

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Evolución del sector de los servicios a empresas en Europa»

(2009/C 27/06)

El 6 de diciembre de 2007, la Sra. Wallström, Vicepresidenta de la Comisión Europea y Comisaria responsable de Relaciones Institucionales y Estrategia de Comunicación, y el Sr. Verheugen, Vicepresidente de la Comisión Europea y Comisario de Empresa e Industria, pidieron al Comité Económico y Social Europeo que elaborase un dictamen exploratorio sobre el tema:

«Evolución del sector de los servicios a empresas en Europa».

La Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo, encargada de preparar los trabajos del Comité en este asunto, aprobó su dictamen el 11 de junio de 2008 (ponente: Sr. CALLEJA).

En su 446º Pleno de los días 9 y 10 de julio de 2008 (sesión del 9 de julio), el Comité Económico y Social Europeo ha aprobado por 135 votos a favor, 2 en contra y 12 abstenciones el presente Dictamen.

1. Introducción

1.1 La Sra. Wallström, Vicepresidenta de la Comisión Europea y Comisaria responsable de Relaciones Institucionales y Estrategia de Comunicación, y el Sr. Verheugen, Vicepresidente de la Comisión Europea y Comisario de Empresa e Industria, pidieron al CESE que elaborase un dictamen exploratorio sobre los servicios a las empresas consistente en un seguimiento y un nuevo análisis sobre la base de un dictamen anterior en el que se examinaba la interacción entre los servicios a las empresas y la industria (¹).

1.1.1 Este estudio debería tomar en consideración la gran importancia que concede la Comisión Europea a la Agenda de Lisboa para mantener e incrementar la competitividad de la industria europea, gestionando el proceso de cambio en la línea de la estrategia europea para el desarrollo sostenible y, en el plano social, fomentando la aparición de interlocutores sociales representativos para negociar al nivel adecuado.

1.1.2 La consecución de estos objetivos debe avanzar paralelamente a la simplificación del marco regulador para la industria, una prioridad política que constituye uno de los puntos principales de la política industrial de la Comisión.

1.1.3 Asimismo, esta política industrial se caracteriza por un enfoque integrado que toma en consideración las necesidades de los diferentes sectores.

2. Resumen de las conclusiones y recomendaciones

2.1 Reconocimiento de la importancia del sector de los servicios para el desarrollo económico y social

El CESE considera que se necesita urgentemente un auténtico cambio y una ampliación del enfoque para abarcar los servicios, que no deberían seguir considerándose como un mero apéndice de la industria manufacturera. La sociedad está sufriendo grandes transformaciones, y los servicios se hallan en el epicentro de estos cambios. Por este motivo, la Comisión Europea debe reconocer esta evolución y concederle mayor importancia.

2.2 Acciones prioritarias

Dado el amplio abanico de posibilidades en diferentes ámbitos de acción relacionados con los servicios a las empresas, resulta de suma importancia establecer prioridades entre las diferentes acciones. Deben hacerse urgentemente progresos hacia el cumplimiento de los diez objetivos clave establecidos en el Programa Comunitario de Lisboa 2008-2010. Estos objetivos afectan, de manera directa o indirecta, al futuro desarrollo de los servicios. En opinión del CESE, deberían fijarse prioridades en este orden:

— *Medidas relativas a las políticas en materia de servicios a las empresas y un Grupo de Alto Nivel.* Se recomienda la creación de un Grupo de Alto Nivel sobre los servicios a las empresas para realizar un análisis más pormenorizado del sector, evaluar las políticas actuales a fin de identificar y evaluar las más eficaces y con mayor éxito en relación con las empresas y adoptar medidas políticas concretas para responder a las principales carencias y necesidades. Debería prestarse especial atención a la naturaleza, muy diversa, de los diferentes subsectores de los servicios a las empresas, a fin de determinar cuáles requieren mayor atención y a qué nivel (regional, nacional, UE) se justifican las medidas políticas.

— *Políticas del mercado de trabajo en los servicios a las empresas.* Desde una perspectiva social, se necesita un examen detallado, a nivel sectorial, de los retos planteados por los nuevos tipos de empleo generados por las interacciones entre los servicios a las empresas y la industria manufacturera. Este análisis debe abarcar aspectos como la educación, la formación y el aprendizaje permanente, así como las condiciones laborales de los trabajadores, incluidos los implicados en procesos de externalización. Para alcanzar este objetivo, es preciso fomentar el diálogo social a nivel sectorial. En este contexto, convendría establecer una agenda para debatir los cambios específicos de las condiciones laborales y las oportunidades de empleo resultantes de las transformaciones estructurales que afectan al sector de los servicios a las empresas.

— *Los servicios a las empresas en las políticas de innovación.* Deberían hacerse esfuerzos considerables para fomentar los programas de I+D e innovación, así como las acciones para la innovación de los servicios. Hay áreas, como la innovación organizativa, los servicios a las empresas con un uso intensivo de conocimientos y la gestión de la innovación, que merecen más atención.

(¹) DO C 318/2006 de 23.12.2006, p. 4 (CCMI/035).

