

An aerial photograph of the town of Manlleu, showing a dense urban layout with many buildings and a central square. A grid of lines is overlaid on the image, indicating planning or action lines. The text 'EL SECTOR SERVEIS A MANLLEU 1998-1999' is printed in bold black letters at the top of the image, and 'Línies d'actuació' is printed in bold black letters at the bottom of the image.

**EL SECTOR SERVEIS A MANLLEU  
1998-1999**

***Línies d'actuació***



Oficina de Promoció Econòmica  
Ajuntament de Manlleu



UNIVERSITAT DE VIC  
Servei d'Estudis i Empresa

## ÍNDEX

<b>1. DEFINICIÓ I CLASSIFICACIÓ DEL SECTOR SERVEIS</b>	<b>2</b>
<b>2. SÍNTESI DE LA DIAGNOSI DEL SECTOR SERVEIS A MANLLEU</b>	<b>3</b>
<b>3. POTENCIALITATS I LIMITACIONS DEL SECTOR SERVEIS I ACTIVITATS PROFESSIONALS A MANLLEU</b>	<b>5</b>
3.1. PRINCIPALS CANVIS PREVISTOS EN L'OFERTA DELS SERVEIS	5
3.2. FACTORS D'EXPANSIÓ DEL SECTOR SERVEIS	5
3.3. ALTRES TENDÈNCIES	7
<b>4. JACIMENTS D'OCUPACIÓ ALS SERVEIS</b>	<b>8</b>
<b>5. PLA D'ACTUACIÓ</b>	<b>10</b>

## 1. DEFINICIÓ I CLASSIFICACIÓ DEL SECTOR SERVEIS

Partint de la classificació de l'IAE, s'han tingut en compte les classificacions referents a empreses de serveis (de l'epígraf 6 de l'IAE fins al final) excepte el comerç, l'hostaleria i algun epígraf poc oportú per les dimensions de Manlleu, així com també els professionals liberals que realitzen activitats de serveis.

A grans trets, s'han recollit els serveis que van dirigits a les empreses o a les persones, ja siguin prestats per persones jurídiques o per persones físiques, que tenen la consideració de professionals segons la classificació de l'IAE.

Denominació serveis	Correspondència
1. Serveis financers i d'assessoria	Serveis financers, de gestoria i assessoria, d'assegurances, immobiliaris i de subministrament de personal
2. Serveis tècnics	Serveis tècnics, de telecomunicacions i telemàtics i mediambientals
3. Altres serveis a les empreses	Reparació industrial, transport, altres serveis a les empreses i serveis de neteja
4. Serveis del sector primari	Serveis del sector primari
5. Arts gràfiques i plàstiques	Arts gràfiques i plàstiques
6. Ciències socials	Ciències socials
7. Serveis sanitaris i assistencials	Serveis sanitaris, assistencials i domèstics
8. Lleure i viatges	Agències de viatges i serveis de lleure, turisme i espectacles
9. Ensenyament	Ensenyament
99. Altres	Altres



