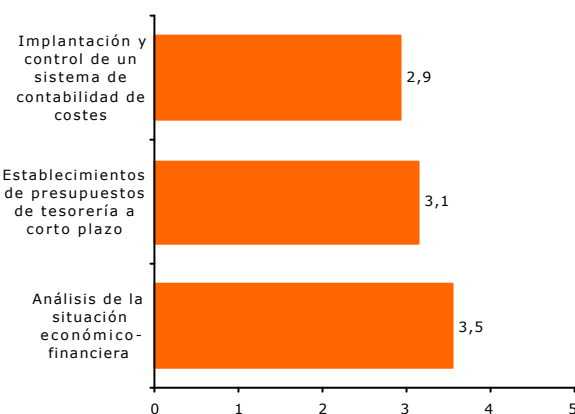
(1) Valor 1: mucho peor; valor 5: mucho mejor

### Grado de importancia que en los próximos tres años tendrán los siguientes objetivos comerciales



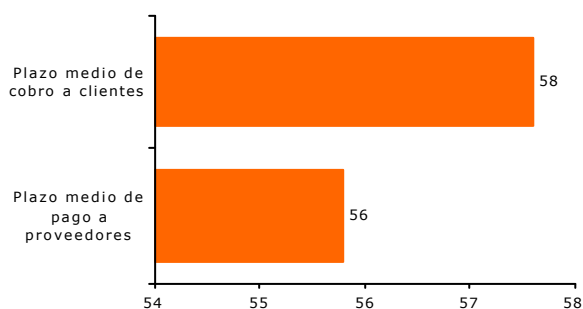
(1) Valor 1: nada importante; valor 5: muy importante

### Nivel de utilización de las siguientes técnicas económico-financieras (1)

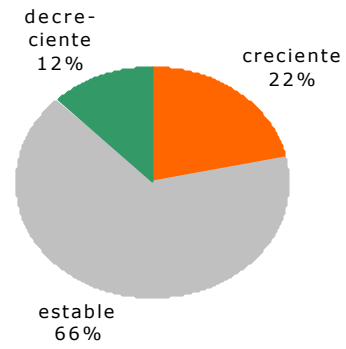
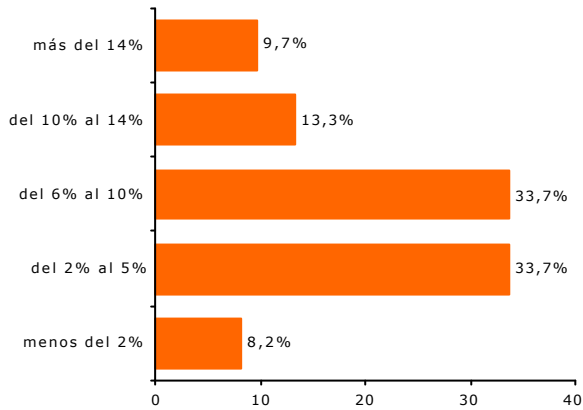


(1) Valor 1: mínimo; valor 5: máximo

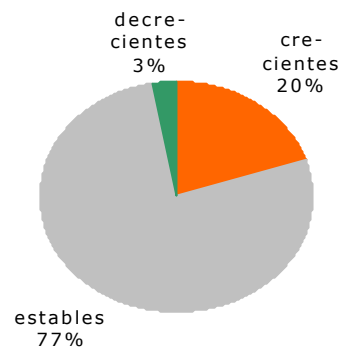
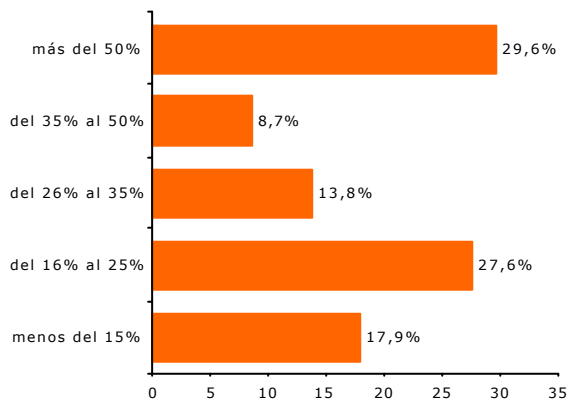
### Plazo medio de cobro y pago a clientes y proveedores respectivamente



**Rentabilidad media sobre ventas en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años la rentabilidad media sobre ventas ha sido



**Cuál fue el % de recursos propios sobre el total de financiación en la empresa en los últimos dos años** En relación con los últimos dos años los recursos propios en la empresa han sido



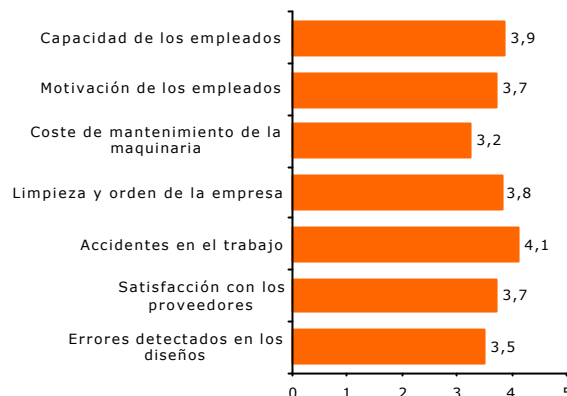
## Métodos de Gestión, Calidad y Tecnología

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1)**



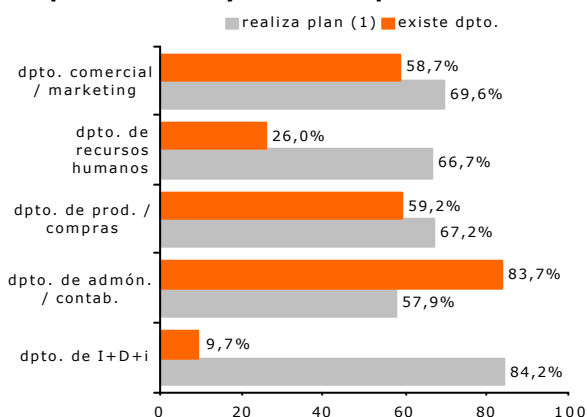
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Evolución de la situación de las empresas en los siguientes parámetros (1) (continuación)**



