



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Invirtiendo en nuestro futuro común

ESPACIO ATLÁNTICO
Proyecto Transnacional

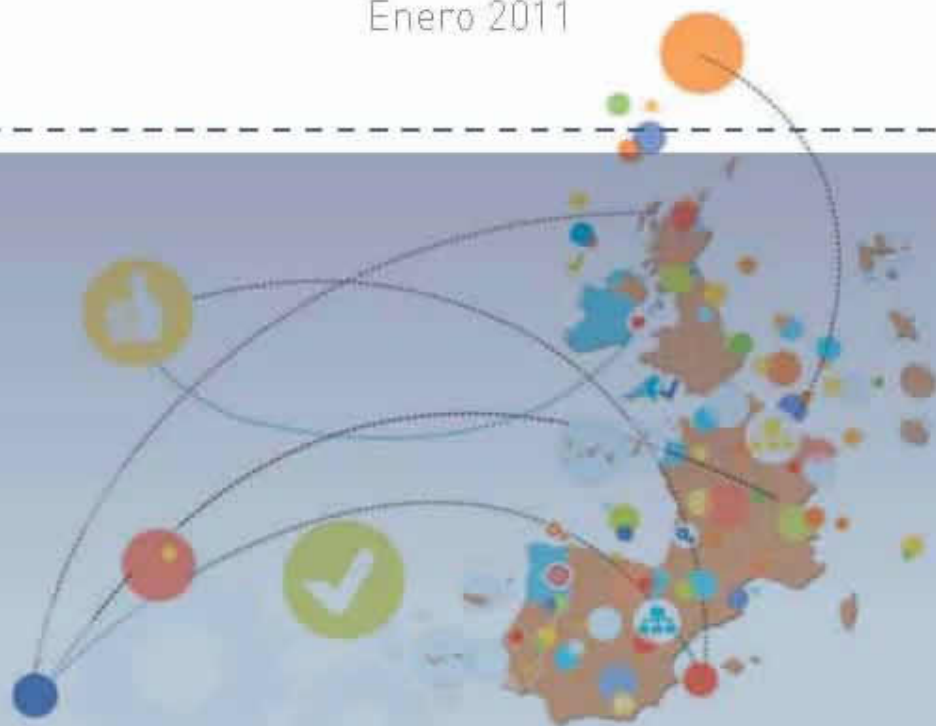


Proyecto de Cooperación
Transnacional - Espacio Atlántico

Diagnóstico Regional de la Oferta
y Demanda de Servicios Intensivos
en Conocimiento SIC

Informe Global

Enero 2011



Proyecto de Cooperación Transnacional - Espacio Atlántico

El presente informe es un entregable del Proyecto ATLANT-KIS, financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Programa INTERREG IV B de Cooperación Transnacional del Espacio Atlántico.



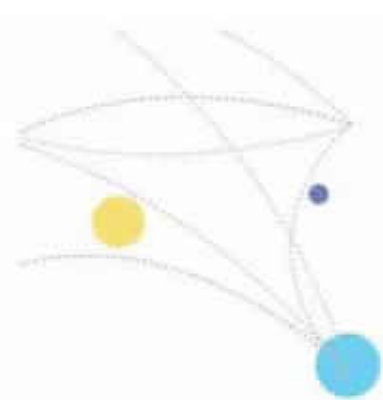
Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Invirtiendo en nuestro futuro común



ESPACIO ATLÁNTICO
Programa Transnacional

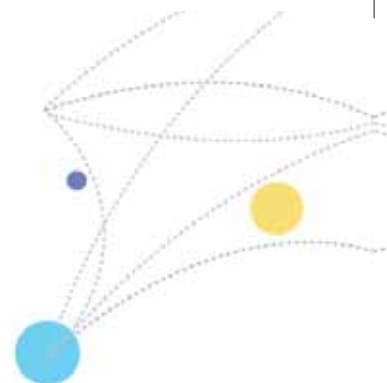




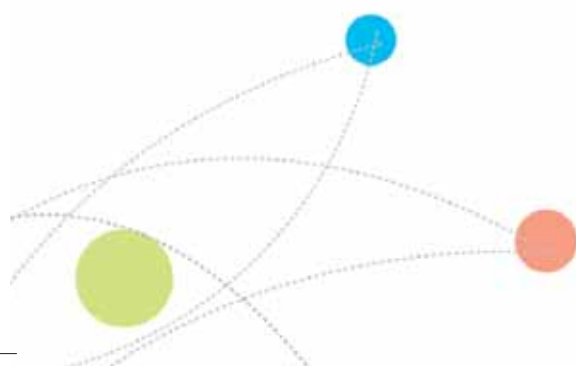
Índice

RESUMEN EJECUTIVO.....	I
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Marco	1
1.3 El proyecto ATLANT-KIS.....	2
1.4 Perfil de las regiones participantes	2
2 DIAGNÓSTICO REGIONAL DE LA OFERTA Y DEMANDA DE SIC EN LAS REGIONES PARTICIPANTES	3
2.1 Objetivos del diagnóstico	5
2.2 Metodología de diagnóstico.....	5
2.3 Notas para el lector	8
3 DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA REGIONAL	9
3.1 Introducción	11
3.2 Datos técnicos de las encuestas.....	11
3.3 Perfil de los proveedores SIC	12
3.4 Servicios ofrecidos.....	13
3.5 Clientes.....	15
3.6 Recursos humanos.....	17
3.7 Obstáculos	17
3.8 Apoyos	17
3.9 Trabajo en red e internacionalización	18
3.10 Futuro	19
4 DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA REGIONAL	21
4.1 Introducción	23
4.2 Datos técnicos de las encuestas.....	23
4.3 Perfil de las empresas demandantes de SIC.....	24
4.4 Procesos de innovación	26
4.5 Necesidades.....	27
4.6 Obstáculos	29
4.7 Apoyos	30
4.8 Futuro	30





5	PERSPECTIVA GENERAL DEL MERCADO SIC.....	31
5.1	Perfil social de la oferta y demanda SIC.....	33
5.2	Brechas del mercado y sectores económicos demandantes de SIC	33
5.3	Obstáculos, apoyos y futuro	35
6	RECOMENDACIONES Y ACCIONES FUTURAS.....	37
6.1	Introducción	39
6.2	Recomendaciones específicas.....	39
6.3	Acciones futuras	40
	ANEXOS	44
	ANEXO 1.....	45
	Cuestionarios	46
	ANEXO 2.....	63
	Matrices de Oferta y Demanda.....	64





Lista de Figuras y Tablas:

Tabla 1.1. Indicadores demográficos y económicos básicos de las regiones participantes en Atlant-KIS. Los datos son de 2008 y han sido facilitados por los socios de fuentes propias regionales y/o nacionales. Los datos de PIB y GBID de Devon & Cornwall corresponden a 2007 (Eurostat).	2
Figura 2.1. Metodología común utilizada para realizar los Diagnósticos en las siete regiones (fases en orden cronológico).	5
Tabla 2.1. Clasificación de servicios SIC por sector y subsector utilizada en ATLANT-KIS para la elaboración de los Diagnósticos Regionales.	6
Tabla 3.1. Datos técnicos de las encuestas realizadas entre empresas proveedoras de SIC en cada región.	11
Figura 3.1. Facturación de los proveedores SIC en las distintas regiones. Los datos de Portugal no incluyen las cifras de facturación de las universidades (el 50% de las universidades de Portugal afirman tener una facturación de más de 1 M€).	12
Figura 3.2. Evolución de la facturación en los tres últimos años en Navarra (España), Portugal, Devon & Cornwall (R.U.) y S&E (Irlanda). En Bretaña (Francia) y BMW (Irlanda) el 60 % de los proveedores SIC afirmaron que su facturación había crecido en los últimos tres años. El 44% de las universidades de Portugal afirmaron que su facturación había crecido en los últimos tres años.	12
Figura 3.3. Porcentaje de proveedores SIC en las siete regiones que afirman disponer de un departamento de I+D.	13
Tabla 3.2. Servicios más habituales ofrecidos por los proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).	13
Tabla 3.3. Servicios de Gestión y Consultoría más ofrecidos por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Galicia no está incluida por resultar imposible comparar sus datos con los de las otras regiones.	14
Tabla 3.4. Servicios de I+D más ofrecidos por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).	14
Tabla 3.5. Servicios TIC más ofrecidos por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).	15
Tabla 3.6. Sectores industriales con mayor proporción de clientes según datos facilitados por proveedores SIC en seis regiones (datos de Galicia no disponibles). La intensidad del color azul indica los sectores según proporción de clientes, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).	15
Tabla 3.7. Sectores de servicios con mayor proporción de clientes según datos facilitados por proveedores SIC en seis regiones (datos de Galicia no disponibles). La intensidad del color azul indica los sectores según proporción de clientes, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).	16
Tabla 3.8. Tipo de innovación llevada a cabo con el cliente según datos facilitados por proveedores SIC en cinco regiones (datos de Galicia no disponibles). La intensidad del color azul indica la innovación llevada a cabo con los clientes, de más habitual (azul oscuro) a menos habitual (azul claro). Galicia y BMW no incluidas por falta de datos.	16
Tabla 3.9. Principales obstáculos existentes en el mercado identificados por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la importancia del obstáculo, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).	17





Figura 3.4. Porcentaje de proveedores SIC que han recibido financiación europea, nacional, regional y local en los últimos tres años en Navarra, Portugal, D&C, S&E y BMW. Datos de fondos locales, regionales o europeos recibidos por BMW no disponibles. 18

Tabla 3.10. Naturaleza territorial del clúster/red al que los proveedores SIC están asociados en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia del clúster/red, de más habitual (azul oscuro) a menos habitual..... 18

Tabla 3.11. Colaboradores de proveedores SIC en cuatro regiones (datos de otras regiones no disponibles). La intensidad del color azul indica la frecuencia de la colaboración, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro)..... 19

Tabla 4.1. Datos técnicos de las encuestas realizadas entre PYMES demandantes de SIC en cada región. 23

Tabla 4.2. Principales sectores de actividad (industria) de las empresas demandantes de SIC. La intensidad del color azul indica la frecuencia del sector de actividad, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). 24

Tabla 4.3. Principales sectores de actividad (servicios) de las empresas demandantes de SIC. La intensidad del color azul indica la frecuencia del sector de actividad, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). En el caso de D&C se incluyen otros servicios como gestión de residuos (reciclaje), la fabricación y suministro de cerámica y el turismo. 24

Figura 4.1. Facturación de las empresas demandantes de SIC en las distintas regiones..... 25

Figura 4.2. Evolución de la facturación de las empresas demandantes de SIC en las distintas regiones..... 25

Figura 4.3. Porcentaje de las empresas demandantes de SIC con departamento de I+D propio..... 26

Tabla 4.4. Tipo de innovación llevada a cabo con el proveedor SIC, según información facilitada por empresas demandantes de SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica el tipo de innovación llevada a cabo con los clientes, de más habitual (azul oscuro) a menos habitual (azul claro). 26

Tabla 4.5. Cinco razones principales para innovar/no innovar en todas las regiones..... 27

Tabla 4.6. Servicios más habituales demandados por las empresas en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de demanda del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). 27

Tabla 4.7. Servicios más habituales demandados por las empresas en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Datos de Devon & Cornwall no disponibles..... 28

Tabla 4.8. Servicios de I+D más habituales demandados por las empresas en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Datos de Devon & Cornwall no disponibles. 28

Tabla 4.9. Tres Servicios de Gestión más habituales demandados por las empresas en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de demanda del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Datos de Devon & Cornwall no disponibles. 28

Tabla 4.10. Principales obstáculos existentes en el mercado identificados por empresas demandantes de SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la importancia del obstáculo, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). 29

Figura 4.4. Porcentaje de empresas demandantes de SIC que han recibido financiación europea, nacional, regional y local en los últimos tres años en Navarra, Portugal, Devon & Cornwall y S&E. 30

Tabla 4.5. Cuatro razones principales que afectan positiva y negativamente a la innovación en todas las regiones. 30

RESUMEN EJECUTIVO

Los **Servicios Intensivos en Conocimiento o SIC** ("KIS" en sus siglas en inglés, de "Knowledge Intensive Services"), tales como los servicios TIC, servicios de I+D y servicios de gestión y consultoría estratégica, se suelen considerar a menudo como uno de los distintivos de la Economía basada en el Conocimiento.