- *Desarrollo de las normas relativas a los servicios a las empresas.* Se debería animar a las empresas a que contribuyan a fijar normas a través de la autorregulación, previa consulta detallada a los usuarios de los servicios a las empresas. El apoyo del CEN y sus asociados (plataforma abierta) resulta importante para difundir los resultados de la innovación que han tenido éxito, especialmente buscando el consenso de manera rápida e informal.
- *Fomentar la Ciencia de los Servicios* como una nueva disciplina académica en la educación y la formación.
- *El mercado interior y la normativa que afecta a los servicios a las empresas.* El CESE ha confeccionado una lista de ámbitos en los que es necesario adoptar medidas para conseguir la reducción, clarificación y simplificación de la carga reguladora, sin reducir, como es obvio, las obligaciones existentes en lo que atañe a la higiene y la seguridad en el trabajo y a la representación de los trabajadores. Entre otros aspectos, hay que destacar que no se ha llevado a cabo ninguna evaluación del impacto de la Directiva sobre los Servicios para los servicios a las empresas, y que ello merece un esfuerzo importante, en particular una vez que la Directiva se haya incorporado a los ordenamientos jurídicos nacionales. Esto incluiría la identificación de nuevas medidas que podrían adoptarse para impulsar un comercio más abierto y mayor competencia en el mercado interior de la UE ampliada.
- *Nuevas mejoras en materia de estadísticas sobre los servicios a las empresas.* Se recomienda que los Estados miembros colaboren en mayor medida para mejorar las estadísticas sobre los servicios a las empresas y disponer de más información sobre sus resultados, así como sobre su efecto para las diferentes economías nacionales, pues se trata de una herramienta necesaria para que los gobiernos puedan ayudar al sector a desarrollar su potencial. Las recientes modificaciones introducidas en el capítulo 74 de la nomenclatura NACE tampoco serán suficientes para proporcionar los detalles requeridos para obtener datos significativos sobre los servicios a las empresas.

3. Observaciones generales

3.1 *Antecedentes.* El dictamen de iniciativa del CESE aprobado en septiembre de 2006 (CCMI/035) proponía que se prestase más atención a los servicios a las empresas por lo que su contribución supone para los resultados de la industria manufacturera europea. En el dictamen se explicaban las interacciones entre los servicios y la industria manufacturera y las repercusiones sobre los resultados a nivel social y económico en términos de empleo, productividad y competitividad. Éste fue el punto de partida para el actual seguimiento y nuevo análisis de los servicios a las empresas. Convendría comenzar el presente Dictamen definiendo los servicios a las empresas como una serie de actividades del sector servicios que, mediante su uso como insumos intermedios, influyen en la calidad y la eficiencia de las actividades de producción, al complementar o sustituir a los servicios internos (Rubalcaba y Kox 2007). Esta definición se corresponde, en parte, con la nomenclatura NACE rev. 1 (códigos 72-74) y con la nueva versión de la NACE (códigos 69-74, 77-78, 80-82), y la adición de las diferentes categorías de servicios. Pueden distinguirse dos principales categorías de servicios a las empresas:

- Servicios a las empresas intensivos en conocimiento (p. ej., servicios informáticos, consultoría de gestión, contabilidad, asesoramiento fiscal y jurídico, servicios de *marketing* y encuestas, servicios técnicos y de ingeniería, servicios de personal, formación profesional y contrataciones).
- Servicios a las empresas de carácter operativo (p. ej., servicios de seguridad, servicios de limpieza, administración y teneduría de libros, contrataciones temporales, centros de llamadas, traducción e interpretación).

El objetivo del presente Dictamen es contribuir a que este sector obtenga un mayor reconocimiento, hacer posible que se desarrolle sin obstáculos y ayudar a las economías europeas en sus esfuerzos por ser más competitivas en el mercado global.

3.2 *Importancia de los servicios y los servicios a las empresas.* El sector de los servicios ocupa un lugar cada vez más importante en la mente de los ciudadanos, los profesionales, las empresas, las regiones y los países. En gran medida, los servicios dominan la nueva oferta y demanda de los sistemas económicos y sociales. Aun cuando estén presentes en la mayoría de los aspectos de la vida económica y social, las estadísticas no reflejan gran parte de esta actividad. El desglose tradicional entre los sectores de producción, aun cuando es incompleto y oculta la fuerte interrelación que existe entre ellos, nos permite hacer una estimación de la importancia de las principales actividades económicas. La importancia del sector económico de los servicios va en aumento en Europa, con un porcentaje del empleo total menor (70 %) que en los Estados Unidos (80 %) y mayor que en Japón (67 %). En estos tres sectores, el sector específico de los servicios a las empresas ha crecido de manera muy dinámica, con un aumento similar en el porcentaje del empleo total. Las empresas cuya actividad principal es proveer servicios a las empresas representan el 10-12 % del empleo y el valor añadido totales. Si se cuentan también los servicios a las empresas como actividad secundaria, el porcentaje relativo al empleo sería mucho mayor. En 2004, los países europeos a la cabeza en el sector de los servicios a las empresas eran los países del Benelux, el Reino Unido, Francia y Alemania. En el periodo 1995-2004, el sector de los servicios a las empresas aumentó de manera sustancial en algunos países, como Hungría, Polonia, Austria, Letonia y Malta. Esto parece indicar que está teniendo lugar cierto proceso de convergencia entre algunos países de la UE. Estas cifras sólo representan el empleo en empresas cuya actividad principal son los servicios a las empresas. La mayoría de ellas son PYME.