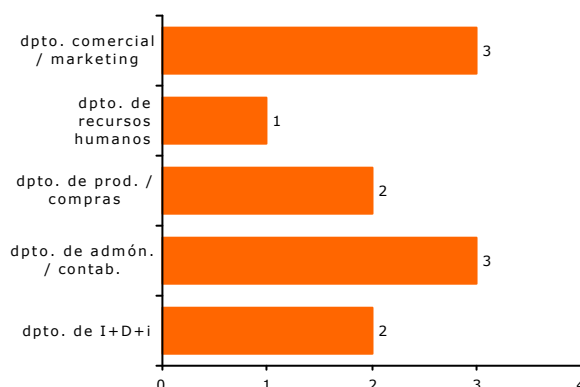
(1) Valor 1: muy negativamente; valor 5: muy positivamente

**Existen diferenciados en la empresa los siguientes departamentos y si realiza plan del mismo**

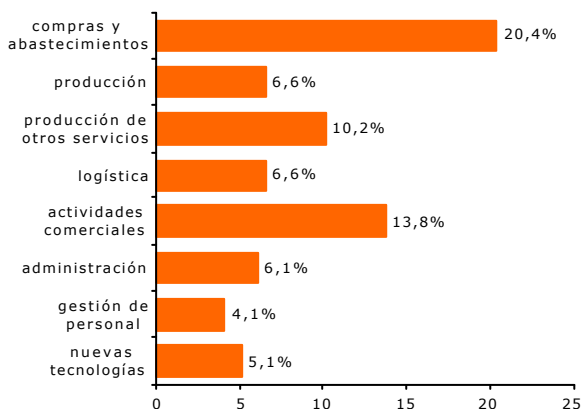


(1) porcentaje de empresas que realizan plan de dpto. dentro de aquellas que disponen del mismo

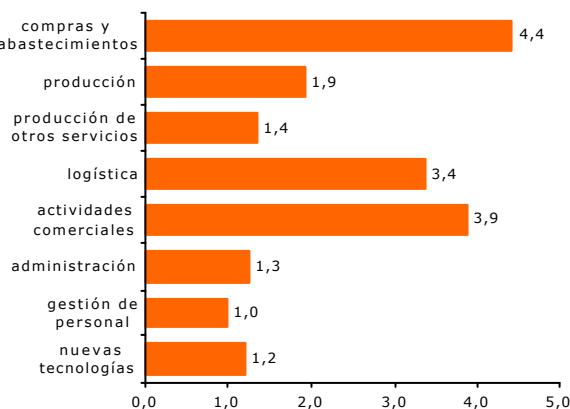
**Número medio de personas incluidas en cada uno de los departamentos**



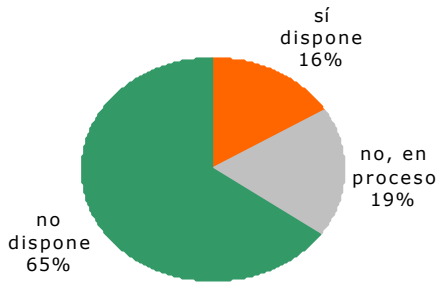
**Ha establecido alianzas o acuerdos de cooperación**



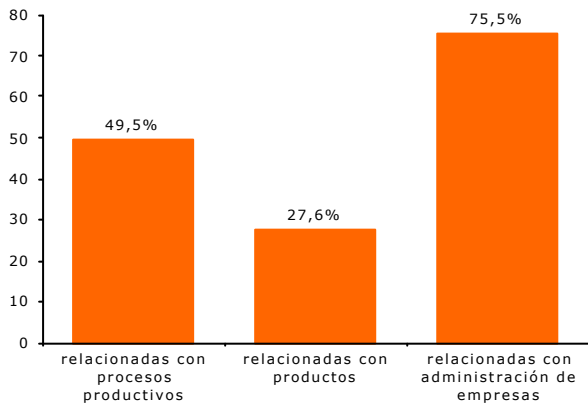
**Número de alianzas o acuerdos de cooperación**



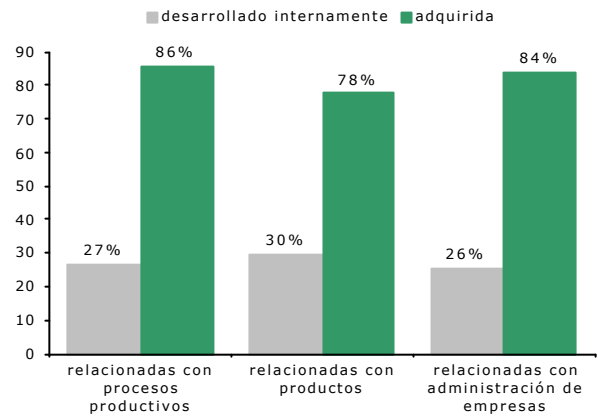
**Dispone de certificación de calidad**



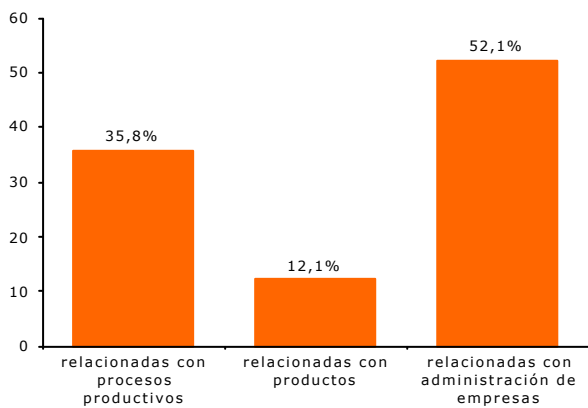
**Porcentaje de empresas que han efectuado algún tipo de inversión tecnológica en cada una de las áreas**



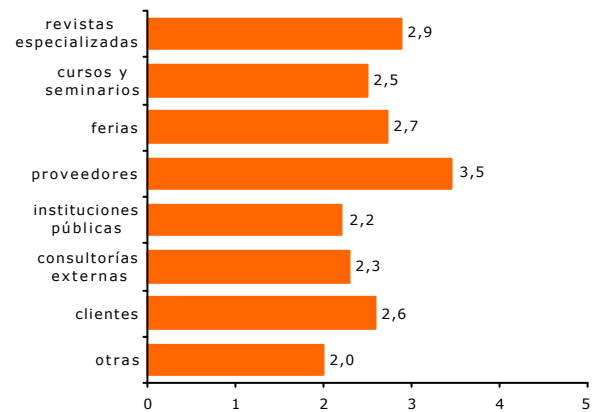
**Porcentaje de la inversión tecnológica según se haya desarrollado internamente y/o haya sido adquirida en cada una de las áreas en los últimos dos años**