El rendimiento de los servicios SIC afecta al rendimiento de los clientes que los reciben, de manera que el desarrollo del sector SIC tiene un impacto directo en las economías a nivel local, regional, nacional y europeo. La Economía basada en el Conocimiento exige un número creciente de servicios SIC que proporcionen productos y servicios de valor añadido a la UE y a los agentes económicos globales.

ATLANT-KIS es un proyecto financiado por la UE en el marco de la Primera Convocatoria del Programa de Cooperación Transnacional Espacio Atlántico 2007 - 2013. El **objetivo global** del proyecto es mejorar los procesos de conocimiento y transferencia de tecnología e innovación en las PYMES mediante la promoción y cooperación en el ámbito de los servicios SIC en el Espacio Atlántico. Además, y como objetivo a más largo plazo, busca contribuir al desarrollo de clústers SIC en el Espacio Atlántico que podrían ayudar a que se identifique la zona como polo de excelencia en el suministro de SIC.

Una actividad clave en relación con los objetivos del proyecto es el diagnóstico de los sectores SIC en las siete regiones que participan en ATLANT-

KIS. Los diagnósticos en cada región han sido realizados por los socios correspondientes, y se recopilan en el presente informe global. Siguiendo un enfoque ascendente, los diagnósticos han permitido determinar las capacidades y competencias de los SIC existentes, identificar los obstáculos existentes entre la oferta y la demanda y, de una manera más general, evaluar el marco general del sector SIC a nivel transnacional. *Para más información sobre la metodología, consulte la Sección 2 y el Anexo 1.*

Los proveedores de servicios SIC en las regiones de ATLANT-KIS son habitualmente PYMES relativamente recientes con sede en las principales ciudades de la región, con menos de 10 empleados y una facturación media por debajo de 500.000 €. Los recursos humanos en las empresas suministradoras de SIC en las distintas regiones disponían en general de unos niveles de educación altos (títulos universitarios, en algunos casos másteres y doctorados), lo que confirma la intensidad en conocimiento de las actividades en este sector. Los proveedores de SIC parecen apoyarse en gran medida en clústers, redes y/o asociaciones. *Para más información sobre suministradores de SIC, consulte la Sección 3.*

Las empresas **demandantes de SIC** parecen ser algo más longevas (más de 10 años de antigüedad) y grandes que los proveedores de SIC (promediando todas las regiones, 60% tenían más de 25 empleados 60% declararon una facturación superior a 500.000 €).

Los proveedores y los demandantes de SIC tienden a emprender proyectos de innovación de productos/servicios con mayor frecuencia que otros tipos de proyectos, para lo que la mayoría de ellos formaliza sus relaciones en contratos proveedor-cliente. *Para más información sobre sociedades demandantes de SIC, consulte la Sección 4.*

Las matrices elaboradas en cada región (Anexo 2) han permitido obtener una imagen más nítida del **mercado SIC** en las regiones participantes. Los SIC más demandados parecen ser los servicios TIC, seguidos de algunos servicios concretos de I+D y Gestión. En general, la oferta de servicios de gestión parece superar a la demanda de dichos servicios en algunas de las regiones participantes.

Los servicios económicos que demandan servicios SIC de manera más intensa parecen ser algunos sectores industriales ("Agroalimentario", "Electricidad/electrónica", "Metal", etc.) y el sector servicios ("Servicios a empresas").

Los informes regionales han permitido identificar un número de **mercados transnacionales** para los SIC: "Implementación de sistemas de intercambio de datos electrónicos", "Identificación y gestión de proyectos", "Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería" e "Innovación abierta y dinamización de la I+D", entre otros.

El **diagnóstico de los mercados SIC** y su comparación entre regiones apoya la idea de que existe una necesidad de servicios SIC en ciertos

sectores económicos y de ciertos servicios en concreto que no están siendo satisfechos por la oferta existente en la actualidad. Esto se puede traducir en auténticas oportunidades de mercado para los SIC existentes que deseen ampliar su actividad (ya sea a nivel regional o en otros mercados de la UE) o para la creación de nuevas sociedades de SIC especializadas en los servicios específicos que se han destacado como los más demandados por los distintos sectores económicos. *Para más información sobre el mercado SIC a nivel regional y transnacional, consulte la Sección 5.*

En la Sección 6 del informe se indican una serie de **áreas prioritarias** en la que desarrollar futuras acciones para superar los obstáculos identificados y para fomentar el sector SIC. Las recomendaciones conciernen a tres áreas: fomento del sector SIC; creación de redes, clústers e internacionalización; y apoyo.

Con estas **recomendaciones** en mente, se presentan una serie de acciones que se están implementando en la actualidad o que se pueden emprender para fomentar el sector. *Para más información sobre las recomendaciones y acciones futuras para el fomento de los SIC, consulte la Sección 6.*

INTRODUCCIÓN

01.





INTRODUCCIÓN

01.

1.1 Antecedentes

El presente informe es el resultado final de la Actividad de Diagnóstico del proyecto de cooperación transnacional Espacio Atlántico **ATLANT-KIS**.

La Asociación Navarra de Empresas de Consultoría (ANEC) ha proporcionado asistencia técnica a la Dirección General de Empresa del Gobierno de Navarra para recopilar los siete diagnósticos regionales del sector de Servicios Intensivos en Conocimiento, sector (SIC), elaborados por los socios de **ATLANT-KIS** y combinarlos en un único informe global.

Los socios realizaron los diagnósticos regionales entre el otoño de 2009 y la primavera de 2010, siguiendo una metodología desarrollada y acordada por todos los socios del proyecto. Los informes regionales fueron elaborados antes del verano de 2010 y el primer borrador del informe global se presentó a los socios en la tercera reunión de consorcio celebrada en Bruselas en octubre de 2010. Los socios revisaron a fondo el borrador y la versión final se elaboró durante diciembre de 2010.

Aparte de la presentación de la realidad del sector SIC en las regiones participantes en ATLANT-KIS, principal entregable tangible de la Actividad de Diagnóstico del proyecto, el presente informe también busca proporcionar a los socios del proyecto la información que necesitan para situar a su región en el contexto general transnacional del proyecto, permitiéndoles así mirar a las empresas que ofrecen y demandan servicios SIC como partes implicadas en los mercados transnacionales y de la UE.

1.2 Marco

El cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Lisboa exige que se hagan esfuerzos en materia de innovación para superar la paradoja europea que existe en términos de Transferencia de Tecnología y Conocimiento (TTC), para que Europa se convierta en la zona económica más competitiva del mundo. Las distintas mentalidades culturales de los proveedores y PYMES del conocimiento suponen un obstáculo para el desarrollo de la TTC a nivel europeo, y especialmente en el Espacio Atlántico.

Los **Servicios Intensivos en Conocimiento (SIC)** tales como los servicios TIC, de I+D, de consultoría y gestión estratégica, de inteligencia empresarial, podrían superar estos obstáculos y lograr una TTC eficaz, actuando como interfaz entre las PYMES y los proveedores de conocimiento, apoyando a las PYMES en sus procesos de innovación.

Los SIC suelen frecuentemente considerarse uno de los hitos de la Economía basada en el Conocimiento. El rendimiento de los SIC afecta al rendimiento de las organizaciones que los contratan, de manera que la dinamización del sector SIC tiene un impacto en todas las economías regionales y de la UE. Una Economía del Conocimiento exige un incremento del número de empresas SIC que ofrezcan productos y servicios de alto valor añadido a la UE y a los operadores económicos a nivel mundial.

Además, el sector SIC destaca como un área particularmente dinámica y de rápido crecimiento en el sector Servicios y ha sido recientemente señalada como una de las principales prioridades en las políticas de innovación a nivel europeo, según consta en la Comunicación de la Comisión "Poner en práctica el conocimiento: una estrategia amplia de innovación para la UE" y en el Documento de Trabajo de la Comisión "Hacia una Estrategia Europea de la innovación en los servicios". El empleo en actividades intensivas en conocimiento ha sido recientemente señalado como un buen indicador de medida y seguimiento del rendimiento en innovación (Comunicación de la Comisión sobre la Iniciativa Emblemática Europa 2020- "Unión por la Innovación").

A pesar de las divergencias en el desarrollo del sector SIC en las regiones del Espacio Atlántico se pueden identificar algunas tendencias comunes en su evolución: crecimiento constante de la demanda y oferta, concentración, tendencias a la convergencia y la especialización, internacionalización obligada...

Aunque el sector se encuentre sujeto a las tendencias del mercado privado, la promoción de estos servicios desde el ámbito público de la política se está convirtiendo en algo evidente.

ATLANT-KIS busca proporcionar un impulso al sector SIC en el Espacio Atlántico, proponiendo el desarrollo de políticas de fomento de los SIC, ajustando la demanda y la oferta de dichos servicios a nivel regional y transregional, y fomentando su interacción y trabajo en red en el Espacio Atlántico.

1.3 El proyecto ATLANT-KIS

ATLANT-KIS es un proyecto financiado por la UE en el marco de la Primera Convocatoria del Programa de Cooperación Transnacional Espacio Atlántico 2007 – 2013. El proyecto comienza el 1 de junio de 2009 y se prolonga durante 30 meses.

El **consorcio ATLANT-KIS** se compone de ocho organizaciones que representan a siete regiones de cinco países elegibles para Programa de Cooperación del Espacio Atlántico (R.U., Irlanda, Francia, Portugal y España). El consorcio consta de organismos regionales con competencias en el sector de la innovación (Navarra, Galicia,.), agencias de la innovación (Bretagne Innovation y Agência da Inovação de Portugal), organizaciones representativas del sector empresarial (Devon & Cornwall Business Council en R.U. y Westbic en Irlanda), y autoridades de gestión de Programas Operativos de la UE (Southern & Eastern Regional Assembly y Border, Midlands & Western Regional Assembly en Irlanda). La mayoría de los socios dispone de un área de actividad regional (Navarra y Galicia en España, Bretaña en Francia, DCBC en R.U.), pero en el caso de Portugal e Irlanda, el ámbito de actividad de los socios participantes asegura un impacto del proyecto a nivel nacional.

El **objetivo general de ATLANT-KIS** es mejorar los procesos de conocimiento y transferencia de tecnología e innovación en las PYMES mediante la promoción y cooperación en el ámbito de los

servicios SIC en el Espacio Atlántico. Además, y como objetivo a más largo plazo, busca contribuir al desarrollo de Clústers SIC en el Espacio Atlántico, que podrían ayudar a que se identifique la zona como polo de excelencia en el suministro de SIC.

Una actividad clave en relación con los objetivos del proyecto es el diagnóstico de los sectores SIC en las siete regiones que participan en ATLANT-KIS. Los diagnósticos en cada región han sido realizados por los socios correspondientes, y se recopilan en el presente informe global. Siguiendo un enfoque ascendente, los diagnósticos han permitido determinar las capacidades y competencias de los SIC existentes, identificar los obstáculos entre la oferta y la demanda y, de una manera más general, evaluar el marco general del sector SIC a nivel transnacional.