3.3 *Evaluación de la evolución del sector.* El CESE ha vuelto a evaluar la situación del sector teniendo en cuenta la evolución ocurrida desde su anterior dictamen (CCMI/035), aprobado en septiembre de 2006, y ha constatado con satisfacción que los servicios a las empresas en la industria manufacturera han pasado a pesar más en las decisiones tomadas por la Comisión.

- La Comunicación «Revisión intermedia de la política industrial. Una contribución a la estrategia de crecimiento y empleo de la UE»^(?), publicada tras el dictamen del CESE antes citado, propugna que se analice y se examine la competitividad de los sectores de los servicios y sus repercusiones para la competitividad de la industria y, si es necesario, se realice un análisis sectorial más detallado. El resultado sería la identificación de todos los obstáculos que impiden mejorar la competitividad y la eliminación de las

(?) COM(2007) 374 de 4.7.2007.

eventuales deficiencias del mercado que podrían justificar la adopción de medidas para abordar problemas específicos en determinados sectores industriales o de servicios. La Comisión Europea está llevando a cabo este análisis detallado este año y debería presentar resultados a finales de año.

- La publicación, en julio de 2007, del documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «*Towards a European strategy in support of Innovation in services: Challenges and key issues for future actions*»⁽³⁾, la apertura de la plataforma europea de servicios relacionados con la empresa en febrero de 2008 y la próxima Comunicación sobre el tema de la innovación en el sector de los servicios (prevista para finales de 2008) pueden constituir un importante paso adelante hacia una auténtica integración de los servicios en las políticas de innovación de la UE.
- La adopción de la Directiva relativa a los servicios en el mercado interior⁽⁴⁾, que tendrá que aplicarse antes del 28 de diciembre de 2009, constituirá un hito en la creación de un auténtico mercado interior para los servicios, siempre y cuando sus disposiciones se incorporen en los ordenamientos jurídicos nacionales de los Estados miembros garantizando que el Derecho laboral y los convenios colectivos aplicables sean los del país donde se presta el servicio. Tanto las empresas como los consumidores podrán aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece. Asimismo, debería impulsar el funcionamiento del mercado de los servicios a las empresas, al facilitar el comercio y las inversiones entre los países de la UE y brindar nuevas oportunidades a la industria manufacturera para escoger más servicios, mejores o más baratos. Estas nuevas ventajas competitivas en el uso de los servicios a las empresas deberían conllevar un aumento del empleo, así como una mejora de la productividad y del rendimiento económico.

3.4 *Medidas de apoyo que pueden beneficiar a los servicios a las empresas.* Además de las principales acciones comunitarias en curso para fomentar los servicios a las empresas en el marco de las políticas de industria e innovación, y los beneficios indirectos potenciales generados por la Directiva sobre el mercado interior, hay otras medidas de la Comisión que, de manera indirecta, refuerzan el papel de los servicios a las empresas en la industria manufacturera.

- Eurostat ha realizado una revisión de la clasificación de la nomenclatura NACE a fin de recabar más datos relativos al sector de los servicios.
- La red *Enterprise Europe*, cuyo objetivo es fomentar el espíritu empresarial y el crecimiento de las empresas en la UE, se creó para integrar la anterior red de Euro Info Centros y las redes de Centros de Enlace para la Innovación, ofreciendo así a los empresarios más de quinientos puntos de contacto⁽⁵⁾. Esta iniciativa debería resultar útil para las PYME y, por consiguiente, para la gran mayoría de proveedores de servicios a las empresas.
- Desde 2005, la Comisión Europea viene presentando propuestas para simplificar los procedimientos administrativos y reducir la burocracia. Las últimas datan de 2008, y

van destinadas a disminuir esta carga mediante procedimientos acelerados⁽⁶⁾. Es una buena noticia para las PYME, que soportan mal las cargas administrativas, demasiado importantes para su reducido tamaño.

- Los interlocutores sociales debatieron el documento de la Comisión «Hacia los principios comunes de la flexiguridad: más y mejor empleo mediante la flexibilidad y la seguridad»⁽⁷⁾ en el marco del diálogo social, y se registraron avances en este sentido. Esto debería facilitar la aplicación del concepto en toda Europa, con las adaptaciones pertinentes según las circunstancias específicas de cada Estado miembro. En los servicios dinámicos a las empresas, la flexiguridad negociada por los interlocutores sociales puede ser de gran utilidad, siempre y cuando se fomente al mismo tiempo más y mejor empleo. Para que la UE logre dar una respuesta a la presión que supone la globalización, debería contarse con la participación de los interlocutores sociales.
- La presentación del documento de la Comisión «Hacia una mayor contribución de la normalización a la innovación en Europa»⁽⁸⁾, que es una de las iniciativas con las que se pretende acelerar la cooperación de la industria y otras partes interesadas para desarrollar, aplicar y utilizar la normalización en apoyo de la innovación, en el marco de una política industrial sostenible.