**Cómo se distribuye la inversión en cada una de las áreas dentro del total de inversión tecnológica**



**Grado de uso de las fuentes de información sobre tecnología e innovaciones tecnológicas se utilizan en la empresa**



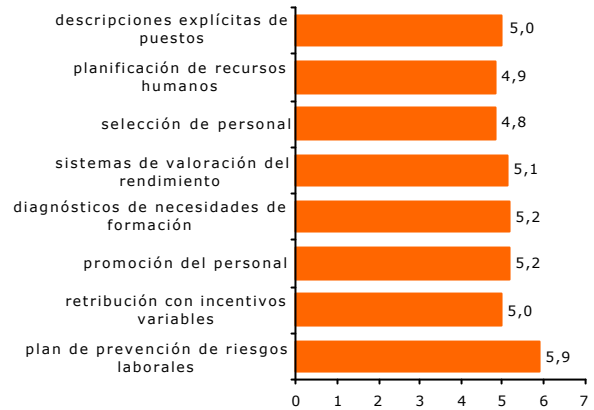
(1) Valor 1: nunca; valor 5: siempre

## Gestión de los Recursos Humanos

**Porcentaje de uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos**

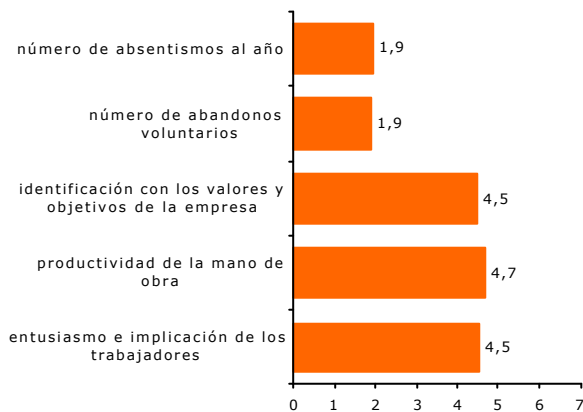


**Grado de importancia en el uso de las siguientes prácticas de gestión de recursos humanos (1)**



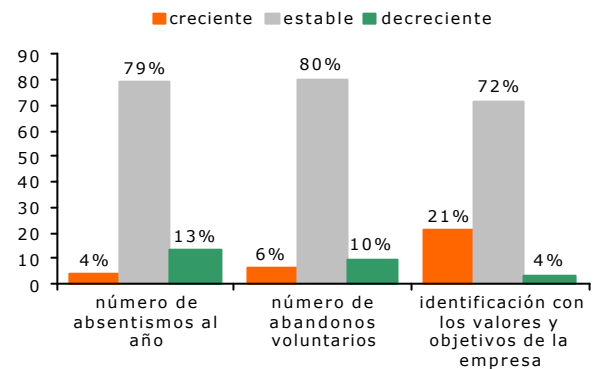
(1) Valor 1: muy baja; valor 7: muy alta

**Grado de valoración de los siguientes aspectos**

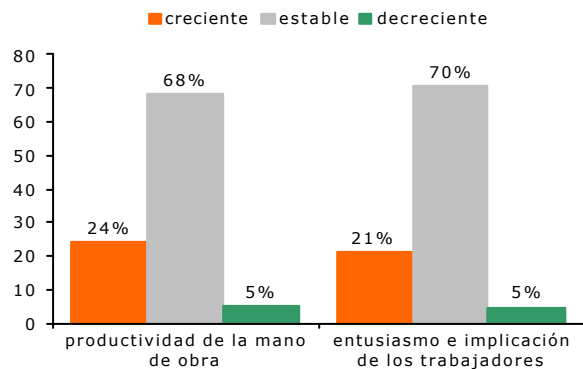


(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

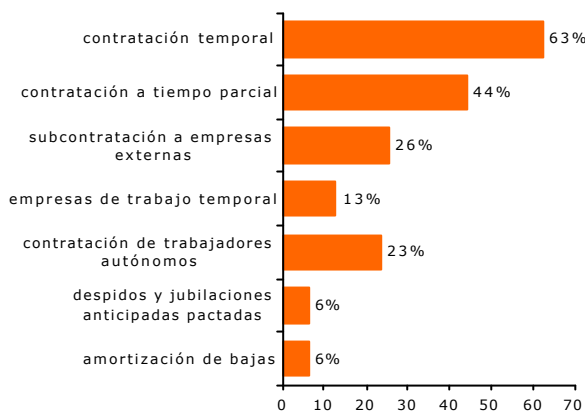
**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos**



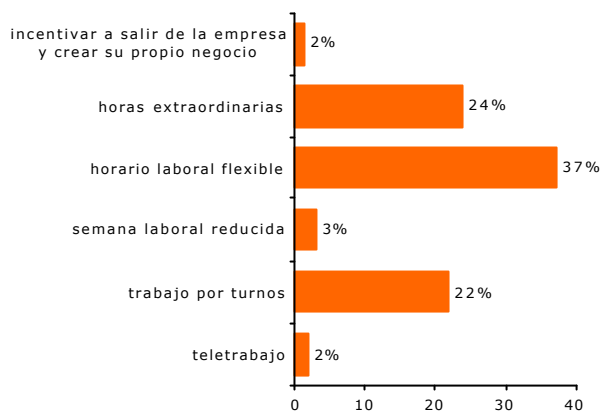
**En relación con los últimos dos años tendencia de los siguientes aspectos (continuación)**



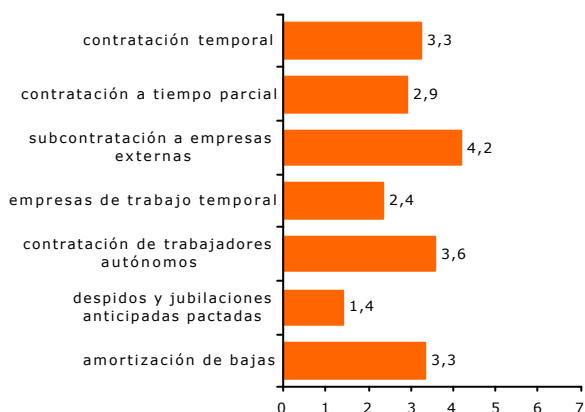
**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año**