## 2. SÍNTESI DE LA DIAGNOSI DEL SECTOR SERVEIS A MANLLEU

- ❖ A Manlleu hi ha 356 empreses que desenvolupen la seva activitat en algun dels serveis que s'han tingut en compte en el present estudi; d'aquestes el 64 % són empreses i el 36 % restant professionals.
- ❖ La mostra de serveis analitzada al municipi de Manlleu segueix l'estructura d'activitats observada a nivell global: hi predominen serveis financers, assessoria, gestoria, assegurances, immobiliàries... els quals representen quasi un terç del total. Els segueixen per ordre d'importància els altres serveis (transport, neteja, comercials...) i els serveis tècnics (enginyeria, informàtica, química, arquitectura...).
- ❖ La dimensió d'aquestes empreses i professionals és molt reduïda, tant en termes de facturació com en termes de nombre de treballadors, i en un 90 % dels casos hem de parlar de microempreses.
- ❖ El 96 % dels treballadors del sector són assalariats, i les col·laboracions d'autònoms i familiars són molt minoritàries. L'edat d'aquests treballadors se situa entre els 26-45 anys, i la majoria es concentren en els serveis que ja hem vist que predominaven en el municipi: financers i d'assessoria, serveis tècnics i altres serveis.
- ❖ Els serveis de Manlleu van dirigits tant a particulars com a empreses, però els primers predominen per sobre de les segones.
- ❖ La major part dels clients consumidors de serveis es troben localitzats a Manlleu i el seu entorn, i tendeixen a concentrar-se en el sector secundari de l'economia. Aquest predomini del sector secundari es dona sobretot en els serveis financers i tècnics, però no es pot deixar de banda la demanda del sector terciari sobretot en els altres serveis.
- ❖ Aquests clients consumidors de serveis també presenten una dimensió excessivament reduïda i existeix una actitud passiva respecte a la seva captació.
- ❖ El nivell formatiu dels empresaris/professionals és superior a la formació dels treballadors, i en línies generals és força elevada. Les demandes de nova formació passen per la informàtica i la gestió comercial en general i la direcció i gestió d'empreses per als empresaris/professionals.
- ❖ La relació contractual del sector amb els seus treballadors és molt estable: un 89 % dels contractes són indefinits.

- ❖ El perfil professional del treballador en les activitats terciàries passa per tenir una capacitat de treball en equip, ser responsable i disposar de certa experiència laboral.
- ❖ El primer factor de localització dels serveis a Manlleu és la residència al mateix municipi. Com a altres factors determinants trobem la important demanda de la zona i la proximitat dels clients.
- ❖ El nivell de competència percebuda és elevat i la seva procedència es troba en el propi municipi, tot i que la competència procedent de Vic és remarcable en determinats sectors. Així doncs, les mateixes empreses usuàries dels serveis i les empreses de serveis de Manlleu són les principals competidores.
- ❖ L'escenari passat i futur de l'activitat de serveis de Manlleu és optimista, i encara que l'evolució de la plantilla es mou en un marc d'estabilitat, la facturació, la clientela i la inversió es mouen en un marc de creixement.
- ❖ L'exigència de la qualitat oferta pels serveis ha anat en augment i ho seguirà fent en el futur.
- ❖ L'OPE és coneguda per quasi tothom, encara que el grau de coneixement, d'utilització i de satisfacció dels seus serveis és força divers. Els serveis més coneguts són també els més utilitzats, tot i que no sempre presenten la màxima satisfacció.

### 3. POTENCIALITATS I LIMITACIONS DEL SECTOR SERVEIS I ACTIVITATS PROFESSIONALS A MANLLEU

#### 3.1. Principals canvis previstos en l'oferta dels serveis

En termes generals, les empreses industrials tendiran a contractar professionals externs especialitzats en serveis que donen cobertura a les seves funcions de distribució, operativitat i administració (serveis de transport, neteja, assessorament i administració...).

Segons els serveis analitzats, els segments que rebran una major demanda de serveis per part de la indústria seran, per ordre d'importància, els serveis a les empreses, el transport de mercaderies, la recuperació de residus industrials, les reparacions, els serveis financers i els de gestió de personal. Tot això és degut a la necessitat de les empreses de formar part d'uns mercats cada vegada més globalitzats i internacionalitzats, així com de modernitzar i renovar la seva capacitat productiva.

Les branques d'activitats més rellevants pel que fa al consum de serveis seran: química i plàstic, metal·lúrgia i productes metàl·lics, maquinària mecànica i elèctrica, alimentació, tèxtil i confecció.

Pel que fa a les empreses predominants a Manlleu i també a Vic i a la resta d'Osona s'observa que la indústria predominant o que manté una bona posició fa referència a les branques d'activitat esmentades amb anterioritat i d'altres també prou dinàmiques com ara el plàstic i cautxú, la fusta...

#### 3.2. Factors d'expansió del sector serveis

L'expansió futura dels serveis es pot explicar com a conseqüència d'uns factors de demanda així com d'uns factors d'estructura. En aquest sentit, els factors de demanda són:

- Nous hàbits de consum i generació de noves necessitats (serveis de transport, serveis sanitaris i assistencials, serveis informàtics i telemàtics, reciclatge de residus...).
- Major disponibilitat de temps lliure juntament amb el manteniment del poder adquisitiu (serveis vinculats amb el turisme, el lleure i la salut).
- Grau d'externalització de les empreses.