3.5 *Principales necesidades del sector de los servicios a las empresas.* A pesar del progreso registrado por lo que se refiere a las acciones relativas al sector de los servicios, no conviene olvidar una serie de lagunas y necesidades importantes. El actual marco político europeo está fuertemente orientado hacia la industria manufacturera, aun cuando el sector de los servicios constituye con mucho el segmento más importante de la economía y contribuye al crecimiento en todos los aspectos de la vida empresarial y social.

3.5.1 La mayoría de las iniciativas horizontales y sectoriales de la política industrial de la UE, tanto a nivel nacional como comunitario, se centra en la industria manufacturera, ignorando el papel de apoyo intrínseco que las empresas de servicios desempeñan para aquella. Por este motivo, urge establecer una política equilibrada de la UE, que no subestime la importancia de los servicios a las empresas para la competitividad global de la industria manufacturera europea y para la economía en general. Las políticas horizontales destinadas a cualquier sector económico deben ser verdaderamente horizontales y adaptarse a las necesidades de las empresas y los trabajadores de la nueva economía de servicios. En efecto, los sectores industrial y de los servicios están inextricablemente relacionados, y crean así nuevas oportunidades para la economía europea en el mercado global como resultado directo de las sinergias establecidas entre ambos. Muchas de las iniciativas de la política de la UE que articulan la política industrial deben adaptarse y aplicarse a los servicios, desde un mercado interior plenamente efectivo para los servicios hasta el comercio internacional, pasando por aspectos como las ayudas estatales, el mercado de trabajo, las medidas sociales, la formación, la política regional, la I+D, la innovación, la normalización, el espíritu empresarial, y la mejora

⁽³⁾ SEC(2007) 1059 de 27.7.2007.

⁽⁴⁾ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12.12.2006.

⁽⁵⁾ Comunicado de Prensa IP/08/192 de 7.2.2008.

⁽⁶⁾ Memo/08/12 de 10.3.2008.

⁽⁷⁾ COM(2007) 359 final.

⁽⁸⁾ COM(2008) 133 final de 11.3.2008.

de las estadísticas y de la información, tomando en consideración, cuando proceda, las necesidades específicas de los servicios. Ello no debería interpretarse como que todas las políticas deberían tener un carácter vertical específico para los servicios. Más bien quiere decir que deberían evaluarse las implicaciones de todas estas políticas para los servicios y, cuando proceda, deberían adoptarse medidas específicas.

3.5.2 Pueden señalarse necesidades importantes en los ámbitos siguientes:

- *Los servicios a las empresas en las políticas industriales.* A raíz de la reciente inclusión de los servicios a las empresas y la evaluación en curso, debería prestarse mayor atención a las condiciones específicas que permiten que el uso de servicios favorezca los resultados de la industria como, por ejemplo, el papel de los servicios para la competitividad industrial y la productividad desde una perspectiva económica. Para hacer frente a la competencia global, Europa debe invertir en innovación, conocimiento, diseño, logística, *marketing* y otros servicios a la empresa; en otras palabras, en la totalidad de la cadena de valor.
- *Los servicios a las empresas en las políticas de empleo y formación.* La mayor parte de la actividad tiene lugar en el sector de los servicios, y seguirá siendo así. (Los responsables políticos no deberían olvidar que el 20 % de los insumos intermedios de la industria manufacturera proviene del sector de los servicios.) Por este motivo, el impacto potencial de la externalización/deslocalización global para el empleo en el sector de los servicios (hasta un 30 %, según el estudio de la OCDE para 2006) obliga a los Estados miembros a reforzar las competencias y cualificaciones adecuadas que permitirán a sus industrias hacer frente a la competencia global.
- *Los servicios a la empresa en las políticas de innovación y productividad.* El fomento de la innovación en el sector de los servicios es esencial para reforzar la competitividad de la industria gracias a una serie de factores cualitativos. La innovación en los servicios tiene importantes repercusiones positivas para la calidad, el empleo y la interacción con los clientes. Al mismo tiempo, los servicios a las empresas pueden ofrecer empleo de calidad en unas buenas condiciones de trabajo y entornos intensivos en conocimiento; en este caso, los trabajadores contribuyen a hacer posible la innovación de los servicios y a que ésta sea un éxito. De esta manera se posibilita que la empresa mejore su posición de competencia y que los trabajadores desarrollen nuevas oportunidades laborales. Los beneficios de la innovación en los servicios deberían ir destinados a superar el estancamiento de las tasas de crecimiento de la productividad en el sector de los servicios a las empresas. En la mayoría de los países siguen dominando unas tasas reducidas de crecimiento de la productividad, aun cuando ciertos problemas estadísticos de medición hagan que se subestime la contribución de los servicios a las empresas a los aumentos globales de productividad.
- *Los servicios a las empresas en el mercado interior.* Se trata de crear un mercado europeo para los servicios que permita a la UE desempeñar un papel decisivo en el proceso de globalización teniendo en cuenta todas las condiciones que repercuten en los mercados y la competitividad. Se necesita un seguimiento específico de la incorporación de la Directiva de servicios a los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros, así como de sus repercusiones para los servicios a las empresas.