Así, el diagnóstico es el primer paso en el proceso de definición de las áreas prioritarias en las que desarrollar acciones en el futuro para superar los obstáculos que dificultan el desarrollo del sector SIC en las regiones del proyecto, con el objetivo a largo plazo de fomentar el sector SIC en todo el Espacio Atlántico y en el conjunto de la UE.

1.4 Perfil de las regiones participantes

Dados los distintos perfiles socio-económicos de las regiones participantes en ATLANT-KIS, se ha considerado necesario presentar algunos indicadores socioeconómicos básicos (Tabla 1.1). Estos indicadores permiten contextualizar los resultados de los diagnósticos regionales, por lo que deberían tenerse en cuenta a la hora de realizar evaluaciones y comparaciones entre las regiones y dentro de las mismas, con el fin de obtener conclusiones significativas.

Tabla 1.1. Indicadores demográficos y económicos básicos de las regiones participantes en Atlant-KIS. Los datos son de 2008 y han sido facilitados por los socios de fuentes propias regionales y/o nacionales. Los datos de PIB y GBID de Devon & Cornwall corresponden a 2007 (Eurostat).

	España		Francia	Portugal (Todo el país)	R.U.	Irlanda	
	Navarra	Galicia	Bretaña		D&C*	S&E**	BMW***
Población	630.578	2.796.089	3.103.000	10.627.250	1.655.900	3.105.000	1.134.000
Densidad de población (habitantes/Km²)	60,69	95,00	114,00	115,40	1,58	85,3	34,90
PIB (m €)	18.544	56.290	83.604	166.229	40.327	185.649	30.934
GBID (Gastos brutos en I+D) en % del PIB	1,93	1,03	1,64	1,50	0,83 (Devon) 0,19 (Cornualles)	1,28	1,29

* Consejo empresarial de Devon y Cornualles, "Devon & Cornwall Business Council"

** Asamblea de la región Southern & Eastern

* Asamblea de la región Border, Midlands and Western

DIAGNÓSTICO REGIONAL DE LA OFERTA Y DEMANDA DE SIC

02.





DIAGNÓSTICO REGIONAL DE LA OFERTA Y DEMANDA DE SIC EN LAS REGIONES PARTICIPANTES

02.

2.1 Objetivos del diagnóstico

El diagnóstico de la oferta y demanda del sector SIC es una de las actividades clave del plan de trabajo de ATLANT-KIS, además de ser un elemento especialmente trascendente en lo que respecta al cumplimiento de los objetivos globales.

Los objetivos del Diagnóstico son:

- » Utilizar una metodología común para realizar un estudio diagnóstico sobre la oferta y demanda SIC.
- » Identificar los sectores de especialización, los obstáculos que dificultan el uso de los SIC y su nivel de trabajo en red transnacional.
- » Determinar las complementariedades sectoriales y de especialización entre regiones.
- » Identificar y contactar con PYMES y SIC objetivo.
- » Crear foros regionales para el intercambio entre oferta y demanda.
- » Proporcionar una visión global del mercado SIC en el área de alcance del proyecto.
- » Difundir los resultados e implicar a las PYMES y al sector SIC en las actividades del proyecto.

La Actividad de Diagnóstico se ha llevado a cabo siguiendo una metodología común que fue acordada por todos los socios del proyecto (ver siguiente sección).

Como resultado de la Actividad se han producido siete Diagnósticos regionales (uno por cada región) y el presente Diagnóstico Global, que ha sido elaborado por el Jefe de Filas. El Diagnóstico Global estará disponible en todos los idiomas del consorcio ATLANT-KIS (inglés, francés, español y portugués) para asegurar una amplia difusión.

2.2 Metodología de diagnóstico

La metodología para llevar a cabo el diagnóstico en las siete regiones participantes fue acordada y validada por el consorcio ATLANT-KIS. Todos los socios se han ceñido a esta metodología, que comprende las fases de trabajo que se muestran en la Figura 2.1 (en orden cronológico).

En la presente sección se incluye una explotación detallada de la metodología.



Figura 2.1. Metodología común utilizada para realizar los Diagnósticos en las siete regiones (fases en orden cronológico).

1. Inventarios regionales de oferta y demanda (PYMES-demanda y SIC-oferta):

El propósito del inventario regional es identificar los actores regionales que podrían participar en el proyecto en relación con la Actividad de Diagnóstico, pero también en relación con otras actividades del proyecto.

Para crear el inventario regional de oferta y demanda se decidió que fuera cada socio quien eligiera sus propias fuentes de información, aunque se hicieron una serie de sugerencias. Entre otras fuentes se encuentran las siguientes: estudios existentes, información estadística disponible, directorios de empresas, bases de datos de Cámaras de Comercio, asociaciones empresariales, administraciones públicas, Agencias de la Innovación, etc.

OFERTA: SIC objetivo

Los socios del proyecto acordaron una clasificación preliminar de los servicios SIC por sector, con el fin de perfilar mejor el alcance del diagnóstico (ver tabla más abajo). La lista de SIC objetivo se propuso como base para identificar la oferta regional, pero no como una estructura rígida. Se dio libertad a los socios para incluir en su inventario regional otros servicios siempre que se demostrara su impacto positivo en la innovación de las PYMES.

Tabla 2.1. Clasificación de servicios SIC por sector y subsector utilizada en ATLANT-KIS para la elaboración de los Diagnósticos Regionales.

Servicios TIC:

- › Consultoría TIC
- › Conexiones a redes de telecomunicaciones
- › Implementación de sistemas de intercambio de datos electrónicos...

Servicios de I+D

- › Identificación y gestión de proyectos
- › Diagnóstico y gestión de la innovación
- › Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería
- › Transferencia de tecnología
- › Auditorías tecnológicas
- › Innovación abierta y dinamización de la I+D
- › Asistencia para protección de propiedad intelectual e industrial
- › Laboratorios
- › Prototipos y diseño de servicios

Gestión y otros:

- › Servicios de gestión y consultoría estratégica
- › Servicios de inteligencia empresarial, inteligencia competitiva
- › Modelos empresariales
- › Estudios de mercado
- › Arquitectura e ingeniería y consultoría técnica asociada
- › Recursos humanos
- › Estrategias de comunicación
- › Asistencia para procesos de calidad
- › Gestión medioambiental y energética
- › Organización y gestión basada en procesos

Se diseñó una plantilla en formato de hoja de cálculo Excel para que los socios elaboraran los inventarios regionales recabando la siguiente información de los proveedores de SIC: código (para tratamiento interno de datos), denominación de la sociedad/entidad, servicios ofrecidos (conforme a la estructura propuesta más arriba), sector de especialización, dirección, sitio web, tipo (PYME, organismo privado, organismo público, administración pública, universidad, etc.), número de teléfono, datos de persona de contacto (nombre, cargo, número de teléfono, correo electrónico, etc.). En la plantilla se dejó además espacio para incorporar comentarios.

Debido a los distintos tamaños y estructuras existentes entre las distintas regiones socias, no fue posible calcular de antemano el número de agentes que tendrían cabida en los inventarios regionales. Sí se consideró necesario incluir a todos los actores públicos y privados que prestaran los servicios SIC objetivo. Los socios acordaron que cuando esto no fuera posible se tendrían en cuenta los objetivos del proyecto para seleccionar los proveedores de servicios SIC más adecuados con el fin de incorporarlos al inventario.

DEMANDA: PYMES demandantes de SIC en sectores clave del Espacio Atlántico

Los socios acordaron clasificar a las empresas demandantes de SIC por sector de actividad, respetando el objetivo de ATLANT-KIS de dirigirse únicamente a PYMES. Para evitar muestras demasiado amplias, los socios acordaron seleccionar sectores clave en términos de tamaño o importancia estratégica dentro de la región.

Se diseñó una plantilla en formato de hoja de cálculo Excel para que los socios elaboraran los inventarios regionales recabando la siguiente información de los demandantes de SIC: código

(para tratamiento interno de datos), denominación de la sociedad/entidad, actividad/sector (criterios de clasificación), dirección, sitio web, tipo (solo PYMES), número de teléfono, datos de persona de contacto (nombre, cargo, número de teléfono, correo electrónico, etc.). En la plantilla se dejó además espacio para incorporar comentarios.

El inventario de empresas SIC se elaboró durante el otoño de 2009.

2. Encuesta (Cuestionarios) realizada entre demandantes y proveedores;

El propósito de la encuesta era obtener información directa de quienes ofrecen y demandan SIC sobre los temas clave identificados por los socios del proyecto, además de difundir la iniciativa entre los sectores SIC de las distintas regiones.

Se acordaron dos modelos de cuestionario, uno para los demandantes y otro para los proveedores (Ver Anexo 1). Los cuestionarios se diseñaron para su envío por correo electrónico o por correo postal. Algunos socios adaptaron sus cuestionarios a un formato en línea para agilizar la recogida de información y su posterior tratamiento.

Considerando el bajo índice de respuestas previsto (la experiencia previa de los socios indicaba que los índices de respuesta serían inferiores al 10%), y con el fin de obtener datos representativos, los socios acordaron realizar la encuesta entre una amplia muestra de actores a ambos lados de la balanza de la oferta y la demanda.

En el cuestionario de la oferta, las preguntas de los campos 1-3, 5 y 7 (datos sociales; servicios/competencias; clientes; obstáculos; trabajo en red e internacionalización) fueron comunes para todos los socios. Sin embargo, para poder evaluar las prácticas específicas a cada región, las preguntas de los campos 4 (recursos humanos) y 6 (apoyos) se formularon de manera independiente para cada socio, teniendo en cuenta su propio contexto educativo y formativo regional/nacional (campo 4) y la existencia de políticas regionales para el fomento de la oferta de SIC (campo 6).

En el cuestionario de la demanda, las preguntas de los campos 1-4 y 6 (datos sociales; innovación; necesidades; obstáculos y futuro) fueron comunes para todos los socios. Sin embargo, para poder evaluar las prácticas específicas a cada región, las preguntas de los campos 5 (apoyos) se formularon de manera independiente para cada socio, teniendo en cuenta el marco de la innovación nacional y regional en cuanto a la demanda.

Los socios acordaron que las preguntas de los campos comunes también podrían adaptarse en cada región a las especificidades regionales, aunque se consideró que era vital mantener un

enfoque, unas secciones y una estructura general que facilitaran la realización de comparaciones entre regiones y permitir así alcanzar conclusiones significativas.

Con el fin de correlacionar las actividades de Diagnóstico Regional (Actividad 3) y de Benchmarking o Evaluación Comparativa (Actividad 4) del proyecto, se incluyeron en los cuestionarios preguntas para que los actores evaluaran las prácticas regionales de Innovación y fomento de SIC y así poder validarlas como Buenas Prácticas a nivel transnacional. La evaluación se vería así consiguientemente reforzada durante los foros regionales.

Los cuestionarios se enviaron durante el primer trimestre de 2010 y se dio a las empresas un plazo de 4-6 semanas para responderlas.

Las respuestas obtenidas con los cuestionarios se procesaron, lo que permitió extraer conclusiones preliminares, así como una imagen general del sector SIC en cada región. Estos resultados, junto con la información obtenida de otras fuentes a nivel regional (recabada durante la fase de inventario), permitió a los socios elaborar una primera versión de la matriz de competencias (ver punto 5) para comparar la oferta y demanda de SIC en su propia región. Esta matriz se revisó a continuación utilizando las aportaciones hechas por los socios en los foros regionales.

3. Foros regionales con muestra reducida de partes interesadas (demandantes y proveedores)

Los foros regionales se diseñaron para crear un marco apropiado en el que validar las conclusiones alcanzadas con los cuestionarios y para profundizar en los temas principales del mercado SIC regional. Algunos aspectos importantes tratados en los foros fueron los siguientes: desajustes entre servicios ofertados y servicios demandados (matriz de competencias), causas de los desajustes, obstáculos existentes en el mercado SIC, evaluación de herramientas o políticas existentes de fomento del sector SIC, nuevas ideas o sugerencias, nivel de trabajo en red e internacionalización (en cuanto a la oferta), futuro del sector, necesidades regionales, posibles buenas prácticas a implementar, etc. Los socios también presentaron otras actividades del proyecto para animar a los asistentes a que participaran en ellas.