**Porcentajes de empresas que han utilizado las siguientes prácticas de trabajo en el último año (continuación)**

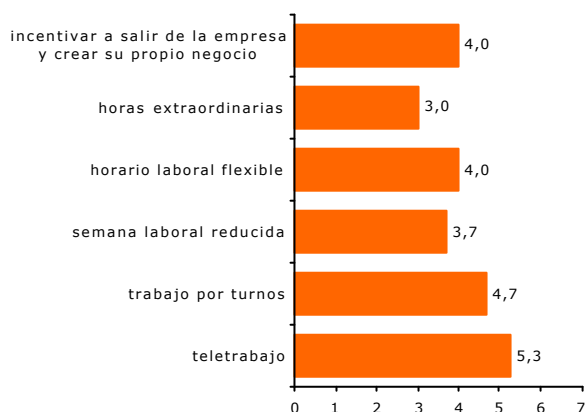


**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

**Grado de utilización en el uso de las siguientes prácticas de trabajo en el último año (1) (continuación)**



(1) Valor 1: muy bajo; valor 7: muy alto

---

# 7. CONCLUSIONES

---



## **Crecimiento económico**

- El crecimiento de las ventas de las empresas de la Región en 2001 se estima en un 7,6%, en términos nominales, lo que supondría en valores reales, una vez descontada la inflación, una tasa del 4,8% de incremento con respecto a las ventas de 2000.
- Aunque se mantiene una cierta tendencia a la desaceleración, los resultados en este ejercicio parecen algo más estables y mejores de lo que se preveía durante el segundo semestre de 2001. De esta forma, en valores constantes (usando como base homogénea de comparación los datos de los anteriores barómetros) tendríamos que en 1999 se alcanzó un crecimiento del 5,6%, en 2000 un 4,7% y finalmente en 2001 un 4,8%.
- Parece, pues, que se ha alcanzado una fase de crecimiento más sostenido, que evidencia el relativo enfriamiento de la economía en los dos últimos años. Sin embargo, consideramos que los resultados deben ser considerados como positivos ya que se sigue manteniendo un crecimiento de magnitud todavía considerable en un año marcado por acontecimientos internacionales que han generado una incertidumbre que los mercados económicos y financieros de las economías occidentales han acusado de forma generalizada.
- Los efectos de la desaceleración son mucho más acusados en la Construcción y los Servicios, frente a un sector industrial que se ha comportado de manera mucho más estable.
- Se estima que la Industria alcanza en 2001 un crecimiento real del 4,3%, manteniendo suaves incrementos en su crecimiento durante los últimos tres ejercicios. En consecuencia, la Industria refuerza su posición como factor estratégico para asegurar el crecimiento sostenido de la Región y confirma las ventajas competitivas que, a largo plazo, se obtienen si se cuenta con un sector industrial potente.
- En el sector de la Construcción se estima un crecimiento medio, en valores constantes, del 7,5%. Este resultado confirma una amortiguación progresiva del crecimiento de este sector, aunque es de destacar que sigue manteniendo una tasa muy superior a la media regional. No deja de ser lógico, por otro lado, que este sector vaya normalizando las altas tasas de crecimiento experimentadas en años anteriores al verse favorecido por factores coyunturales que lo beneficiaron especialmente: la bonanza económica general, la drástica reducción de los tipos de interés y la entrada del euro.
- Los Servicios estabilizan su crecimiento, superando las expectativas del segundo semestre que eran mucho menos halagüeñas. Así, en términos reales, alcanzan en 2001 un crecimiento del 4,9%, inferior al del año 1999 pero similar al del ejercicio de 2000.
- Respecto al tamaño y antigüedad de la empresa se mantienen, en general, los comportamientos de ejercicios anteriores. Las empresas jóvenes crecen más que las maduras y las grandes más que las pequeñas. No obstante, el grupo de empresas jóvenes es el más afectado por la desaceleración del crecimiento, particularmente las jóvenes y pequeñas empresas que del 7,7% en 2000 pasan a un crecimiento medio del 5,9%. Por el contrario, las empresas grandes y maduras rompen la tendencia general, aumentando su crecimiento en términos reales al pasar del 2,6% en 2000 al 4,7% en 2001. Estos resultados denotan la mayor solidez de las grandes empresas y el grado de exposición que tienen las pequeñas y jóvenes empresas a los vaivenes del ciclo económico, lo que reafirma la necesidad de impulsar políticas empresariales dirigidas al reforzamiento estructural de este último segmento de empresas.

- A diferencia de lo ocurrido en 2000, el factor comarcal resulta en 2001 un factor significativo para explicar las diferencias de crecimiento entre las empresas. La fuente principal de esta diferenciación tiene su origen en los buenos resultados relativos alcanzados en "Campo de Cartagena", "Comarca de Murcia" y "Noroeste". Es destacable la mejoría experimentada en las empresas ubicadas en esta última comarca. Los peores resultados se obtienen en la comarca de "Altiplano".
- Si consideramos el comportamiento de las distintas actividades industriales podemos establecer los siguientes grupos en función de los resultados que obtienen en 2000 y 2001 en relación al conjunto de la industria:
  - Con resultados superiores a la media industrial en ambos ejercicios encontramos a "Industria Cárnica", "Industria de la Piedra" e "Industria Química y Materias Plásticas". Sin embargo, todos experimentan una moderación de sus crecimientos.
  - "Conservas", "Metal-Mecánica y Fabricación de Equipos" y "Calzado" consiguen en 2001 un crecimiento superior al obtenido en 2000. No obstante, "Calzado" todavía queda en posiciones alejadas de la media industrial.
  - "Fabricación de Muebles" presenta una evolución claramente desfavorable. Sus ventas se estima crecieron un 2,1% en valores corrientes, lo que no es suficiente para absorber el efecto de la inflación generando una disminución en valores constantes del 0,6%.
- Finalmente, si analizamos la evolución del crecimiento de las actividades de servicios en los dos últimos ejercicios respecto del total del sector podemos señalar lo siguiente:
  - "Comercio al por Mayor" y "Hoteles y Camping" presentan una evolución más sostenida. En concreto, "Hoteles y Camping" es, dentro de los servicios, el único sector que logra mejorar claramente sus resultados respecto al año anterior.
  - "Transportes y Actividades anexas" es el grupo que parece haber acusado con mayor intensidad el proceso de ralentización alcanzando en valores reales sólo un 2,8% de crecimiento.