— *Los servicios a las empresas y las regiones.* Muchas regiones cuentan con una escasa provisión de fondos para los servicios a las empresas, ya que éstos suelen concentrarse en grandes áreas metropolitanas de ingresos elevados. Resulta importante, a nivel regional, fomentar y estimular tanto la demanda como la prestación de servicios a las empresas, y sacar el máximo partido de las redes existentes para aumentar las sinergias entre los diferentes agentes locales.

— *Servicios a las empresas y otras políticas relacionadas.* Existen dos tipos de políticas relacionadas con los servicios a las empresas: las políticas principalmente reguladoras (mercado interior, competencia, mejora del marco regulador, contratación pública) y políticas principalmente no reguladoras (innovación, cualificaciones, calidad y empleo, normas, empresa y PYME, política regional, conocimiento y estadísticas). Debería prestarse especial atención al papel de las normas, la nueva disciplina denominada «Ciencia de los Servicios» y las estadísticas.

3.6 *Interacciones entre las actividades relativas a los servicios a las empresas y las políticas específicas.* La experiencia ha mostrado cómo las medidas globales potenciales podrían interactuar entre ellas y hacer posible que los servicios a las empresas se desarrollen sensiblemente para hacer frente a los retos futuros. Deberían tenerse en cuenta las sinergias e interacciones entre los diferentes tipos de políticas.

3.7 Es necesario aplicar la *lógica económica* a la hora de definir políticas comunitarias específicas para imprimir un impulso a los servicios a las empresas, como han demostrado recientemente Kox y Rubalcaba (*Business Services in European Economic Growth*, 2007). Para fundamentar sus argumentos, éstos hicieron hincapié, sobre todo, en fallos del mercado y problemas sistémicos, como la asimetría de la información y los factores externos.

3.8 *La Agenda de Lisboa 2008-2010.* Las políticas relativas a los servicios a las empresas podrían ser útiles en el contexto de las propuestas para el Programa Comunitario de Lisboa 2008 2010 (COM(2007) 804 final). La mayoría de los diez objetivos que deberán cumplirse en 2010 afectan directa o indirectamente a los servicios.

3.8.1 A mediados de 2008, la Comisión propondrá una **Agenda Social** renovada y contribuirá a paliar las carencias en materia de capacidades. En la mayoría de los servicios a las empresas es posible que se constaten déficits y necesidades importantes, pues estos servicios son muy intensivos en mano de obra. En su Dictamen sobre el tema «Empleo para las categorías prioritarias (Estrategia de Lisboa)»⁽⁹⁾, el CESE señalaba que los objetivos de empleo ambicionados por la Estrategia de Lisboa sólo se habían logrado de manera limitada, y que los incrementos de empleo observables en los últimos años, especialmente entre las mujeres, son empleos a tiempo parcial. Entre los trabajadores de más edad lo que predomina de modo flagrante es la falta de puestos de trabajo adecuados, y los jóvenes encuentran sobre todo formas de empleo atípicas (no estandarizadas), algunas de las cuales no gozan de protección jurídica y social adecuada. El documento informativo del CESE destacaba también que, en el contexto de la flexiguridad, debería garantizarse un elevado nivel de protección social, políticas activas en materia de mercado laboral y una formación profesional y permanente.

⁽⁹⁾ DO C 256 de 27.10.2007, p. 93 (SOC/251).

3.8.2 A principios del presente año, la Comisión presentó diversas **propuestas para una política común de inmigración**, lo que podría tener repercusiones para la inmigración de los trabajadores altamente cualificados en sectores como el de los servicios a las empresas, intensivo en conocimientos, y de los trabajadores menos cualificados en, por ejemplo, los servicios de limpieza o de seguridad.

3.8.3 La UE aprobará una **Ley de la Pequeña Empresa** para aprovechar el potencial de crecimiento de las PYME a lo largo de su ciclo de vida. Los servicios a las empresas son el sector con las mayores tasas de creación y liquidación, por lo que parece adecuado prestar especial atención a las nuevas PYME. En su Dictamen «El potencial empresarial, en particular de las PYME»⁽¹⁰⁾, el CESE abogaba por unas directrices integradas sobre las PYME para el crecimiento y el empleo para el periodo 2008-2010 mejor definidas y más racionales. La reducción de las cargas administrativas de la UE, del orden del 25 %, que tendrá lugar en 2012, beneficiará también a las PYME.

3.8.4 La UE **consolidará el mercado interior y aumentará la competencia en los servicios**. En ese mismo Dictamen del CESE (INT/324 citado supra), éste se lamenta de que la consecución del mercado interior siga incompleta, en particular debido a la lentitud con que los Estados miembros transponen las directivas, así como a las cargas administrativas y la falta de movilidad laboral. Para las PYME, estos factores constituyen obstáculos difíciles de superar.