Los socios organizaron un mínimo de un foro cada uno, a los que invitaron a actores clave del lado de los proveedores y de los demandantes de servicios SIC. Los actores fueron seleccionados a partir de los inventarios, y se dio prioridad a los que eran susceptibles de participar en otras actividades del

proyecto (eventos de mercado, plataforma SIC, etc.).

Los socios dispusieron de total libertad para adaptar los foros a las características de su región (tamaño, intereses regionales, etc.), aunque se siguió una estructura general común: i) una primera parte, en la que se presentaría el Proyecto y los resultados preliminares obtenidos del inventario y de la encuesta, y ii) una segunda parte, en la que los proveedores y demandantes de cada sector celebrarían reuniones sectoriales en paralelo para debatir los resultados de la encuesta y para aportar ideas y comentarios en relación con las siguientes actividades del proyecto (Plataforma Virtual, Evento de Mercado, etc.).

Algunos socios aprovecharon los foros para realizar entrevistas personales, lo que permitió abordar el diseño de los cuestionarios con un enfoque más profundo.

4. Análisis de datos y desarrollo de herramientas de difusión: Informes Regionales y Global, Matriz de competencias

La cuarta y última fase de la metodología de diagnóstico tiene que ver con el análisis, debate y formulación de la información y de los datos obtenidos en las fases anteriores. Los socios acordaron estructurar la información de manera uniforme y común, de manera que se pudieran realizar estudios comparativos entre regiones, identificar tendencias independientemente de las regiones/países y, como propósito general, reforzar las conclusiones generadas por el proyecto.

Se acordaron dos tipos de herramientas de difusión: las matrices de competencias y el informe de diagnóstico regional.

Las matrices de competencias son una herramienta dinámica que se ha terminado y revisado durante el proceso de Diagnóstico (en la mayoría de los casos, una vez después de las entrevistas y una vez después de los foros). Se utilizaron dos matrices: la Matriz 1 (nichos de mercado) permite cruzar la oferta y la demanda de SIC por sector y subsector (la clasificación por sectores y subsectores se muestra en la Tabla 1), lo que permite obtener una imagen nítida de los desequilibrios existentes (excedentes y carencias en ambos lados). La Matriz 2 (Especialización de las PYMES demandantes de SIC y servicios demandados) permite identificar los sectores industriales que concentran la mayor demanda de SIC. Las matrices de competencias se presentan en el Anexo 3 del presente Informe Global.

El informe de diagnóstico regional presenta de manera exhaustiva toda la información recogida durante los procesos anteriores. En su elaboración participaron todos los socios durante los meses de junio y julio de 2010, una vez concluidas todas las demás actividades.

El informe tiene una estructura común que fue acordada por todos los socios:

1. Descripción de la Oferta Regional.
2. Descripción de la Demanda Regional.
3. Conclusiones del mercado regional de SIC.
4. Recomendaciones y acciones futuras.

Esta estructura también se ha seguido en la elaboración del presente Informe Global.

Como último paso de la Actividad de Diagnóstico del proyecto ATLANT-KIS, el Jefe de Filas (Navarra) ha elaborado el Informe Global de Diagnósticos, con la asistencia técnica de la Asociación Navarra de Empresas de Consultoría (ANEC).

2.3 Notas para el lector:

El presente informe se ha elaborado utilizando la información facilitada por los socios de ATLANT-KIS en sus respectivos diagnósticos regionales.

Dadas las diferencias existentes entre las regiones en cuanto a los procedimientos de muestreo utilizados y a los índices de respuesta a los cuestionarios, el lector debería tener en cuenta que los resultados que se presentan aquí pueden no ser extrapolables al conjunto del sector SIC a escala regional, nacional o transnacional.

Para facilitar la interpretación de los resultados se presentan los datos técnicos correspondientes a las encuestas realizadas en cada región.

DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA REGIONAL

03.





DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA REGIONAL

03.

3.1 Introducción

En esta sección se presentan resumidos los resultados de la encuesta realizada por cada socio en lo que respecta a la oferta de SIC en cada mercado regional. La información está estructurada del siguiente modo:

- 1. Perfil de las compañías que ofrecen servicios SIC:** Ubicación y sede social, antigüedad de la compañía, personalidad jurídica, tamaño y efectivos, facturación e información sobre el Departamento de I+D.
- 2. Servicios ofrecidos**
- 3. Clientes:** sectores de actividad, ubicación y tipo de colaboración con ellos.
- 4. Recursos humanos** de los proveedores de servicios SIC.
- 5. Principales obstáculos** que dificultan el acceso de los servicios al mercado.
- 6. Apoyo** y asistencia a la innovación. Ayudas regionales, nacionales y europeas y nivel de satisfacción con dichas ayudas.
- 7. Trabajo en red e internacionalización**
- 8. Perspectivas de futuro** del sector.

Los datos regionales se comparan mediante figuras y tablas independientemente del tamaño de la muestra o del índice de respuesta a los cuestionarios en cada región.

Tal como se menciona en la sección 2.3 (Notas para el lector) los datos presentados en el

presente informe solo reflejan la realidad de las compañías que respondieron al cuestionario. La extrapolación de estos datos al conjunto del sector es algo que debería hacerse con mucha prudencia, ya que la información resultante podría no ser representativa en algunas regiones.

3.2 Datos técnicos de las encuestas

Tal como se menciona más arriba, el propósito de la encuesta era obtener información directa de los proveedores SIC sobre los temas clave identificados por los socios del proyecto, además de difundir la iniciativa ATLANT-KIS entre los sectores SIC de las distintas regiones.

Los socios decidieron individualmente qué enfoque utilizar para obtener información a partir de las propias características de su región. Así se utilizaron distintos medios para realizar las encuestas, entre otros: herramientas en línea, entrevistas telefónicas y cuestionarios por correo postal. Algunos socios utilizaron intermediarios (redes o clústers regionales, Cámaras de Comercio, etc.) para ponerse en contacto con las compañías y realizar las encuestas.

Mientras que algunos socios pudieron clasificar a los proveedores SIC utilizando los códigos NACE, otros encontraron muchas dificultades para hacerlo. Esto puede haber provocado diferencias en la clasificación de compañías en categorías de oferta de servicios SIC.

En la siguiente tabla se muestran los datos técnicos relativos a las encuestas realizadas entre empresas proveedoras de SIC.

Tabla 3.1. Datos técnicos de las encuestas realizadas entre empresas proveedoras de SIC en cada región.

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Número de proveedores SIC contactados	323	10597	230	1404	*	148	400
Número de respuestas	59	367	31	177	38	36	55
Índice de respuesta	18,27%	3,46%	13,48%	12,61%	-	24,32%	13,75%
* Se contactó con más de 650 empresas (proveedoras y demandantes juntas) mediante intermediarios, por lo que resulta difícil establecer el número exacto.							

3.3 Perfil de los proveedores SIC

La mayoría de proveedores SIC en Navarra (España), Portugal y en la región Border, Midland and Western (BMW; Irlanda) eran organizaciones relativamente jóvenes, con menos de 10 años de existencia. Existía una diferencia entre la antigüedad de los proveedores SIC de Irlanda, donde la mayoría de proveedores SIC en la región Southern & Eastern (S&E) había comenzado su actividad antes de 2001, mientras que más del 20% de los proveedores SIC en la región BMW se había constituido entre 2008 y 2009.

La ubicación de los proveedores SIC parecía seguir una tendencia clara, encontrándose la mayoría de ellos en las principales ciudades de la región o en sus alrededores. La mayoría de los proveedores SIC disponía de una o dos sedes en la región. En la región BMW (Irlanda), los proveedores SIC también disponían de oficinas en ciudades situadas fuera de la región (Dublín y Belfast, entre otras). En Portugal, el 13,8% de los proveedores

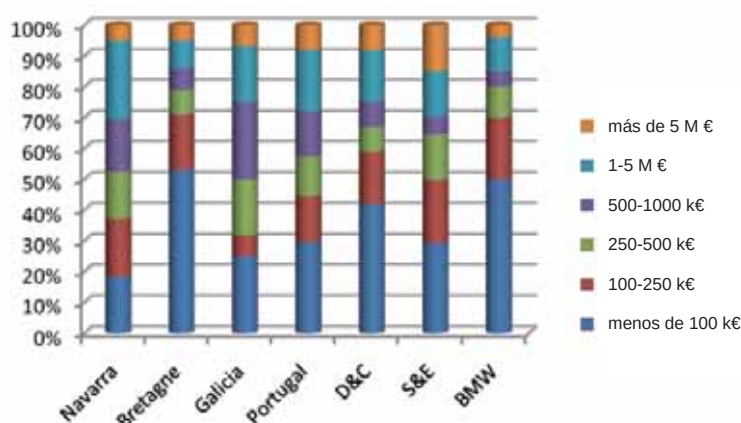
SIC (empresas) tenía sedes fuera del territorio nacional (España, Angola y Brasil).

En Navarra (España) y Devon & Cornwall (R.U.) la mayoría de las empresas consultadas eran sociedades de responsabilidad limitada.

Las empresas proveedoras de SIC en todas las regiones eran predominantemente PYMES con menos de 10 empleados. Las universidades y centros tecnológicos tendían a disponer de unos efectivos mucho mayores. Por ejemplo, en Galicia las universidades tenían entre 1000 y 5000 empleados, y la mayoría de centros tecnológicos entre 20 y 50. Casi la mitad de las universidades en Portugal afirmó tener más de 250 empleados.

La facturación de los proveedores SIC variaba entre regiones, pero la facturación media de casi la mitad de los proveedores era inferior a 250.000 € (Figura 3.1).

Figura 3.1. Facturación de los proveedores SIC en las distintas regiones. Los datos de Portugal no incluyen las cifras de facturación de las universidades (el 50% de las universidades de Portugal afirman tener una facturación de más de 1 M€).



En todas las regiones excepto en S&E (Irlanda), la mayoría de proveedores SIC afirmaron que su facturación había crecido en los últimos tres años (Figura 3.2).

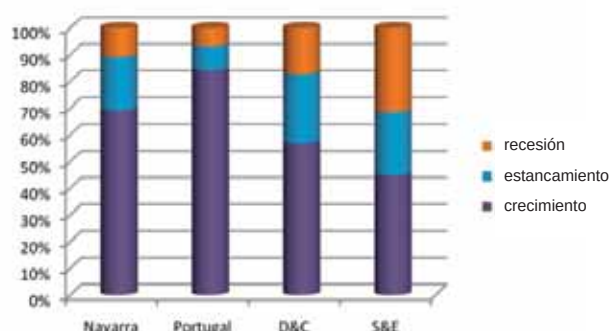


Figura 3.2. Evolución de la facturación en los tres últimos años en Navarra (España), Portugal, Devon & Cornwall (R.U.) y S&E (Irlanda). En Bretaña (Francia) y BMW (Irlanda) el 60 % de los proveedores SIC afirmaron que su facturación había crecido en los últimos tres años. El 44% de las universidades de Portugal afirmaron que su facturación había crecido en los últimos tres años.

En Navarra (España), el 6% de la facturación de los proveedores SIC provenía de exportaciones. En Portugal la facturación por exportación se ajustaba al tamaño de las empresas, con un nivel de exportación de las pequeñas, medianas y grandes empresas del 16%, 26% y 58% de su facturación total respectivamente. En Devon & Cornwall (R.U.), el 10% de la facturación provenía de exportaciones, correspondiendo el porcentaje restante a facturación en el R.U. (47% a empresas locales/regionales y 43% en el resto del R.U.). En S&E (Irlanda), el 44% de las empresas SIC encuestadas vendían sus servicios en el exterior.