## **Posición estratégica y organizativa**

### **Industria**

- El 23,3% de las empresas industriales de la región consideran que el clima empresarial en el que se desenvuelve su actividad y comparando con 2001 ha mejorado. El 52% opina que es igual y el 24,7% que es peor. Las empresas con una percepción más favorable de su entorno son las de mayor tamaño y mayor antigüedad.
- Las expectativas empresariales en crecimiento de ventas y empleo para el año 2002 son positivas para el sector industrial, aunque ligeramente inferiores a las del año anterior. El 45,5% de las empresas estiman que conseguirán incrementar su nivel de ventas, el 23,7% de las empresas opinan que aumentarán su plantilla, mientras que tan solo el 8,3% la reducirá y el 34,4% de las empresas señalan que incrementarán las inversiones en inmovilizados.
- Respecto a sus competidores las empresas indican que disponen de una posición más favorable en cuanto a la calidad del servicio, la competitividad y el grado de diferenciación de sus productos. Contrariamente, manifiestan una peor posición en sus actividades de comunicación comercial (publicidad sobre su empresa y productos y promoción hacia el consumidor y distribuidor).
- La situación de la política de distribución de las empresas respecto a la competencia es positiva en la capacidad y habilidad comercial para atender a sus distribuidores y en sus sistemas de distribución, principalmente en las empresas de mayor tamaño.
- Las empresas industriales de la región consideran que su situación es mejor a la de la competencia en cuanto al conocimiento de las tendencias del mercado y de los clientes, la capacidad para innovar y la capacidad para ganar cuota de mercado. Contrariamente, señalaron estar en una posición más desfavorable en cuanto al grado de internacionalización.
- Los principales objetivos comerciales para los próximos años de las empresas industriales son: aumentar los beneficios de la empresa, aumentar el volumen de ventas, consolidar relaciones con distribuidores y mejorar la imagen de la empresa y la de sus productos. Contrariamente, invertir en investigación y desarrollo y entrar en nuevos mercados exteriores son los objetivos que menor valoración obtienen.
- Más de la mitad de las empresas industriales presentan un alto grado de utilización de las técnicas económico y financieras (contabilidad de costes, establecimiento de presupuestos de tesorería y análisis financiero).
- El periodo medio de cobro a clientes es de 73 días y el periodo medio de pago a proveedores es de 74 días. Las empresas más jóvenes y las de mayor tamaño presentan una mejor posición.
- El 19,1% de las empresas han tenido una evolución creciente de la rentabilidad, el 69,4% estable y el 11,5% decreciente.
- El 20,5% de las empresas incrementaron su capitalización, el 74,8% la mantuvo estable y tan solo en el 4,7% de las empresas fue decreciente.
- La gran mayoría de empresas del sector industrial tienen diferenciados en su estructura los departamentos de administración/contabilidad; producción/ compras y comercial/marketing.
- Las áreas menos desarrolladas son la de recursos humanos y, sobre todo, la de I+D.

- Las empresas maduras cuentan en mayores porcentajes con los departamentos comercial, de producción y de recursos humanos.
- En comparación con las empresas pequeñas, las empresas de mayor tamaño cuentan con un mayor número de departamentos diferenciados en la estructura organizativa, destacando el importante peso que en este caso adquiere el área de I+D.
- La mayoría de las empresas tienen entre 1 y 2 personas ocupadas por cada departamento. De esta tendencia se diferencian sobre todo los departamentos comercial, producción y administración, que disponen habitualmente de un mayor número de empleados. También es de resaltar que un 21% de las empresas cuentan con más de 5 personas en I+D.
- Más del 60% de las empresas que disponen de departamentos realizan planes para desarrollar sus actividades, destacando por un mayor nivel de planificación los departamentos de I+D, recursos humanos.
- La utilización por parte de las empresas de planes de prevención de riesgos laborales destaca significativamente sobre el resto de las prácticas de gestión de recursos humanos, seguidas de las descripciones de puestos de trabajo, el reclutamiento y selección de personal, el diagnóstico de las necesidades formativas y los sistemas de valoración del rendimiento.
- La planificación de personal, los sistemas de retribución con incentivos y los planes de promoción y de carrera son las prácticas de recursos humanos menos utilizadas.
- Las empresas maduras aplican por encima del resto el reclutamiento y selección así como el diagnóstico de las necesidades de personal. Las empresas de mayor tamaño (más de 20 empleados) aplican en mayor medida todas y cada una de las prácticas y procesos de gestión de recursos humanos analizados.
- En cuanto a los indicadores de recursos humanos, las empresas señalan disponer de aceptables índices de productividad de la mano de obra, de implicación de los empleados en el puesto de trabajo y de identificación con la empresa, señalando, a su vez, que los niveles de absentismo y de rotación (abandonos voluntarios) son bajos. Dicha situación se espera que continúe estable o que mejore en los próximos dos años.
- Las empresas de mayor tamaño tienen índices más altos de absentismo y de abandonos voluntarios que las empresas de menor número de empleados.
- Las empresas del sector industrial se caracterizan por una escasa propensión a cooperar y a firmar alianzas. En porcentaje, destacan las alianzas en actividades de compras o abastecimiento, producción, actividades comerciales y las relacionadas con la logística.
- Los acuerdos para temas de gestión de personal y de desarrollo de nuevas tecnologías son casi inexistentes, hecho que cabe calificar como limitación para la competitividad de estas empresas.
- No se observa diferencia en la realización de acuerdos atendiendo a la variable antigüedad. El mayor tamaño se relaciona con una mayor realización de acuerdos en compras, producción, gestión de personal y en el desarrollo de nuevas tecnologías.
- Las prácticas flexibles que han sido utilizadas por un mayor porcentaje de empresas son la contratación temporal, el trabajo por turnos, las horas extraordinarias, el horario laboral flexible, la contratación a tiempo parcial y la subcontratación con empresas externas.
- Las prácticas flexibles menos utilizadas han sido: la contratación a través de ETT, la contratación de trabajadores autónomos y la aplicación del horario laboral flexible. El teletrabajo, la semana laboral reducida y los incentivos al personal para que deje la empresa no se utilizan en la práctica.