3.8.5 La UE tiene la intención de hacer realidad la **quinta libertad** (libre circulación del conocimiento) y crear un auténtico Espacio Europeo de Investigación. Los servicios a las empresas intensivos en conocimiento podrían desempeñar un papel en esta prioridad de la Agenda de Lisboa.

3.8.6 La UE mejorará las **condiciones marco para la innovación**. El CESE también ha emitido un Dictamen sobre el tema «Inversión en conocimiento e innovación»⁽¹¹⁾. Su idea clave era que Europa debe permanecer en la vanguardia en materia de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, y se necesita una mayor financiación con cargo al presupuesto de la UE, así como una mejora de los servicios educativos y una mejora general de las normas. También son necesarios un clima social abierto al progreso y la innovación, la creación de las condiciones y adopción de las decisiones necesarias para poder ofrecer a los inversores la confianza y el optimismo necesarios para que inviertan en nuevas empresas en Europa, un mayor conocimiento de la importancia fundamental de la investigación básica y la inculcación del espíritu empresarial en las personas innovadoras y dispuestas a asumir riesgos, así como a aceptar cierto nivel de fracasos y pérdidas que acompañan inevitablemente al riesgo. El CESE examinó también las condiciones marco jurídicas y sociales que pueden favorecer un espíritu de empresa innovador y un mercado propicio a la innovación.

3.8.7 La UE fomentará una **política industrial** orientada hacia una producción y un consumo más sostenibles. El papel de los servicios medioambientales a las empresas en la política industrial podría pasar a enmarcarse en esta prioridad.

3.8.8 La UE entablará negociaciones bilaterales con sus principales socios comerciales para brindar **nuevas oportunidades**

en materia de comercio e inversión internacionales, y crear un espacio común de disposiciones y normas reguladoras.

4. Dar prioridad a las acciones a favor de los servicios a las empresas

Resulta necesario establecer prioridades de acción, ya que el ámbito de las políticas relacionadas con los servicios a las empresas es muy amplio. En opinión del CESE, estas prioridades deberían ser las siguientes:

4.1 **Primera prioridad:** la Comisión Europea debería crear un Grupo de Alto Nivel sobre los servicios a las empresas, en el contexto de la política empresarial e industrial, a fin de velar por que las medidas políticas apliquen un enfoque más amplio que incluya las interacciones del sector de los servicios con la industria y la actividad económica en general. Entre sus objetivos podrían contarse los siguientes:

- llevar a cabo un análisis más pormenorizado de las necesidades de los servicios a las empresas, incluidas las de los diferentes, y muy variados, subsectores;
- evaluar las políticas actuales que afectan a los servicios a las empresas y diseñar acciones políticas concretas al nivel apropiado (regional, nacional o UE);
- recomendar los objetivos estratégicos que deben alcanzarse en las negociaciones de la OMC sobre el GATS, haciendo hincapié en las medidas que se necesitan para que las PYME del sector de los servicios puedan exportar;
- identificar y agrupar a las partes interesadas para cada política en aquellos ámbitos en que la representación de estas partes es limitada y fragmentaria;
- crear un observatorio europeo de los servicios a las empresas, que permita controlar los resultados de las medidas aplicadas como resultado de las políticas de la UE y difundir las buenas prácticas. Entre los miembros del observatorio debería haber representantes del CESE, los sindicatos y las asociaciones empresariales, así como expertos en servicios a las empresas.

4.2 **Segunda prioridad:** debería impulsarse un diálogo social dedicado específicamente a los servicios a las empresas, a fin de debatir y formular recomendaciones sobre:

- las nuevas oportunidades de empleo,
- el aprendizaje permanente,
- los retos ligados a la externalización y la deslocalización,
- la identificación de las carencias en materia de competencias,
- el trabajo parcial y el teletrabajo,
- la flexibilidad en los servicios a las empresas (este tema ya se trató, de manera general, en un dictamen reciente del CESE — SOC/283),
- la falta de personal en los servicios a las empresas intensivos en conocimiento y el papel de la inmigración,
- la movilidad.

⁽¹⁰⁾ DO C 256 de 27.10.2007, p. 8 (INT/324).

⁽¹¹⁾ DO C 256 de 27.10.2007, p. 17 (INT/325).

De hecho, la viabilidad y eficacia de un diálogo social dedicado específicamente al sector (por ejemplo, reconocimiento de acuerdos, asistencia en materia de organización) dependerá de la identificación y el reconocimiento de las organizaciones europeas representativas de empresarios y trabajadores.

4.3 Tercera prioridad: I+D e innovación en los servicios:

- análisis de modos de innovar en los servicios a las empresas y sus repercusiones para la productividad y el crecimiento social y económico,
- papel de los servicios a las empresas intensivos en conocimiento en el desarrollo de la innovación en el sector de los servicios,
- relación entre la evolución de las TIC y la innovación en los servicios,
- análisis de los programas de I+D e innovación para evaluar la posición de los servicios a las empresas,
- aplicación de las técnicas de producción flexibles a los servicios,
- papel de la innovación en los servicios y otras posibles medidas destinadas a fomentar los servicios intensivos en conocimiento a nivel regional, uso de las políticas innovadoras para fomentar la oferta y la demanda de los servicios a las empresas.