- Augment de les exigències dels consumidors pel que fa a la qualitat dels serveis.

Pel que fa als factores estructurals explicatius del futur increment del consum de serveis podem destacar entre altres:

- Noves tecnologies (serveis informàtics, serveis telemàtics de difusió d'informació i de comercialització de productes, serveis audiovisuals...).
- Major grau de competència entre proveïdors dels serveis (serveis com ara disseny, publicitat, comercialització, serveis postvenda i d'atenció al client, millora de la gestió ambiental i de l'estalvi energètic...).

A manera de síntesi podem dir que els serveis a les empreses i a les persones que tindran una expansió més important en el futur més immediat seran aquells en els quals:

- La complexitat creixent de la societat i l'increment de la intervenció dels governs obligui les empreses a fer ús de serveis com ara assessorament, comptabilitat, gestió administrativa...
- L'oferta cada vegada més diferenciada dels serveis de finances i d'assegurances faci que les empreses demanin professionals que els ajudin a optimitzar la prestació d'aquests serveis.
- La internacionalització dels mercats i l'increment de la competència, combinats amb l'augment de l'especialització, de la flexibilitat, de la diferenciació de productes i de les exigències de la demanda condueixi les empreses a sol·licitar serveis com ara assessorament, màrqueting, disseny...
- L'increment i la major complexitat de la legislació europea en matèria de medi ambient faci que els serveis de reciclatge i protecció del medi ambient adquireixin major rellevància.
- Els ràpids avenços tecnològics i de coneixement obliguin les empreses a consumir serveis que les ajudin a integrar-los i a adaptar-se ràpidament.
- La complexitat de les funcions empresarials que incrementa les necessitats de les firmes d'instruments que permetin planificar, organitzar, coordinar, controlar i desenvolupar estratègies adients requereixin estructures flexibles i àgils basades en serveis com ara consultoria i assessorament o finançament.

### 3.3. Altres tendències

En un futur proper les empreses no s'hauran de dedicar exclusivament a fabricar i vendre uns determinats productes, sinó que hauran de diversificar i ampliar la seva activitat mitjançant la prestació de serveis que complementin l'oferta dels seus productes. És a dir, les empreses es dedicaran a la venda de productes i de serveis que hi estiguin vinculats. Aquest tipus de serveis que hauran d'oferir les empreses fan referència a formació (formació sobre el funcionament d'una màquina o un procés productiu, sobre la utilització de productes...), assistència tècnica i assessorament, manteniment d'instal·lacions productives...

Una altra tendència que es produirà en els propers temps té a veure amb l'ofertament i la provisió de paquets integrats de serveis. Les empreses i els professionals de serveis hauran d'ampliar la seva oferta per tal de proveir un conjunt de serveis que es complementin entre si. L'increment del nivell de competència, una major exigència de qualitat, la reducció de costos i les economies d'escala són factors explicatius, entre altres, d'aquest canvi en la provisió de serveis. Aquests paquets integrats de serveis no han de ser idèntics per a tothom, sinó que s'hauran d'oferir a la mida dels usuaris i tenir un tracte directe amb el client.



## 4. JACIMENTS D'OCUPACIÓ ALS SERVEIS

### 1. Branques d'activitat més dinàmiques en l'actualitat i en els propers temps

En aquest sentit i en relació amb els canvis previstos en la provisió dels serveis analitzats anteriorment, els estudis publicats fins a l'actualitat (Fundación Encuentro; Hermosilla, A., 1998; Cuadrado i Rubalcaba, 1992; Baró, Soy i Ursa, 1993) coincideixen a seleccionar com a branques d'activitat terciària més dinàmiques en un futur immediat:

- Serveis a les empreses  
Serveis tècnics (medi ambient, informàtica...); serveis de telecomunicacions; subministrament i orientació de personal
- Sanitat, ensenyament i serveis assistencials  
Atenció primària personalitzada; llars d'infants i centres de formació; atenció domiciliària i centres de dia
- Hostaleria  
Restauració i allotjament
- Lleure  
Serveis de monitors i activitats extraescolars; productes i serveis turístics vinculats amb aspectes culturals i de natura
- Transport i activitats annexes  
Transport especialitzat, logística, intermediació
- Serveis de l'administració pública  
Serveis de software i gestió de recursos; assessorament tècnic; provisió de serveis públics

### 2. Serveis inèdits fins ara que esdevindran nous jaciments d'ocupació

### 3. Anàlisi dels jaciments d'ocupació dels serveis en funció del seu nivell de saturació

Cal detectar si es tracta de serveis ja madurs, saturats i amb poques perspectives de creixement o bé encara hi ha serveis verges, poc saturats i amb importants creixements potencials. Aquesta darrera anàlisi fa referència al municipi de Manlleu, però les conclusions es poden extrapolar a nivell de comarca i de capital comarcal, perquè les diferències són mínimes.

	SERVEIS SATURATS	SERVEIS NO SATURATS
JACIMENTS D'OCCUPACIÓ MADURS	Reparacions industrials Transport Serveis comercials Serveis immobiliaris	Activitats de mediació Dipòsits de mercaderies Serveis de missatgeria Serveis administratius Serveis jurídics Assessoria i investigació mercats Submin. i orientació de personal Serveis de biologia i química Disseny i publicitat
NOUS JACIMENTS D'OCCUPACIÓ	Serv. enginyeria, arquitectura Serveis sanitaris	Serveis multimèdia i informàtica Rehabilitació i restauració Serveis de vigilància Serveis de telecomunicacions Serveis mediambientals Serveis de turisme i lleure Serveis assistencials Traducció i correcció Recollida i tractament de residus R+D noves tecnologies Activitats fora d'horari escolar

## **5. PLA D'ACTUACIÓ**

### **1. Fomentar que les empreses i els professionals de serveis realitzin més d'una activitat terciària**

Es tracta d'oferir beneficis fiscals a través dels impostos (IBI, IAE) i taxes municipals a favor d'aquelles empreses i professionals que es donin d'alta en més d'un epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques pel fet que prestin més d'un servei. Aquestes ajudes han de pretendre que els proveïdors de serveis diversifiquin la seva activitat i ofereixin uns paquets integrats de serveis no tan especialitzats.

### **2. Crear una guia de serveis a les empreses i a les persones**

L'objectiu de la guia ha de ser donar a conèixer tota l'oferta de serveis, d'aquesta manera es pot produir una cooperació entre empreses per tal d'oferir serveis integrats; la guia també ha de ser un lloc on les empreses i les persones consumidores de serveis es puguin posar en contacte amb els proveïdors. El suport d'aquesta guia de serveis ha de ser informàtic i telemàtic a través de les xarxes de comunicació actuals, de manera que sigui un espai virtual on a través d'Internet es puguin posar en contacte l'oferta i la demanda dels serveis; ha de ser una base de dades completa i interactiva. La pàgina web de l'Ajuntament podria incloure aquesta guia, que a la vegada podria presentar enllaços amb altres pàgines similars d'ajuntaments, oficines de promoció econòmica, col·legis professionals, institucions, cercadors...

### **3. Fer un seguiment i una depuració del padró de l'IAE**

Cal depurar el padró de l'IAE (altes, baixes) per causes diferents: per motius fiscals, per poder actualitzar periòdicament la guia de serveis, i sobretot per millorar i garantir la qualitat dels serveis prestats, evitant situacions d'intrusisme professional que acabin perjudicant el conjunt de proveïdors.

#### **4. Fomentar la utilització de serveis per part de les petites i mitjanes empreses**

Per evitar situacions ineficients des d'un punt de vista econòmic s'ha de fomentar una certa planificació per part de les petites empreses a l'hora de consumir serveis que puguin augmentar la competitivitat dels seus productes. En aquest sentit, des de l'OPE s'hauria d'ajudar que les PIME fessin ús de determinats serveis (disseny, publicitat, informàtica...) d'una manera planificada i en funció de les seves necessitats, i evitar així un ús irracional o poc eficient d'altres serveis.