- Las empresas más maduras utilizan en mayor medida la contratación a través de ETT y el trabajo por turnos, no encontrando diferencias en el resto. Las empresas de mayor tamaño utilizan por encima del resto la contratación a tiempo parcial y a través de ETT, los despidos y las jubilaciones pactadas, la subcontratación a empresas externas y las horas extraordinarias principalmente.
- La mayor parte de la inversión de las empresas industriales se concentra en las tecnologías relacionadas con los procesos productivos seguidas por las relacionadas con la administración de la empresa, en detrimento de la inversión en productos.
- Las empresas generalmente suelen optar por adquirir dichas tecnologías en el exterior de la empresa antes que por desarrollarlas internamente.
- Las empresas de mayor tamaño suelen desarrollar internamente en mayor medida que el resto las tecnologías relacionadas con procesos productivos, con la administración de la empresa y las relacionadas con productos.
- Las principales fuentes de información sobre tecnología e innovación utilizadas por las empresas son los proveedores, las ferias, las revistas especializadas y los clientes. Las menos utilizadas son los organismos e instituciones públicas, las consultorías externas y los cursos y seminarios.
- Las empresas más maduras utilizan en mayores porcentajes los cursos y seminarios. Las de mayor tamaño hacen un mayor uso de proveedores, ferias, organismos e instituciones públicas, cursos y seminarios y consultorías externas.
- Prácticamente la mitad (49,5%) de las empresas no presenta interés en obtener la certificación ISO como estrategia de calidad, el 23,1% ya han conseguida dicha certificación, y el 27,4% restante se encuentran en proceso de su obtención.
- Más del 70% de las empresas industriales tienen una ubicación cercana a las empresas del mismo sector y cuentan con una infraestructura adecuada para la eliminación de residuos. En un porcentaje menor, el 58,4%, responden que poseen servicios financieros instalados en su área industrial.
- Tan sólo el 15% de las empresas industriales conocen el programa SIGAIN que tiene en marcha la Administración Regional y el 90% proponen ayudas y subvenciones en el precio del suelo industrial. Son las empresas más jóvenes quienes menos conocen la herramienta de localización industrial de la Administración.
- Los factores externos de localización analizados en la encuesta permiten ordenarlos según su importancia. Así, para el 87% de empresas el precio del suelo es el factor más importante, le siguen con el 76% la proximidad de los mercados de materias primas y con el 58% la accesibilidad de recursos humanos cualificados.
- Considerando el comportamiento futuro de las empresas por ubicarse en suelo industrial ordenado, se obtiene que el 50,7% estarían dispuestas a localizarse en un polígono industrial, habiendo una mayor propensión (61,8%) en las más jóvenes. También se puede resaltar que tres de cada 10 empresas con más de 20 empleados estarían dispuestas a situarse en un Parque Tecnológico.
- Los aspectos de carácter operativo en los que las empresas industriales han conseguido una evolución más favorable durante el último año son: accidentes de trabajo, comunicación con clientes, limpieza y orden en la empresa, colaboración con proveedores y capacidad de los empleados para realizar sus tareas.

## Construcción

- El 31% de las empresas constructoras de la región consideran que el clima empresarial en el que se desenvuelve su actividad y comparando con 2001 ha mejorado. El 59,5% opina que es igual y el 9,5% que es peor. Las empresas constructoras con una percepción más favorable de su entorno son las más jóvenes y las de mayor tamaño.
- Las expectativas empresariales en crecimiento de ventas y empleo para el año 2002 son positivas para el sector, aunque ligeramente inferiores a las del año anterior. El 55% de las empresas estiman que conseguirán incrementar su nivel de ventas, el 40% de las empresas opinan que aumentarán su plantilla, mientras que tan solo el 2,5% la reducirá y el 35% señalan que incrementarán las inversiones en inmovilizados.
- Respecto a sus competidores las empresas de la construcción señalan que disponen de una posición más favorable en cuanto a la calidad del servicio, la competitividad y el grado de diferenciación de sus productos. Contrariamente, manifiestan una peor posición en sus actividades de comunicación comercial (publicidad sobre su empresa y productos y promoción hacia el consumidor y distribuidor).
- Las empresas consideran que su conocimiento de las necesidades del cliente y de las tendencias y evolución del mercado es mucho mejor que la de su competencia.
- En cuanto a los aspectos relacionados con la distribución, hemos hecho referencia tanto a la situación del canal de distribución (sistema físico de distribución y capacidad de atención a los miembros del canal) como a la preparación, motivación y rendimiento de los vendedores. En todos estos ítems, las empresas de la construcción de la región opinaron que su posición es algo superior a la de su competencia.
- Los principales objetivos comerciales para los próximos años de las empresas constructoras son: consolidar su relación con los clientes y distribuidores, mejorar la imagen de la empresa y aumentar su volumen de ventas.
- Cerca del 60% de las empresas constructoras presentan un alto grado de utilización de las técnicas económico y financieras (contabilidad de costes, establecimiento de presupuestos de tesorería y análisis financiero).
- El periodo medio de cobro a clientes es de 90 días y el periodo medio de pago a proveedores es de 103 días. Las empresas más jóvenes y las de menor tamaño presentan una mejor posición.
- El 24,4% de las empresas han tenido una evolución creciente de la rentabilidad, el 73,2% estable y el 2,4% decreciente.
- El 26,8% de las empresas incrementaron su capitalización y el 73,2% la mantuvo estable.
- La mayor parte de las empresas de la construcción tienen diferenciados en su estructura los departamentos de administración/contabilidad; producción/compras y recursos humanos.
- Las áreas menos desarrolladas son la de comercial/marketing y, sobre todo, la de I+D.
- Las empresas más jóvenes cuentan en mayores porcentajes con el departamento de producción diferenciado en su estructura lo que lleva a pensar que trabajan como subcontratistas de las más antiguas teniendo en cuentas que la subcontratación es la práctica de gestión flexible que más aplican las empresas del sector.
- En comparación con las empresas pequeñas, las de mayor tamaño cuentan con un mayor número de departamentos diferenciados en la estructura organizativa, destacando el de recursos humanos y el de administración/contabilidad.