En Bretaña (Francia), Devon & Cornwall (R.U.) y BMW (Irlanda) más del 65% de los proveedores SIC no disponía de departamento de I+D propio. Por otro lado, más del 60% de los proveedores SIC en Galicia, Portugal (sin incluir las universidades) y S&E (Irlanda) afirmaron disponer de un departamento de I+D (Figura 3.3). En los departamentos de I+D de los proveedores SIC en Navarra, Bretaña, Portugal, Devon & Cornwall y BMW, el promedio de empleados a jornada completa oscilaba entre 2 y 7 (sin incluir las universidades).

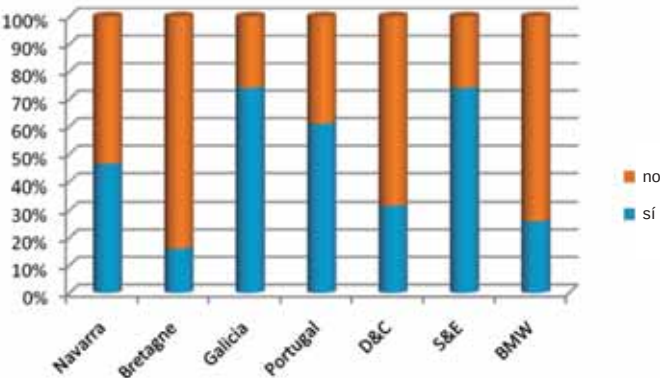


Figura 3.3. Porcentaje de proveedores SIC en las siete regiones que afirman disponer de un departamento de I+D.

3.4 Servicios ofrecidos

Parece existir una tendencia común a todas las regiones por la cual la mayoría de proveedores SIC ofrecían principalmente Servicios de Gestión, seguidos de Servicios de I+D y de Servicios TIC (Tabla 3.2). En Portugal y BMW, los Servicios de I+D se ofrecían en una medida ligeramente mayor

que los Servicios de Gestión (aunque en Portugal el porcentaje aumentó al incluir a las universidades en el estudio). En Devon & Cornwall los Servicios de Gestión y TIC eran ofrecidos por casi la misma proporción de proveedores SIC.

Tabla 3.2. Servicios más habituales ofrecidos por los proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Servicios TIC							
Servicios de I+D							
Gestión							

La excepción era S&E (Irlanda) siendo los Servicios TIC los que los proveedores SIC ofrecían con mayor frecuencia que los Servicios de Gestión y los Servicios de I+D, en ese orden. En Navarra, Galicia, Portugal y BMW, los Servicios TIC eran los servicios ofrecidos con menor frecuencia.

Entre los **Servicios de Gestión**, los “Servicios de Gestión y de Consultoría Estratégica” eran los servicios ofrecidos con mayor frecuencia por

los proveedores SIC en todas las regiones (Tabla 3.3). El segundo servicio ofrecido con mayor frecuencia era “Organización y gestión basada en procesos” (Navarra), “Comunicación” (Bretaña y Devon & Cornwall) e “Inteligencia empresarial” (Portugal, S&E y BMW). “Gestión medioambiental y energética”, “Recursos humanos”, y “Modelos empresariales” eran otros servicios ofrecidos con una frecuencia mayor.

Tabla 3.3. Servicios de Gestión y Consultoría más ofrecidos por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Galicia no está incluida por resultar imposible comparar sus datos con los de las otras regiones.

	Navarra	Breña	Portugal	D&C	S&E	BMW
Servicios de gestión y consultoría estratégica						
Servicios de inteligencia empresarial, inteligencia competitiva						
Modelos empresariales						
Estudios de mercado						
Recursos humanos						
Estrategias de comunicación						
Gestión medioambiental y energética						
Organización y gestión basada en procesos						

En cuanto a los **Servicios de I+D**, los tres servicios más ofrecidos en casi todas las regiones eran “Identificación y gestión de proyectos”, “Diseño y gestión de proyectos de ingeniería” y “Diagnóstico y gestión de la innovación” (Tabla 3.4). “Identificación y gestión de proyectos” era el servicio más ofrecido en todas las regiones menos en las de Irlanda, donde era el segundo servicio más ofrecido después de “Diseño y gestión de

proyectos de ingeniería”. Este último servicio era el segundo más ofrecido en Navarra, Galicia y Portugal. “Innovación abierta” y “Prototipos” eran igualmente ofrecidos por un porcentaje significativo de los proveedores SIC en Portugal y BMW respectivamente. “Transferencia de tecnología” era el servicio más ofrecido por las universidades de Portugal.

Tabla 3.4. Servicios de I+D más ofrecidos por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Breña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Identificación y gestión de proyectos							
Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería							
Diagnóstico y gestión de la innovación							
Transferencia de tecnología				*			
Innovación abierta y dinamización de la I+D							
Asistencia para protección de propiedad intelectual e industrial							
Laboratorios							
Prototipos y diseño de servicios							

*Servicios de I+D más ofrecidos por universidades en Portugal.

En cuanto a los **Servicios TIC**, el servicio más ofrecido en casi todas las regiones era "Consultoría TIC" (Tabla 3.5). "Implementación de sistemas de intercambio de datos electrónicos" era también un servicio ofrecido por un porcentaje significativo de los proveedores SIC en casi todas las regiones. El

apartado "Otros servicios" comprendía servicios de aplicaciones informáticas, firma digital, facturación electrónica, protección de datos, consultoría CAD/CAM, servicios de telefonía móvil, comercialización, etc.

Tabla 3.5. Servicios TIC más ofrecidos por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Consultoría TIC							
Conexiones a redes de telecomunicaciones							
Implementación de sistemas de intercambio de datos electrónicos							
Otros							

3.5 Clientes

La mayoría de proveedores SIC afirmaron no estar especializados en ningún sector comercial concreto. En la mayoría de las regiones los proveedores SIC informaron de que la mayoría de sus clientes operaban dentro del sector industrial, excepto Devon & Cornwall, donde el sector servicios era claramente más importante, y Navarra, donde el sector servicios era tan importante como el sector industrial. El sector servicios era en la mayoría de las regiones el segundo nicho más amplio para los proveedores SIC.

Los sectores de la construcción y agrícola iban a la cola en cuanto a porcentaje de clientes, aunque con grandes diferencias entre regiones, dependiendo de la importancia de dichos sectores en la economía regional. Una vez más se identificaron diferencias entre las regiones de Irlanda, ya que mientras que

en la región BMW los sectores de la construcción y agrícola parecían ser relativamente importantes (donde un 40% y un 30% de los proveedores SIC afirmaron tener clientes pertenecientes a dichos sectores), en la región S&E solo un 3% de los proveedores SIC afirmó tener clientes en el sector de la construcción, y ninguno afirmó tener clientes en el agrícola. El sector de la construcción también era un sector importante en Navarra y Bretaña.

Los proveedores SIC informaron de que sus clientes se hallaban repartidos en distintos sectores industriales (Tabla 3.6). A pesar de las claras diferencias entre regiones, los sectores de "Electricidad / electrónica", "Energía", "Agroalimentario" y "Metal" parecían ser nichos habituales de clientes para los proveedores SIC.

Tabla 3.6. Sectores industriales con mayor proporción de clientes según datos facilitados por proveedores SIC en seis regiones (datos de Galicia no disponibles). La intensidad del color azul indica los sectores según proporción de clientes, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Portugal	D&C	S&E	BMW
Electricidad/electrónica						
Energía						
Química/farmacéutica						
Papel y madera						
Agroalimentario						
Automóvil/transporte						

	Navarra	Bretaña	Portugal	D&C	S&E	BMW
Textil						
Fabricación, otras						
Industria metal/ingeniería						
Otras industrias						

En cuanto al sector servicios, los clientes pertenecían principalmente al subsector de “Servicios a empresas”, aunque la administración pública también era un cliente importante en muchas regiones (Tabla 3.7).

Tabla 3.7. Sectores de servicios con mayor proporción de clientes según datos facilitados por proveedores SIC en seis regiones (datos de Galicia no disponibles). La intensidad del color azul indica los sectores según proporción de clientes, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Portugal	D&C	S&E	BMW
Transporte						
Servicios a empresas						
Productos sanitarios						
Banca						
TIC						
Comunicación						
Turismo						
Administración pública						

En Navarra y Bretaña la mayor parte de los proveedores SIC tenía a la mayoría de sus clientes en su región, mientras que en S&E, el 40% de las empresas informó de que más de la mitad de sus clientes se encontraban fuera de ella. En Portugal, el 75% de los clientes de los proveedores SIC se ubicaban en tres regiones del país (Norte, Centro y Lisboa). Las ubicaciones más habituales de clientes de servicios SIC en el extranjero eran la UE, EE.UU. y Sudamérica (Navarra y Portugal).

Los clientes de los proveedores SIC se repartían normalmente de manera uniforme en cuanto a tamaño, siendo las pequeñas empresas las que constituían la base de clientes más amplia de

los proveedores SIC en Navarra y Bretaña, en comparación con las otras regiones. Las PYMES eran también los principales clientes de las universidades portuguesas. En S&E (Irlanda), el 35% de los proveedores SIC afirmó que más del 75% de su facturación provenía de grandes empresas.

“Innovación de producto/servicio” era el tipo de innovación llevado a cabo con mayor frecuencia con el cliente en los últimos tres años en todas las regiones (Tabla 3.8). “Innovación de procesos” era el segundo tipo de innovación más frecuente llevado a cabo.

Tabla 3.8. Tipo de innovación llevada a cabo con el cliente según datos facilitados por proveedores SIC en cinco regiones (datos de Galicia no disponibles). La intensidad del color azul indica la innovación llevada a cabo con los clientes, de más habitual (azul oscuro) a menos habitual (azul claro). Galicia y BMW no incluidas por falta de datos.

	Navarra	Bretaña	Portugal	D&C	S&E
Innovación de producto/servicio					
Innovación de procesos					
Innovación de marketing					
Innovación organizativa/social					

La contratación era el tipo preferido de relación proveedor-cliente en todas las regiones, excepto en Portugal, donde una parte ligeramente más grande de los proveedores SIC informó de que las asociaciones son más habituales.

3.6 Recursos humanos

En todas las regiones excepto Devon & Cornwall, la mayoría de los empleados en todas las categorías de proveedores SIC disponían de una educación superior (título universitario), e incluso un porcentaje considerable de los mismos disponía de un título de máster. En Devon & Cornwall los empleados parecían estar distribuidos de

manera más equitativa entre los distintos niveles educativos. Los empleados en todas las regiones ocupaban puestos técnicos o directivos.

3.7 Obstáculos

La mayor parte de los proveedores SIC en las siete regiones mencionaron el desconocimiento por parte de los demandantes con respecto a los servicios ofertados como el principal obstáculo para el uso de tales servicios. El precio alto (real o percibido) del servicio es el segundo obstáculo más citado (Tabla 3.9). Otros obstáculos citados estaban más relacionados con las particularidades de cada región.

Tabla 3.9. Principales obstáculos existentes en el mercado identificados por proveedores SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la importancia del obstáculo, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Precio							
Desconocimiento de la oferta por parte de los demandantes							
Competencia de grandes empresas							
Falta de rentabilidad del servicio a corto plazo							
Falta de valor añadido visible							
Dificultades para encontrar financiación							
Competencia del sector público: agencias, laboratorios, organismos...							
Falta de recursos							

3.8 Apoyos

Los socios dispusieron de total libertad para personalizar esta parte del cuestionario y así obtener información de los proveedores SIC sobre los sistemas de apoyo propios de cada región, por lo que es difícil comparar los informes y extraer conclusiones comunes de esta parte del cuestionario.