4.4 Cuarta prioridad: desarrollo de normas El desarrollo de normas ha sido lento en el sector de los servicios. Normalmente, este desarrollo depende de la demanda. Por parte de los proveedores de servicios a las empresas se presentan problemas estructurales, ya que, en su mayoría, se trata de pequeñas empresas que no pertenecen a las organizaciones representativas en sus países, lo que, a su vez, queda reflejado a nivel europeo, donde esta categoría no está bien representada en ninguna de las organizaciones europeas. En este caso, la única manera de mejorar esta situación es movilizar a los usuarios para que den a conocer sus exigencias. El mercado de los servicios a las empresas saldría muy beneficiado si se estableciesen normas claras en este ámbito. El desarrollo de normas puede ser útil para:

- complementar o incluso sustituir a la legislación;
- mejorar la calidad y fomentar la competencia;
- contribuir a reducir la información asimétrica, en beneficio tanto del proveedor como del usuario, en un mercado que carece de transparencia;
- garantizar la comparabilidad cuando un usuario necesita escoger entre diferentes ofertas;
- difundir en mayor medida los resultados de la I+D y los programas de innovación, fomentando así la innovación para mejorar la calidad de los servicios;
- reducir el número de litigios gracias a la clarificación de los derechos y obligaciones de los proveedores de servicios y los usuarios;
- evitar los conflictos sociales gracias al respeto, por parte de proveedores de servicios y usuarios, del Derecho laboral y de los convenios colectivos aplicables y, en caso necesario, mediante la negociación colectiva al nivel adecuado;

— facilitar ciertas economías de escala a las pequeñas empresas que proveen servicios similares en diferentes Estados miembros de la UE, abriendo así la vía para reducir las trabas a la integración del mercado;

— desarrollar un sector de la exportación saludable y prestar asistencia en las contrataciones públicas y la subcontratación de servicios.

4.5 Quinta prioridad: nuevas mejoras en materia de estadísticas sobre los servicios a las empresas. Las medidas políticas dependen del análisis de las tendencias actuales, que sólo puede hacerse a partir de estadísticas claras y relevantes. La ausencia aparente de un aumento satisfactorio de la productividad respecto de los Estados Unidos podría explicarse, en parte, por unas estadísticas poco fiables, basadas en una metodología utilizada para medir los resultados de la industria manufacturera. Una mayor precisión de las estadísticas sobre los servicios a las empresas requiere no sólo una decisión de Eurostat, sino también la colaboración de los gobiernos nacionales, que deberán cambiar sus métodos de recogida de datos. Debería prestarse especial atención a evaluar el papel de los servicios a las empresas en otros sectores industriales y de servicios.

4.6 Sexta prioridad: Ciencia de los Servicios

La Ciencia de los Servicios (también denominada «ciencia, gestión e ingeniería de los servicios» o SSME) es una nueva disciplina académica que cubre diversos enfoques fragmentarios relativos a los servicios: economía, gestión, *marketing* e ingeniería de los servicios, entre otros. Los investigadores y empresas en este ámbito empiezan a reconocer la necesidad de fomentar e integrar mejor todas estas áreas. Un buen ejemplo de la Ciencia de los Servicios la ofrece la ingeniería de los servicios. Hasta ahora ha sido una disciplina técnica específica preocupada por el desarrollo y diseño sistemáticos de productos de servicios utilizando modelos, métodos e instrumentos adecuados. Aunque la ingeniería de servicios también incluye aspectos de la gestión del funcionamiento de los servicios, el desarrollo de nuevos productos de servicios es uno de sus elementos clave. Al mismo tiempo, la ingeniería de los servicios también se ocupa del diseño de sistemas de desarrollo; en otras palabras, de cuestiones de la gestión general de la I+D y de la innovación relacionadas con los servicios. Los enfoques integrados para desarrollar conjuntamente bienes físicos, *software* y servicios pasarán a ser una característica arraigada.

La investigación básica en nuevos modelos, métodos e instrumentos empresariales imprimirá un valioso impulso a la Ciencia de los Servicios. Por último, la creciente armonización de las normas en materia de servicios fomentará la concretización y el desarrollo eficaz de nuevos servicios ⁽¹²⁾.

La ingeniería de servicios es uno de los pocos ámbitos del sector de los servicios que básicamente ha sido configurado por la investigación europea. Una integración más estrecha en redes internacionales y el desarrollo sistemático de una comunidad independiente de ingeniería de servicios son fundamentales para mantener un liderazgo en el futuro en este ámbito ⁽¹³⁾.

⁽¹²⁾ «Service engineering — methodical development of new service products», de Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahrlich, Thomas Meiren.

⁽¹³⁾ Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for Industrial Engineering, Stuttgart, Alemania.