#### **5. Fomentar cursos de formació**

De la diagnosi realitzada es desprèn que hi pot haver dèficits de formació especialitzada (informàtica, gestió, comercialització...), de manera que cal incentivar les empreses i els professionals a realitzar cursos que millorin la prestació dels serveis i també la gestió del negoci. Els cursos d'informàtica i de comercialització han d'anar dirigits, bàsicament, al personal laboral; en canvi, els de gestió s'adrecen més concretament als empresaris i professionals liberals. Aquests cursos poden tenir lloc dins de l'àmbit universitari mitjançant cursos de formació a mida, o bé a través de l'OPE com a organitzadora de cursos.

#### **6. Fomentar la instal·lació de serveis no saturats i nous jaciments d'ocupació**

Per tal que s'incrementi el nombre de serveis referents a les tipologies mencionades se'n pot incentivar la instal·lació bonificant els serveis mencionats mitjançant descomptes en l'IAE, actuació ja iniciada des d'abril de 1999. D'altra banda, també es pot fomentar la creació d'aquests serveis amb la intermediació entre els serveis i les administracions públiques que atorguen ajuts tècnics i econòmics, activitat pròpia de l'OPE que ja s'està portant a terme, tot i que segurament se n'ha de fer una major difusió entre els agents implicats.

#### **7. Fomentar la indústria consumidora de serveis**

En primer lloc, es tracta de fomentar la instal·lació d'aquelles empreses industrials que consumeixen més serveis, ja siguin serveis saturats o madurs o serveis no saturats o generadors de nous jaciments d'ocupació. Per tant, el foment dels serveis passa també per la política de foment de la indústria.

En segon lloc, cal promoure entre les empreses ja existents al municipi i a la resta de la comarca el coneixement de l'oferta de serveis de Manlleu i la utilització per millorar la seva competitivitat.

## **8. Oferir superfície disponible i serveis comuns per a les empreses de serveis**

En aquest cas l'OPE, a través del Centre d'Iniciatives Empresarials (CIEM) entre altres propostes, ha de seguir posant a disposició de les noves empreses de serveis els locals necessaris per realitzar la seva activitat, locals amb uns serveis bàsics comuns per tal que els costos dels nous serveis siguin menors. En aquesta mateixa línia, la creació d'una base de dades de locals i despatxos de lloguer i venda permetria dotar de major transparència al mercat immobiliari, fet que podria ajudar a reduir els costos d'instal·lació de noves activitats terciàries.

## **9. Promocionar els serveis de manera sectorial**

Convindria que des de l'OPE es portés a terme una política de promoció dels serveis existents al municipi però no des d'un punt de vista general, sinó de promoció i difusió dels serveis de Manlleu de manera sectorial (promoció del turisme, promoció dels serveis de telecomunicacions, promoció dels serveis sanitaris...), ja que cada tipologia de serveis té els seus clients potencials i les seves diverses formes de difusió i de captació de clients. Aquesta tasca de promoció s'ha de realitzar en tot l'àmbit de la comarca i ha de comptar amb la col·laboració i el consens dels serveis implicats. L'objectiu definitiu ha de ser promocionar el municipi de Manlleu com a centre de serveis de la seva àrea d'influència, i com a centre de serveis molt concrets i punters (pel que fa l'oferta i la demanda) en relació amb la comarca.

## **10. Establir àrees de debat**

Perquè el pla d'actuació proposat es pugui portar a terme responant a les necessitats de l'activitat econòmica de Manlleu i les diferents actuacions s'ajustin a la realitat socioeconòmica del municipi, cal establir unes àrees de debat en les quals, a través d'unes comissions sectorials, es pugui establir un diàleg fluid entre tots els agents implicats. Les conclusions d'aquestes àrees de debat es podrien discutir i dotar d'una unitat homogènia en un fòrum anual del qual podrien sorgir les directrius bàsiques de la política econòmica de Manlleu.



Amb el suport de:



Fons Social Europeu



Diputació  
de Barcelona

Ajuntament  de Manlleu