Sin embargo, sí que se puede concluir, a partir de la información facilitada por los socios, que había grandes diferencias en las regiones en lo que respecta al conocimiento por parte de los proveedores SIC de la existencia de apoyo de la UE.

En las regiones en las que se plantearon estas cuestiones, la mayor parte de los proveedores SIC afirmó haber recibido apoyo regional o nacional, más que europeo, en los tres años anteriores (Figura 3.4). Aunque los datos presentados en la siguiente figura indican la existencia de diferencias en los sistemas regionales de apoyo a la innovación de Navarra, Portugal y S&E (los proveedores SIC en Navarra parecen recibir mucho más apoyo regional que en las otras regiones), debería tenerse también en cuenta que en Portugal la encuesta fue nacional y no regional.

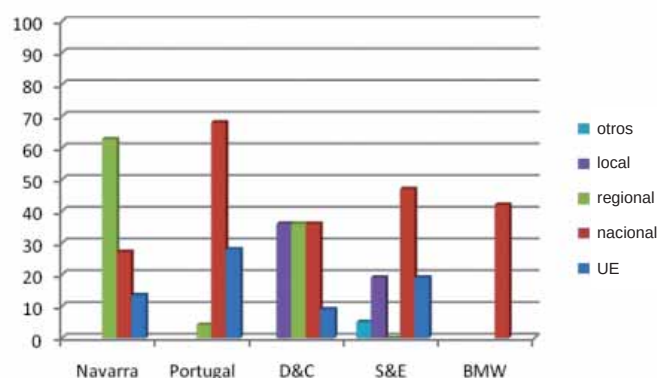


Figura 3.4. Porcentaje de proveedores SIC que han recibido financiación europea, nacional, regional y local en los últimos tres años en Navarra, Portugal, D&C, S&E y BMW. Datos de fondos locales, regionales o europeos recibidos por BMW no disponibles.

En las regiones en las que se plantearon estas cuestiones a los proveedores SIC, la gran mayoría de ellos desconocían la existencia de un Plan para el Sector Servicios en su región.

3.9 Trabajo en red e internacionalización

Entre el 40% y el 50% de los proveedores SIC en Bretaña, Galicia, Portugal y D&C se asociaron a un clúster/red, mientras que en Navarra y S&E el porcentaje fue del 60% y 66% respectivamente.

La naturaleza territorial del clúster/red variaba entre regiones, siendo algunas de ellas más

propensas a la internacionalización que otras (Tabla 3.10). En Navarra, Bretaña y Devon & Cornwall parece existir una tendencia entre los proveedores SIC a asociarse y trabajar en red a nivel local y regional. En S&E, BMW y Portugal, los proveedores SIC tendían a asociarse y trabajar en red más a nivel nacional, habiendo en Portugal y BMW un gran porcentaje de proveedores SIC asociados a nivel europeo. En Galicia, el 10% de los proveedores SIC se habían asociado a un clúster/red europeo. Como se menciona más arriba, debería tenerse en cuenta a la hora de interpretar los datos que la encuesta en Portugal fue nacional y no regional.

Tabla 3.10. Naturaleza territorial del clúster/red al que los proveedores SIC están asociados en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia del clúster/red, de más habitual (azul oscuro) a menos habitual.

	Navarra	Bretaña	Portugal	D&C	S&E	BMW
Europeo						
Nacional						
Regional						
Local						

Más del 70% de los proveedores SIC en Navarra y Portugal afirmaron haber colaborado con otros proveedores SIC en los últimos tres años. En el lado opuesto, la mayoría de proveedores SIC en Galicia, Devon & Cornwall y S&E (Irlanda) no han colaborado con otros proveedores SIC.

Cuando se ha producido una colaboración, las universidades fueron el socio preferido en Navarra, Portugal, Devon & Cornwall y S&E (Tabla

3.11). El segundo socio colaborador más habitual en Portugal y S&E fueron otras empresas SIC, que fueron a su vez citadas como socio preferido tantas veces como las universidades para los proveedores SIC en Devon & Cornwall, siendo las menos citadas por los proveedores SIC en Navarra. Las agencias e institutos de la innovación también fueron citadas como organismos importantes en cuanto a colaboración.

Tabla 3.11. Colaboradores de proveedores SIC en cuatro regiones (datos de otras regiones no disponibles). La intensidad del color azul indica la frecuencia de la colaboración, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Portugal	D&C	S&E
Empresa SIC				
Agencia/inst. de innovación				
Centro tecn. privado				
Centro tecn. público				
Universidad				

3.10 Futuro

La mayoría de proveedores SIC, en todas las regiones, estimaron un crecimiento/aumento de su facturación para los siguientes tres años, como consecuencia directa del aumento de las inversiones en innovación de las PYMES.

Todos los proveedores SIC en Navarra, Portugal, Devon & Cornwall y S&E destacaron como factores externos con una influencia positiva en el futuro del sector la economía basada en el conocimiento, las políticas de fomento del sector, el desarrollo sostenible y la globalización. Entre los factores negativos externos, destacaron en primer lugar la situación económica adversa, seguida del desempleo.

Los proveedores SIC en Navarra, Portugal, Devon & Cornwall y S&E afirmaron que entre los factores internos con un efecto positivo en el sector se podían incluir la adquisición de nuevas competencias y la capacidad de comunicar el valor añadido, mientras que los recursos financieros fueron el factor más citado con un efecto negativo para el futuro de los proveedores SIC.



DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA REGIONAL

04.





DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA REGIONAL

04.

4.1 Introducción

En esta sección se presentan resumidos los resultados de la encuesta realizada por cada socio en lo que respecta a la demanda de SIC en cada mercado regional. La información está estructurada del siguiente modo:

- 1. Perfil de las compañías que demandan Servicios SIC.** Datos clave: Ubicación y sede social, antigüedad, personalidad jurídica, sectores en los que operan, tamaño y nivel formativo de los efectivos, facturación e información sobre el Departamento de I+D.
- 2. Procesos de innovación** que han emprendido. Principales razones que les han llevado a innovar o no innovar.
- 3. Necesidades y servicios** demandados por estas empresas. Criterios para seleccionar proveedores SIC y método de colaboración.
- 4. Principales obstáculos** a la innovación y a la contratación de proveedores SIC.
- 5. Apoyo** y asistencia a la innovación. Ayudas regionales, nacionales y europeas y nivel de satisfacción con dichas ayudas. Los socios dispusieron de total libertad para personalizar esta parte del cuestionario y así obtener información de las empresas demandantes de SIC sobre los sistemas de apoyo propios de cada región, por lo que es difícil comparar los informes y extraer conclusiones comunes de esta parte del cuestionario.

6. Futuro de la innovación. Evolución de la facturación y factores.

Los datos regionales se comparan mediante figuras y tablas independientemente del tamaño de la muestra o del índice de respuesta a los cuestionarios en cada región.

Tal como se menciona en la sección 2.3 (Notas para el lector) los datos presentados en el presente informe solo reflejan la realidad de las compañías que respondieron al cuestionario. La extrapolación de estos datos al conjunto del sector es algo que debería hacerse con mucho cuidado, ya que la información resultante podría no ser representativa en algunas regiones.

4.2 Datos técnicos de las encuestas

Tal como se menciona más arriba, el propósito de la encuesta era obtener información directa de quienes demandan servicios SIC sobre los temas clave identificados por los socios del proyecto, además de difundir la iniciativa ATLANT-KIS entre los sectores SIC de las regiones. Cada socio pudo elegir su propio enfoque para obtener la información. Así, algunos utilizaron herramientas en línea (Navarra, Galicia, D&C), otros optaron por los intermediarios (redes/clústers regionales), por el envío de cuestionarios por correo postal o por la realización de entrevistas telefónicas.

En la siguiente tabla se muestran los datos técnicos relativos a las encuestas realizadas entre empresas demandantes de SIC.

Tabla 4.1. Datos técnicos de las encuestas realizadas entre PYMES demandantes de SIC en cada región.

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Número de demandantes contactados	350	6554	383	1576	*	1128	800
Número de respuestas	57	281	32	89	14	119	159
Índice de respuesta	16,29%	4,29%	8,36%	5,65%	-	10,55%	19,88%

* Se contactó con más de 650 empresas (proveedoras y demandantes juntas) mediante intermediarios, por lo que resulta difícil establecer el número exacto.

4.3 Perfil de las empresas demandantes de SIC

Algo más del 50% de las empresas demandantes de SIC en todas las regiones habían sido constituidas antes de 2000. La gran mayoría tienen 1-2 oficinas y se ubican en las principales ciudades de su región. En Portugal hasta el 15,7% de las empresas consultadas tienen oficinas fuera de su territorio nacional. En Navarra y Devon & Cornwall la mayor parte de las empresas son sociedades de responsabilidad limitada.

Las empresas demandantes de SIC en todas las regiones eran principalmente PYMES, y una media del 60% de ellas (en todas las regiones) tenía más de 25 empleados. En Portugal, el 12 % de las empresas demandantes de SIC tienen más de 250 empleados.

En Navarra, Bretaña y Portugal, las empresas demandantes de SIC operaban principalmente en el sector industrial, mientras que en Galicia y S&E predominaba el sector servicios. Los sectores de la construcción y agrícola iban a la cola en casi todas las regiones excepto en Bretaña, en donde las empresas operaban en dichos sectores en un porcentaje de 19% y 17% respectivamente.

En todas las regiones, las empresas demandantes de SIC en el sector industrial se concentraban principalmente en dos subsectores: "Metal/ingeniería" y "Agroalimentario" (Tabla 4.2). Otros sectores importantes eran "Electricidad" (Portugal), "Energía" (Portugal y Devon & Cornwall), "Química/farmacéutica" (Navarra y Devon & Cornwall) y "Fabricación, otras".

Tabla 4.2. Principales sectores de actividad (industria) de las empresas demandantes de SIC. La intensidad del color azul indica la frecuencia del sector de actividad, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Energía							
Química/farmacéutica							
Agroalimentario							
Fabricación, otras							
Industria metal/ingeniería							

Las empresas demandantes de SIC eran más comunes en el sector servicios (Tabla 4.3), aunque en todas las regiones un gran porcentaje de los demandantes de SIC pertenecían al grupo de "Servicios a empresas" y al sector "TIC".

En Irlanda, Reino Unido y Portugal, otro sector relevante en cuanto a empresas demandantes de SIC era el de "Productos sanitarios".

Tabla 4.3. Principales sectores de actividad (servicios) de las empresas demandantes de SIC. La intensidad del color azul indica la frecuencia del sector de actividad, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). En el caso de D&C se incluyen otros servicios como gestión de residuos (reciclaje), la fabricación y suministro de cerámica y el turismo.

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Transporte							
Servicios a empresas							
Productos sanitarios							
TIC							
Impresión							
Turismo							
Otros*							

La facturación de las empresas demandantes de SIC variaba significativamente entre regiones (Figura 4.1), y mientras que las empresas con una facturación de más de 1 M€ constituían el grueso de las empresas demandantes de SIC, en D&C y BMW se daba el caso contrario. En Galicia, Portugal y S&E había un porcentaje similar de empresas demandantes de SIC con facturaciones por encima y por debajo de los 500.000 €.

La facturación por exportaciones variaba entre regiones, aunque la mayoría de las empresas operaban en el mercado interior. En Navarra las empresas demandantes de SIC facturaron un

promedio del 15% en el exterior. Este porcentaje era aún mayor en Devon & Cornwall (19%) y Portugal (39,1%, 31,5% y 15,9% proveniente de pequeñas, medianas y grandes empresas, respectivamente). En S&E, de las empresas que exportaron sus servicios, para casi una cuarta parte de ellas (24,5%) esto supuso menos de una quinta parte de su facturación, y en el otro extremo, para el 19,5% de las empresas exportadoras, esto supuso más del 50% de su facturación total. En BMW, para la mayoría de las pocas empresas exportadoras, esto supuso menos del 50% de su facturación.

