

RESUMEN EJECUTIVO

Características del cliente de Terciario Avanzado.

El gasto medio en Terciario Avanzado de las empresas de la Comunidad Valenciana durante 2009 ha sido de un **2% sobre su volumen de facturación**, fluctuando considerablemente por tipo de empresa, sector y servicios contratados.

Los servicios mas contratados han sido los de Finanzas, control de gestión y auditorias, utilizados por un 88% de las empresas. Estos servicios son los relacionados con la asesoría financiera, fiscal y contable.

Siguen a esta categoría los de Publicidad – Comunicación- Diseño (46,3%) y Calidad-Medioambiente-Prevencion de Riesgos (40,3%).

Es destacable que el volumen global de contratación de servicios avanzados va aumentando con el tamaño de la empresa cliente, siendo su máximo en las empresas medianas (entre 50 y 249 trabajadores). Las grandes empresas desarrollan en gran medida estos trabajos de forma interna, aunque el volumen de facturación que suponen estas empresas es importante.

Algunas funciones como Recursos Humanos-Formación y Estrategia-Dirección-Organización, tienen a realizarse generalmente de forma interna (57% y 71% respectivamente).

Las previsiones para 2010 apuntan a una **recesión entre leve y moderada**, según los tipos de servicios. El 9% de todas las empresas no contratara ningún servicio de TA el año que viene y las que lo hagan será invirtiendo una cuantía inferior. El motivo común es el ahorro de costes.

Además, el 29% de las empresas cliente consideran que no aumentara la demanda de servicios avanzados.

Este descenso de la demanda será mas acentuado entre empresas pequeñas y micro del sector Comercio, Transporte y Telecomunicaciones.

Satisfacción con los servicios de Terciario Avanzado

El grado de satisfacción de las empresas cliente con los servicios externos de Terciario Avanzado es extraordinariamente alto (97% de la muestra expresa están satisfechos o muy satisfechos), siendo este un claro punto a favor del sector.

Esta valoración tan positiva es generalizable a cualquier tipo de servicio Terciario Avanzado, aunque marketing es el de mayor margen para mejorar e

Ingeniería – Producción – Logística destaca por la buena definición y gestión con que se desarrollan sus productos.

Las empresas-cliente dedicadas a Turismo o Consultorías (inmobiliarias, jurídicas, técnicas) son las que están viendo cubiertas sus expectativas con mayor satisfacción. Sin embargo, todas las empresas, independientemente de su tamaño, están igualmente satisfechas.

Canales de distribución de Terciario Avanzado.

Los criterios de elección de un proveedor de Terciario Avanzado se basan en la **experiencia y conocimiento, el grado de especialización y el precio.**

El precio del servicio en concreto, asume un papel determinante cuando las condiciones de la oferta son equiparables. En este sentido, las consultorías son los clientes que se manifiestan más sensibles al tema económico.

Destaca la importancia del prestigio y la recomendación a la hora de contratar Marketing, debido a que se trata de un servicio con resultados más lejos de la excelencia.

Se otorga mucha importancia a la metodología y gestión de subvenciones al buscar un proveedor de servicios de RRHH-Formación. Se trata de servicios mediocres, por otra parte, en cumplimiento de plazos.

Las empresas grandes inciden en la calidad de lo que se va a obtener, a la hora de seleccionar a sus proveedores.

Motivaciones de compra de servicios de Terciario Avanzado

El modelo ideal de empresa proveedora de servicios de Terciario Avanzado responde a un **tamaño pequeño y de marcada especialización.**

Solo las empresas grande y, en menor medida, el sector turístico-hotelerero (debido a que sus centros de decisión mayoritariamente no están en la Comunidad Valenciana) manifiestan una amplia aceptación de las multinacionales.

Hay discrepancias sobre la verdadera utilidad de las visitas comerciales y es, por ello, que se prefiere la iniciativa personal en caso de una necesidad de tipo Terciario Avanzado.

La vía verbal e Internet son medios muy utilizados para el contacto con empresas de este tipo, a las que se pide una propuesta forma con presupuesto para decidir la contratación.

www.cgce.es