- La mayoría de las empresas tienen entre 1 y 2 personas ocupadas por cada departamento. De esta tendencia se diferencian sobre todo los departamentos comercial, producción y administración, que disponen habitualmente de un mayor número de empleados. También es de resaltar que un 16,6% de las empresas cuentan con más de 5 personas en I+D, pese al escaso desarrollo del área en el sector.
- Más del 60% de las empresas que disponen de departamentos realizan planes para desarrollar sus actividades, destacando por un mayor nivel de planificación los departamentos de recursos humanos y de producción/compras.
- La utilización por parte de las empresas de planes de prevención de riesgos laborales destaca significativamente sobre el resto de las prácticas de gestión de recursos humanos en este sector, además de ser la práctica a la que se da una mayor importancia (6,68 en una escala de 1 a 7), lo que evidencia la preocupación del sector por la prevención y la seguridad.
- Otras prácticas cuya aplicación se puede destacar son las descripciones de puestos de trabajo, el reclutamiento y selección de personal, el diagnóstico de las necesidades formativas y los sistemas de valoración del rendimiento/desempeño.
- La planificación de personal, los sistemas de retribución con incentivos y los planes para el crecimiento y la promoción del personal son las prácticas de recursos humanos menos utilizadas por las empresas del sector.
- La antigüedad no explica diferencias en el uso de las prácticas de recursos humanos. Las empresas de mayor tamaño (más de 20 empleados) aplican por encima del resto el reclutamiento y selección del personal, los sistemas de valoración del rendimiento, los planes de promoción y los sistemas de incentivos.
- En cuanto a los indicadores de recursos humanos, al igual que sucede en la industria, las empresas señalan disponer de aceptables índices de productividad de la mano de obra, de implicación de los empleados en el puesto de trabajo y de identificación con la empresa, señalando, a su vez, que los niveles de absentismo y de rotación (abandonos voluntarios) son bajos. Dicha situación se espera que continúe estable o que mejore en los próximos dos años.
- Las empresas más jóvenes y las de mayor tamaño tienen mayores índices de absentismo, éstas últimas, además, también se encuentran con una mayor rotación del personal.
- Las empresas del sector de construcción regional no se caracterizan por realizar excesivos esfuerzos en busca de acuerdos de cooperación. No obstante, se pueden destacar los acuerdos para realizar actividades administrativas, de producción de servicios y de desarrollo de nuevas tecnologías.
- Las actividades cooperativas menos realizadas son las de compras/abastecimientos y las de tipo comercial.
- Las prácticas flexibles que han sido utilizadas por un mayor porcentaje de empresas son las concernientes a la subcontratación a empresas externas (76,2%), a la contratación temporal (66,7%) y a la de trabajadores autónomos (45,2%) en las que se diferencia del resto de sectores analizados. En el otro extremo, se sitúan prácticas como el teletrabajo y la semana laboral reducida que no han sido utilizadas por ninguna de las empresas del sector.
- No se han apreciado diferencias de comportamiento con respecto a la utilización de prácticas flexibles por razones de tamaño o de antigüedad de la empresa, con la única excepción de la amortización de bajas, cuyo uso es significativamente mayor en las empresas de mayor tamaño.

- La mayor parte de la inversión de las empresas del sector de construcción se concentra en las tecnologías relacionadas con la administración de la empresa y con los procesos productivos, en detrimento de la inversión en tecnologías de productos o servicios. Además, las empresas suelen generalmente optar por adquirir dichas tecnologías en lugar de desarrollarlas internamente.
- Únicamente se detectaron diferencias de comportamiento con respecto al desarrollo de las tecnologías relacionadas con la administración de la empresa. Así, las empresas más maduras suelen desarrollarlas internamente en mayor proporción que las jóvenes; en cambio, las empresas más grandes suelen adquirirlas externamente en mayor proporción que las más pequeñas.
- Las principales fuentes de información sobre tecnologías utilizadas por las empresas son los proveedores, las revistas especializadas, las ferias, los clientes y los cursos y seminarios. Las fuentes menos utilizadas son los organismos e instituciones públicas y las consultorías externas.
- Las empresas más maduras hacen un mayor uso de las consultorías externas como fuentes de información sobre tecnologías que las empresas más jóvenes, no encontrando diferencias en cuanto al uso de fuentes de información sobre innovación y tecnología atendiendo al tamaño.
- Tan sólo el 5% de las empresas constructoras analizadas disponen de la certificación ISO, el 30% se encuentra en proceso de su obtención y el 65% restante no dispone de certificación de calidad.
- Más del 80% de las empresas de construcción tienen su ubicación próxima a la de otras empresas del mismo sector y disponen de una infraestructura adecuada para la eliminación de residuos. En un porcentaje menor, el 76,2%, responden que poseen servicios financieros instalados en su área industrial.
- Tan sólo el 9,5% de las empresas conocen el programa SIGAIN que tiene en marcha la Administración Regional y el 95% proponen ayudas y subvenciones en el precio del suelo industrial. La antigüedad y el tamaño de la empresa condicionan las respuestas de las empresas, siendo las más jóvenes y con un tamaño más pequeño quienes menos conocen la herramienta de localización industrial de la Administración.
- Los factores externos de localización analizados en la encuesta permiten ordenarlos según su importancia. Así, para el 88% de empresas el precio del suelo es el factor más importante, le siguen con el 77% la proximidad de los mercados de materias primas y con el 59% la accesibilidad de recursos humanos cualificados.
- Si se observa el comportamiento futuro de las empresas por ubicarse en suelo industrial ordenado, se infiere que el 50% estarían dispuestas a localizarse en un polígono industrial, dándose una mayor propensión (82%) en las más jóvenes. También se puede resaltar que cuatro de cada 10 empresas estarían dispuestas a situarse en un Parque Tecnológico.
- Los aspectos de carácter operativo en los que las empresas industriales han conseguido una evolución más favorable durante el último año son: comunicación con los clientes, reclamación de los clientes, colaboración con los proveedores, capacidad de los empleados para realizar sus tareas y accidentes en el trabajo.



## Servicios

- El 22,7% de las empresas de servicios de la región consideran que el clima empresarial en el que se desenvuelve su actividad y comparando con 2001 ha mejorado. El 51,5% opina que es igual y el 25,8% que es peor. Las empresas de servicios con una percepción más favorable de su entorno son las más jóvenes y las de menor tamaño.
- Las expectativas empresariales en crecimiento de ventas y empleo para el año 2002 son positivas para el sector, aunque ligeramente inferiores a las del año anterior. El 42,5% de las empresas estiman que conseguirán incrementar su nivel de ventas, el 21,4% de las empresas opinan que aumentarán su plantilla, mientras que tan solo el 6,8% la reducirá y el 31% señalan que incrementarán las inversiones en inmovilizados a lo largo del 2002.
- Respecto a sus competidores las empresas indican que disponen de una posición más favorable en cuanto a la calidad del servicio y la competitividad de sus productos o servicios. Contrariamente, manifiestan una peor posición en sus actividades de comunicación comercial (publicidad sobre su empresa y productos y promoción hacia el consumidor y distribuidor).
- Las empresas de servicios de la región consideran que su cartera de productos o servicios tiene una posición algo mejor que la competencia. Los aspectos mejor valorados son los relacionados con la calidad del servicio ofrecido y con la competitividad de sus productos, y algo menos valorados el grado de diferenciación de su producto-servicio y la diversidad y amplitud de su catálogo, pero también con una sólida valoración.
- Los principales objetivos comerciales para los próximos años de las empresas de servicios son: aumentar los beneficios de la empresa, consolidar su relación con los clientes y distribuidores, mejorar la imagen de la empresa y sus servicios y aumentar su volumen de ventas.
- En torno al 40% de las empresas de servicios presentan un alto grado de utilización de las técnicas económico y financieras (contabilidad de costes, establecimiento de presupuestos de tesorería y análisis financiero).
- El periodo medio de cobro a clientes es de 57 días y el periodo medio de pago a proveedores es de 55 días. Las empresas de mayor tamaño consiguen un mayor aplazamiento de pago a sus proveedores.
- El 21,6% de las empresas han tenido una evolución creciente de la rentabilidad, el 66% estable y el 12,4% decreciente.
- El 20,1% de las empresas incrementaron su capitalización, el 76,8% la mantuvo estable y tan solo en el 3,1% de las empresas fue decreciente.
- La gran mayoría de empresas del sector servicios tiene departamento de administración/contabilidad; los departamentos comercial/marketing y de producción/compras también es habitual encontrarlos diferenciados.
- Los departamentos menos desarrollados son el departamento de recursos humanos y, sobre todo, el de I+D.
- En comparación con las empresas pequeñas, las empresas de mayor tamaño son las que cuentan con un mayor número de departamentos diferenciados en la estructura organizativa.
- La mayoría de las empresas tienen entre 1 y 2 personas ocupadas por cada departamento. De esta tendencia se diferencian sobre todo los departamentos comercial y de administración, que disponen habitualmente de un mayor número de empleados.