4.7 **Séptima prioridad:** el mercado interior y la regulación de los servicios a las empresas

Reducción y simplificación de la carga reguladora. Hay varios factores restrictivos que frenan el avance de las empresas en el sector de los servicios a las empresas y neutralizan sus esfuerzos para incrementar la productividad y desarrollar su actividad comercial en otros Estados miembros. Entre ellos se cuentan los problemas de movilidad laboral y del reconocimiento de los títulos educativos. El volumen y la complejidad de la normativa ha aumentado en los últimos años, lo que, a su vez, ha incrementado la carga de los pequeños proveedores de servicios. Los puntos más importantes que requieren atención son los siguientes:

- *Creación y transferencia de empresas.* El tiempo y el dinero que se necesita emplear en la creación de una nueva empresa o en la transferencia de una existente se encuentran en un nivel prohibitivo para las PYME.
- *Obstáculos a la exportación de servicios.* Los recursos necesarios para localizar las normativas relevantes para una empresa y los costes de las consultas resultan caros para las PYME que desean exportar servicios. Se necesita un seguimiento de las negociaciones comerciales internacionales a fin de eliminar los obstáculos innecesarios existentes en los mercados exteriores de los servicios a las empresas respecto de los proveedores europeos. La base de datos sobre el acceso al mercado (*Market Access database*) preparada por la Comisión Europea debería servir para identificar este tipo de obstáculos.
- *Restricciones a la colaboración multidisciplinaria* Existen trabas a la entrada de proveedores profesionales de servicios que pueden desaparecer con la entrada en vigor de la Directiva sobre Servicios.
- *Transposición deficiente de la normativa de la UE,* así como diferencias entre las legislaciones de los Estados miembros. Aun cuando las leyes no sean directamente contrarias al mercado interior, un grado elevado de disparidad entre los países de la UE constituye un obstáculo para la integración del mercado.
- *Contrataciones públicas y normas* relativas a la competencia entre las empresas privadas y las estatales a la hora de acceder a los contratos públicos.
- *Obstáculos a la provisión de servicios entre Estados miembros.* Las asociaciones profesionales adoptan una actitud defensiva en sus normativas para impedir que los profesionales de otros Estados miembros puedan operar en el suyo.
- *Desplazamiento de trabajadores altamente cualificados.* A la hora de desplazar trabajadores a otros Estados miembros surgen dificultades, incluso en el caso de puestos altamente cualificados. El Dictamen del CESE sobre el desplazamiento de trabajadores puede servir de guía para posibles acciones en este ámbito ⁽¹⁴⁾.
- *Reconocimiento de cualificaciones.* El plazo de transposición de la Directiva 2005/36/CE de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales, finalizó el 20 de octubre de 2007. Se sustituían quince directivas anteriores en el ámbito del reconocimiento de las cualificaciones profesionales. Ahora deberíamos tener una modernización verdaderamente exhaustiva del sistema comunitario, que fomentaría el mercado de la UE para los servicios a las empresas gracias a un reconocimiento de las cualificaciones más flexible y automático. Entre tanto, la Comisión Europea ha presentado la iniciativa IMI, que deberá ofrecer un enfoque práctico a las autoridades y los empleadores de los Estados miembros para poder controlar, gracias a una base de datos central, cuál es la autoridad designada (a nivel regional o nacional en cada Estado miembro) para emitir certificados de competencia y cualificaciones y verificar la autenticidad de dichos certificados.
- *Transposición de la Directiva de Servicios.* Un análisis sectorial ayudaría a los servicios a las empresas a aprovechar al máximo el nuevo marco regulador, en particular para la identificación de los obstáculos persistentes durante la transposición de la Directiva de Servicios y tras ella. La Directiva será supervisada a principios de 2010, para poder evaluar los avances en su transposición y seguir de cerca la manera en que dicha transposición se lleva a cabo. Debería prestarse especial atención a las repercusiones para la economía de los servicios a las empresas. Los Sistemas de Información del Mercado Interior podrían ofrecer información útil para el seguimiento y el futuro acercamiento de las diferentes situaciones nacionales.

Bruselas, 9 de julio de 2008.

El Presidente
del Comité Económico y Social Europeo
Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁴⁾ Véase CESE 995/2008 de 29.5.2008 (SOC/282). DO C 224 de 30.8.2008, p. 95.

ANEXO

al dictamen del Comité Económico y Social Europeo

El siguiente punto del dictamen de la Sección fue modificado al aprobar la Asamblea una enmienda al respecto, pero obtuvo más de un cuarto de los votos emitidos:

Punto 2.2 — Segundo guión:

«— *Políticas del mercado de trabajo en los servicios a las empresas. Desde una perspectiva social, se necesita un examen detallado, a nivel sectorial, de los retos planteados por los nuevos tipos de empleo generados por las interacciones entre los servicios a las empresas y la industria manufacturera. Este análisis debe abarcar aspectos como la educación, la formación y el aprendizaje permanente, así como las condiciones laborales de los trabajadores, incluidos los implicados en procesos de externalización. Para alcanzar este objetivo, la agenda para el diálogo debería ampliarse de modo que permita examinar los cambios específicos de las condiciones laborales y las oportunidades de empleo resultantes de las transformaciones estructurales que afectan a los servicios a las empresas.*»

Resultado:

87 votos a favor, 35 en contra y 13 abstenciones.