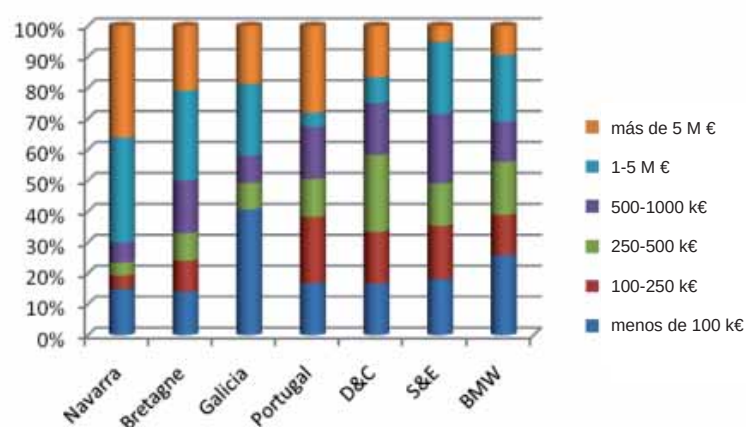


Figura 4.1. Facturación de las empresas demandantes de SIC en las distintas regiones.

En Navarra, Portugal y Devon & Cornwall la mayoría de los demandantes de SIC afirmaron que su facturación había aumentado en los últimos tres años (Figura 4.2). En Bretaña, S&E y BMW la

mayoría de los demandantes de SIC afirmaron que su facturación se había estancado o había entrado en recesión.

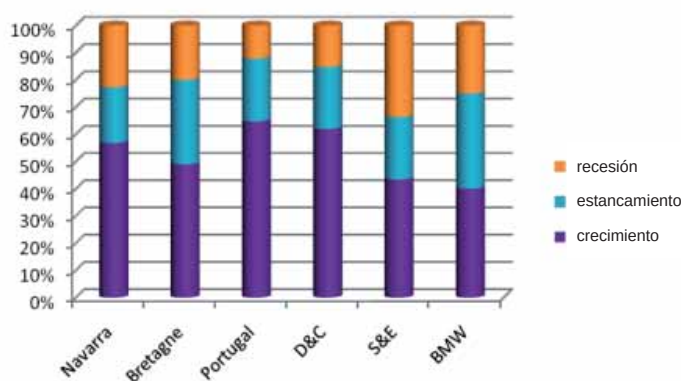


Figura 4.2. Evolución de la facturación de las empresas demandantes de SIC en las distintas regiones.

La mayoría de las empresas en todas las regiones (excepto en Devon & Cornwall, donde el porcentaje fue de solo un 43%) afirmaron que su inversión en innovación había crecido durante los tres años anteriores y que continuarían invirtiendo en innovación en los próximos años.

La inversión en innovación variaba mucho entre regiones, y mientras que empresas en Navarra y Portugal invertían un porcentaje significativo de su facturación en innovación e I+D (14% y 33% respectivamente), la mayoría de empresas en Devon & Cornwall, S&E y BMW invertían menos del 10%. En BMW, el perfil de empresas que invertían

en I+D e innovación era el de nuevas empresas (en su fase inicial) y empresas en el área de las nuevas tecnologías.

La mayoría de las empresas demandantes de SIC en todas las regiones, excepto en Navarra y Portugal, no tenían un departamento de I+D propio (Figura 4.3). En los casos en los que sí los tenían, el departamento de I+D contaba con un promedio de entre 1 (D&C) y 8 (Bretaña) empleados EDP (Equivalente Tiempo Completo).

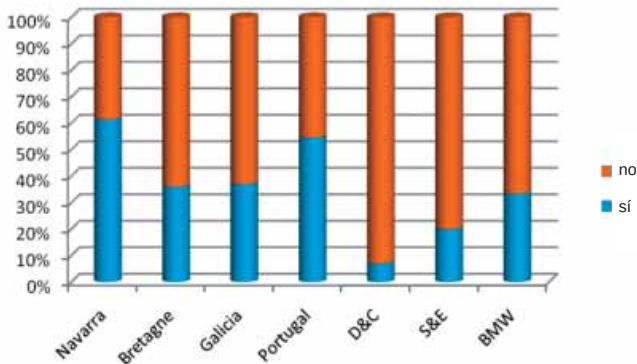


Figura 4.3. Porcentaje de las empresas demandantes de SIC con departamento de I+D propio.

4.4 Procesos de innovación

El proceso de innovación llevado a cabo con mayor frecuencia por las empresas demandantes de SIC en todas las regiones era el de “Innovación de producto/servicio” (Tabla 4.4). La “Innovación de procesos” era el proceso de innovación más habitual en Navarra, Bretaña, Galicia y Portugal,

mientras que era el tercero en Devon & Cornwall, S&E y BMW, después de la “Innovación de mercado”. La “Innovación organizativa/social” fue el tercero más habitual en Bretaña.

Tabla 4.4. Tipo de innovación llevada a cabo con el proveedor SIC, según información facilitada por empresas demandantes de SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica el tipo de innovación llevada a cabo con los clientes, de más habitual (azul oscuro) a menos habitual (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Innovación de producto/servicio							
Innovación de procesos							
Innovación de mercado							
Innovación organizativa/social							

Las fases en las que se incorporan procesos de innovación dependen del proceso y de la región, aunque como tendencia general, se observó que los proyectos de innovación organizativa y de procesos se incorporaron en las fases de desarrollo e implementación, y los procesos de innovación de producto y de mercado se incorporaron a lo largo de las fases de comercialización.

Se identificó una tendencia por la que los procesos de innovación en S&E se incorporaban en fases más

tardías que en las otras regiones, especialmente Navarra y Portugal, donde se observó que estos proyectos de innovación se implementaban en las fases de diseño y desarrollo.

Se pidió a las empresas demandantes de SIC que citaran las razones que les llevaban a innovar y las que suponían un obstáculo para la innovación. En todas las regiones se repitieron una serie de razones (Tabla 4.5).

Tabla 4.5. Cinco razones principales para innovar/no innovar en todas las regiones.

Cinco razones principales para innovar	Cinco razones principales para no innovar
1. Mejorar la competitividad y sostenibilidad (posibilidades de supervivencia) de la empresa	1. Dificultades económicas y financieras/falta de fondos para actividades de innovación
2. Diferenciación y servicios y productos de valor añadido	2. Falta de tiempo y recursos
3. Adaptarse al mercado para sobrevivir o crecer	3. Incertidumbre sobre posibles beneficios
4. Abrir nuevas oportunidades de mercado	4. Escasez de ayuda disponible/accesible y procedimientos burocráticos
5. Mejorar y ofrecer valor a los clientes	5. Falta de cultura de la innovación y resistencia al cambio

Otra razón para no innovar fue la dificultad a la hora de tratar con centros de tercer nivel.

4.5 Necesidades

En Bretaña, Devon & Cornwall y S&E, la mayoría de las empresas demandaba a los proveedores SIC principalmente Servicios TIC. En contraste con esto, Portugal y Galicia veían una mayor demanda de Servicios de I+D. Las empresas en BMW

afirmaron que se demandaban más los servicios de Gestión que los de otro tipo, mientras que en Navarra se demandaban por igual servicios de Gestión y de I+D (Tabla 4.6).

Tabla 4.6. Servicios más habituales demandados por las empresas en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de demanda del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
TIC							
I+D							
Gestión							

El servicio demandado con mayor frecuencia en todas las regiones era "Consultoría TIC", seguido de "Conexiones a redes de telecomunicaciones" (Tabla 4.7).

Tabla 4.7. Servicios más habituales demandados por las empresas en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Datos de Devon & Cornwall no disponibles.

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	S&E	BMW
Consultoría TIC						
Conexiones a redes de telecomunicaciones						
Implementación de sistemas de intercambio de datos electrónicos						
Otros						

En cuanto a los **Servicios de I+D**, los servicios demandados con más frecuencia en todas las regiones eran “Identificación y gestión de proyectos” y “Diseño y gestión de proyectos de ingeniería” (Tabla 4.8). Sin embargo, en Bretaña, Galicia y BMW parecía haber una demanda mayor de otros servicios (“Laboratorios”, “Diagnóstico de la innovación” y “Prototipos” respectivamente).

Tabla 4.8. Servicios de I+D más habituales demandados por las empresas en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de prestación del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Datos de Devon & Cornwall no disponibles.

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	S&E	BMW
Identificación y gestión de proyectos						
Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería						
Diagnóstico de la innovación						
Transferencia de tecnología						
Asistencia en propiedad intelectual						
Laboratorios						
Prototipos y diseño						

Dentro de los **Servicios de Gestión**, la “Gestión y consultoría estratégica” era el servicio más demandado en todas las regiones, seguido de “Estudios de mercado” (Tabla 4.9). Había una gran demanda de “Recursos humanos” y “Comunicación” en Bretaña, mientras que también había una gran demanda de “Asistencia para procesos de calidad” en Galicia, Portugal, Navarra y Bretaña.

Tabla 4.9. Tres Servicios de Gestión más habituales demandados por las empresas en seis regiones. La intensidad del color azul indica la frecuencia de demanda del servicio, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro). Datos de Devon & Cornwall no disponibles.

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	S&E	BMW
Gestión y consultoría estratégica						
Inteligencia empresarial						
Modelos empresariales						
Estudios de mercado						
Recursos humanos						

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	S&E	BMW
Estrategias de comunicación						
Asistencia para procesos de calidad						
Organización y gestión basada en procesos						

Se identificó una tendencia en todas las regiones por la que los Servicios SIC en todos los sectores se prestaban desde el sector privado (principalmente empresas), seguido del propio personal de la empresa y finalmente, por el sector público (universidades, centros tecnológicos).

El principal criterio de selección de un proveedor variaba algo dependiendo de si las empresas solicitaban el servicio en el sector público o en el privado o de si el servicio se prestaba internamente.

El coste/precio del servicio era el principal criterio para optar por resolver el servicio internamente en casi todas las regiones (excepto en la región BMW, donde se mencionaron las "competencias específicas" como principal criterio). El criterio más tenido en cuenta al buscar un proveedor externo fueron las competencias específicas (excepto Navarra, donde se citaron la reputación y las referencias). Al contratar el servicio en el sector público, la disponibilidad de fondos/subvenciones se convertía en el criterio más importante de todos los citados, indicando así que la financiación "señala" a las empresas qué dirección tomar para poder acceder a servicios prestados por proveedores SIC dentro del sector público. El coste/precio y las competencias también se citaron como principal criterio para seleccionar un proveedor SIC del sector público. La ubicación y la calidad se citaron como criterios

secundarios para seleccionar proveedores SIC tanto en el interior como en el exterior.

El personal propio de la empresa fue seleccionado en todas las regiones como una de las principales fuentes de información, junto con el trabajo en red. También se citó a los clientes y a los proveedores como fuentes de información.

La contratación era el principal tipo de relación establecida entre los proveedores SIC y los demandantes de SIC en todas las regiones.

4.6 Obstáculos

La mayoría de empresas demandantes de SIC citaron los altos costes de los servicios como el principal obstáculo a la hora de contratar proveedores SIC (Tabla 4.10). En todas las regiones las empresas también citaron la falta de rentabilidad a corto plazo y la falta de un valor añadido visible. Otros obstáculos citados estaban relacionados con las particularidades de cada región, por ejemplo, las regiones de Irlanda mencionaron la dificultad para encontrar servicios concretos como un factor especialmente relevante a los efectos del informe.

Tabla 4.10. Principales obstáculos existentes en el mercado identificados por empresas demandantes de SIC en las siete regiones. La intensidad del color azul indica la importancia del obstáculo, de mayor (azul oscuro) a menor (azul claro).