- Más del 60% de las empresas que disponen de departamentos realizan planes para desarrollar sus actividades, destacando por un mayor nivel de planificación los departamentos de I+D, comercial y de producción.
- La utilización por parte de las empresas de planes de prevención de riesgos laborales destaca significativamente sobre el resto de las prácticas de gestión de recursos humanos, seguidas de las descripciones de puestos de trabajo y el reclutamiento y selección de personal.
- La planificación de personal, los sistemas de valoración del rendimiento y los planes de promoción y de carrera son las prácticas de recursos humanos menos utilizadas.
- Las empresas de mayor tamaño (más de 20 empleados) aplican en mayor medida todas y cada una de las prácticas y procesos de gestión de recursos humanos analizados.
- En cuanto a los indicadores de recursos humanos, las empresas señalan disponer de aceptables índices de productividad de la mano de obra, de implicación de los empleados en el puesto de trabajo y de identificación con la empresa, señalando, a su vez, que los niveles de absentismo y de rotación (abandonos voluntarios) son bajos. Dicha situación se espera que continúe estable o que mejore en los próximos dos años.
- Las empresas más maduras tienen un mayor número de horas de absentismo que las jóvenes. En esta línea, las empresas de mayor tamaño tienen índices más altos de absentismo y de abandonos voluntarios que las empresas de menor número de empleados.
- Las empresas de servicios no se caracterizan por un excesivo afán cooperativo, al igual que sucede en otros sectores. En porcentaje, destacan las alianzas en actividades de compras o abastecimiento, en actividades comerciales y relacionadas con la producción de servicios.
- Los acuerdos para temas de gestión de personal y de desarrollo de nuevas tecnologías son casi inexistentes, hecho que cabe calificar como limitación para la competitividad de las empresas de este sector.
- Las prácticas flexibles que han sido utilizadas por un mayor porcentaje de empresas son las concernientes a las contrataciones (temporales y a tiempo parcial, subcontratación con empresas externas y la contratación de trabajadores autónomos), y a la organización del tiempo de trabajo (horario laboral flexible, horas extraordinarias y trabajo por turnos).
- Las prácticas flexibles menos utilizadas son las salidas incentivadas de personal, el teletrabajo, la semana reducida, la amortización de bajas y los despidos y jubilaciones anticipadas.
- Las empresas de mayor tamaño suelen utilizar en mayor medida que las pequeñas las contrataciones temporales, a tiempo parcial y a través de ETT, la subcontratación y la contratación de autónomos, así como el recurrir a despidos y jubilaciones anticipadas.
- La mayor parte de la inversión de las empresas del sector servicios se concentra en las tecnologías relacionadas con la administración de la empresa y con los procesos productivos, en detrimento de la inversión en productos. Además, las empresas suelen generalmente optar por adquirir dichas tecnologías en lugar de desarrollarlas internamente.
- Las empresas de mayor tamaño suelen desarrollar internamente las tecnologías relacionadas con procesos productivos y con la administración de la empresa en mayor proporción que las empresas más pequeñas.
- Las principales fuentes de información sobre tecnologías utilizadas por las empresas son los proveedores, las revistas especializadas, las ferias, los clientes y los cursos y seminarios. Las fuentes menos utilizadas son los organismos e instituciones públicas y las consultorías externas.

- Las empresas más maduras y de mayor tamaño hacen un mayor uso de los cursos y seminarios y de las consultorías externas como fuentes de información sobre tecnologías que las empresas más jóvenes y de menores dimensiones.
- La mayoría de las empresas de servicios analizadas (64,9%) no disponen de certificación de calidad. El 16% si dispone y el 19,1% actualmente se encuentra en proceso para su obtención.
- Cerca del 80% de las empresas de servicios tienen su ubicación próxima a otras empresas del mismo sector y tienen una infraestructura adecuada para la eliminación de residuos. En un porcentaje relativamente menor, el 68%, responden que poseen servicios financieros instalados en su área industrial. La cercanía a empresas del mismo sector y la posibilidad de tener servicios financieros son características que tienen un mayor peso en las empresas más pequeñas.
- Tan sólo el 12% de las empresas conocen el programa SIGAIN que tiene en marcha la Administración Regional y el 88% proponen ayudas y subvenciones en el precio del suelo industrial. La antigüedad de la empresa condiciona las respuestas de las empresas, siendo las más jóvenes quienes más ayudas y subvenciones solicitarían de la Administración.
- Los factores externos de localización analizados en la encuesta permiten ordenarlos según su importancia. Así, para el 84% de empresas el precio del suelo es el factor más importante, le siguen con el 71% la proximidad de los mercados de materias primas y con el 65% la accesibilidad de recursos humanos cualificados.
- Si se observa el comportamiento futuro de las empresas por ubicarse en suelo industrial ordenado, se infiere que el 41% estarían dispuestas a localizarse en un polígono industrial, existiendo una mayor propensión (50%) en las de tamaño mayor. También se puede resaltar que el 25,9% de las empresas estarían dispuestas a situarse en un Parque Tecnológico.
- Los aspectos de carácter operativo en los que las empresas de servicios han conseguido una evolución más favorable durante el último año son: accidentes de trabajo, comunicación con clientes, colaboración con los proveedores, reclamaciones de los clientes y capacidad de los empleados para realizar sus tareas.