	Navarra	Bretaña	Galicia	Portugal	D&C	S&E	BMW
Precio							
Falta de rentabilidad a corto plazo del servicio							
Falta de valor añadido visible							
Dificultad para encontrar financiación							
Falta de recursos							
Dificultad para encontrar servicios concretos							

4.7 Apoyos

En las regiones en las que se plantearon estas cuestiones, la mayor parte de los proveedores SIC afirmó haber recibido apoyo regional o nacional, más que europeo, en los tres años anteriores (Figura 4.4). Uno de los criterios utilizados en

Navarra a la hora de seleccionar empresas demandantes de SIC para la encuesta fue el hecho de haber solicitado alguna ayuda regional, algo que se refleja claramente en las cifras de más abajo.

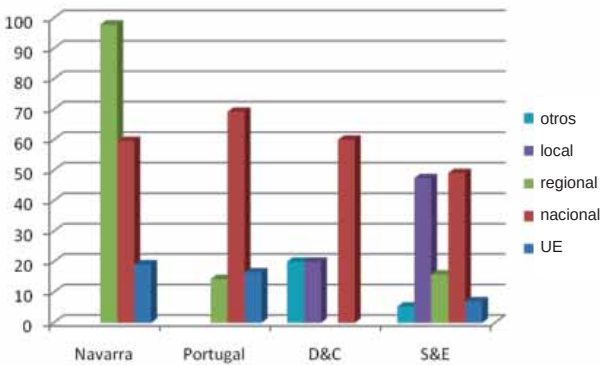


Figura 4.4. Porcentaje de empresas demandantes de SIC que han recibido financiación europea, nacional, regional y local en los últimos tres años en Navarra, Portugal, Devon& Cornwall y S&E.

4.8 Futuro

Con la excepción de Devon & Cornwall, la mayoría de las empresas en todas las regiones declararon su intención de aumentar las inversiones en innovación en los siguientes tres años.

Se pidió a las empresas que citaran los factores que consideraban tenían un efecto positivo y negativo con vistas al futuro. La mayoría citaron los mismos en todas las regiones (Tabla 4.11).

Tabla 4.5. Cuatro razones principales que afectan positiva y negativamente a la innovación en todas las regiones.

Cuatro razones principales que afectan positivamente a la innovación	Cuatro razones principales que afectan negativamente a la innovación
1. Economía basada en el conocimiento	1. Situación económica
2. Políticas de fomento del sector	2. Crecimiento del desempleo
3. Globalización	3. Costes elevados
4. Desarrollo sostenible	4. Incertidumbre y riesgos

PERSPECTIVA GENERAL DEL MERCADO SIC

05.





PERSPECTIVA GENERAL DEL MERCADO SIC

05.

Los datos presentados en las secciones anteriores, junto con los resultados de los foros regionales, permiten extraer algunas conclusiones generales sobre el mercado SIC (tanto de la oferta como de la demanda) en las regiones participantes en ATLANT-KIS.

5.1 Perfil social de la oferta y demanda SIC

En cuanto a la **oferta**, y sin tener en cuenta el sector de la educación superior (universidades), el **perfil típico** de un proveedor SIC es el de una PYME relativamente joven (menos de 10 años), con sede en las principales ciudades de la región, con menos de 10 empleados y una facturación media en todas las regiones por debajo de los 500.000 €.

Se encontraron diferencias entre regiones en lo que respecta a la existencia de **departamentos de I+D** en el seno de los proveedores SIC. Así, mientras que la mayoría de proveedores SIC en Galicia, Portugal y S&E afirman disponer de departamento de I+D, en Navarra, Bretaña, Devon & Cornwall y BMW se da el caso contrario.

Los **Recursos humanos** en los proveedores SIC en todas las regiones disponían por lo general de niveles formativos altos (títulos universitarios, en algunos casos másteres y doctorados), lo que confirma la intensidad en conocimiento de las actividades en este sector.

Los proveedores SIC parecen depender mucho de **clústers, redes y/o asociaciones**, estando un mínimo del 40% de proveedores SIC en todas las regiones vinculados con algún tipo de clúster, red o asociación en mayor o menor medida. Los proveedores SIC parecen colaborar con mayor frecuencia con universidades más que con otros proveedores SIC.

En cuanto a la **demanda**, la imagen es ligeramente distinta, al tener las empresas demandantes de SIC algo más de antigüedad (más de 10 años) y ser más grandes que los proveedores SIC (como promedio en todas las regiones, el 60% contaba con más de 25 empleados, y el 60% afirmaron tener facturaciones por encima de 500.000 €).

Los proveedores y demandantes SIC tienden a emprender proyectos de **innovación de producto/servicio** con más frecuencia que cualquier otro tipo de proyecto, y la mayoría establecen contratos proveedor-cliente para ello.

Las diferencias entre la **oferta y la demanda SIC** en lo que respecta al **apoyo público** recibido parecían depender del contexto regional y nacional. En Navarra las empresas demandantes de SIC recibieron más fondos nacionales y europeos que los proveedores SIC, mientras que en Portugal, los proveedores SIC recibieron más fondos europeos pero menos fondos regionales que las empresas demandantes de SIC. En S&E (Irlanda) las empresas demandantes de SIC recibieron más apoyo local y regional pero menos fondos europeos que los proveedores SIC. En Devon & Cornwall las empresas demandantes de SIC recibieron más apoyo nacional que los proveedores SIC, mientras que estos últimos parecían recibir más apoyo local, regional y europeo que los anteriores. Estos datos deberían extrapolarse con prudencia debido al pequeño tamaño de las muestras.

5.2 Brechas del mercado y sectores económicos demandantes de SIC

Las matrices generadas en cada región han permitido elaborar una imagen más definida del mercado SIC en las regiones participantes en el proyecto. A partir de las matrices regionales individuales se han generado dos nuevas matrices (Anexo 3):

- » **Matriz oferta versus demanda:** permite identificar los desequilibrios en los mercados SIC regionales y transnacionales, por ejemplo, servicios para los que la demanda supera a la oferta y viceversa.
- » **Matriz de la demanda de SIC:** permite identificar qué sectores económicos demandan qué servicios SIC con mayor intensidad.

El hecho de que todos los socios hayan utilizado la misma plantilla para generar estas matrices ha permitido poner en común la información disponible. Las matrices pueden por lo tanto interpretarse desde un punto de vista regional y transnacional, lo que permite identificar los nichos

de mercado a ambos niveles.

Recordamos al lector que estos datos deberían extrapolarse con prudencia debido a las diferencias entre regiones en lo que respecta a los procedimientos de muestreo utilizados y los índices de respuesta a los cuestionarios.

1. Matriz oferta *versus* demanda:

Se ha establecido un código de color para resaltar los desequilibrios que existirían en un potencial mercado SIC que comprendiera a todas las regiones de ATLANT-KIS.

- » **Rojo:** SIC para el que la demanda supera a la oferta disponible en al menos una región.
- » **Verde:** SIC para el que la oferta supera a la demanda en al menos una región.
- » **Amarillo:** un potencial mercado transnacional, donde algunas regiones tienen un exceso de oferta (indicado con un signo "+") y algunas regiones tienen un exceso de demanda (indicado con un signo "-").

En cuanto a los **Servicios TIC**, "Consultoría TIC" y "Conexiones a redes de telecomunicaciones" presentan un exceso de demanda en cinco de las siete regiones del proyecto (Navarra, Galicia, Portugal, Devon & Cornwall y S&E), sin que haya una región con un exceso de oferta de SIC en estos servicios en concreto. Así, parecen existir oportunidades para nuevas empresas SIC en esos nichos, tanto a nivel regional como transnacional.

"Implementación de sistemas de intercambio de datos electrónicos" parece ser un nicho para desarrollar un mercado transnacional real, por el exceso de oferta SIC existente en S&E y el exceso de demanda de este servicio en particular en Bretaña y Galicia.

Los **Servicios de I+D** presentan una imagen algo distinta, con cuatro mercados transnacionales potenciales: "Identificación y gestión de proyectos", "Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería", "Innovación abierta y dinamización de la I+D" y "Prototipos y diseño de servicios".

Hay un exceso de oferta de servicios de "Identificación y gestión de proyectos" en Bretaña y Portugal, mientras que la demanda de este servicio supera a la oferta en S&E. La oferta de servicios de "Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería" supera a la demanda en Portugal, mientras que hay un exceso de demanda no cubierta por la oferta disponible en la región en S&E y Devon & Cornwall. Hay un exceso de oferta de "Innovación abierta y dinamización de la I+D" en S&E, Portugal y Galicia, mientras que en Devon & Cornwall y BMW parece no haber suficiente oferta para cubrir la demanda. Los servicios "Prototipos y diseño de servicios" ofrecen la oportunidad de desarrollar un mercado transnacional geográficamente próximo, al haber un exceso de oferta en Devon & Cornwall y una demanda mayor que la oferta disponible a nivel

regional en S&E y BMW.

La oferta de servicios de "Diagnóstico y gestión de la innovación" y "Auditorías tecnológicas" supera a la demanda en Bretaña y Devon & Cornwall respectivamente.

En S&E, Devon & Cornwall, Navarra y Bretaña parece haber una auténtica brecha de mercado en el caso de los servicios de "Asistencia para protección de propiedad intelectual e industrial", mientras que la oferta existente de servicios de "Laboratorios" en Navarra, Portugal y BMW parece que no cubre la demanda. BMW parece presentar una brecha de mercado en el caso de los servicios de "Transferencia de tecnología".

Como tendencia general en todas las regiones, parece haber un exceso de oferta de **Servicios de Gestión**. En cinco de las siete regiones (S&E, Portugal, Navarra, Galicia y Devon & Cornwall), hay un exceso de oferta en uno o más de los siguientes servicios "Servicios de Inteligencia empresarial e inteligencia competitiva", "Estrategia de comunicación", "Asistencia para procesos de calidad", "Gestión medioambiental y energética" y "Organización y gestión basada en procesos". Existe sin embargo una brecha de mercado en los servicios "Estudios de mercado" en S&E, Portugal y Devon & Cornwall y en los servicios "Recursos humanos" en Devon & Cornwall.

El único mercado transnacional potencial identificado para este tipo de SIC es el de los servicios "Modelos empresariales", para el que podría crearse un mercado geográficamente próximo entre S&E (exceso de oferta) y Devon & Cornwall (exceso de demanda).

2. Matriz de la demanda de SIC:

Esta matriz permite identificar los sectores que demandan SIC con mayor intensidad y los SIC más demandados.

Se ha establecido un código de color azul con cinco niveles de intensidad decreciente para destacar los servicios más demandados y los sectores económicos que demandan los servicios SIC con mayor intensidad.

- » **Celdas de la matriz:** las celdas destacadas indican qué SIC se demandan en qué sectores económicos. Cuanto más oscuro es el color azul, más regiones han señalado esta coincidencia entre el servicio ofrecido y el sector económico que lo demanda.
- » **Columna derecha:** las celdas destacadas indican los sectores económicos que demandan servicios SIC con mayor intensidad. Cuanto más oscuro es el color azul, más regiones han señalado al sector económico como demandante de SIC en su conjunto.

- » **Última fila:** las celdas destacadas indican los SIC demandados con mayor intensidad. Cuanto más oscuro es el color azul, más regiones han señalado a este SIC como demandado por todos los sectores económicos.

En cuanto a **sectores industriales**, el Agroalimentario parece demandar SIC con más intensidad en el área de actuación del proyecto ATLANT-KIS, dado que seis de las siete regiones participantes (Navarra, Bretaña, Devon & Cornwall, Portugal, Galicia y BMW) han informado de una demanda de servicios SIC en este sector (en especial, "Servicios de I+D"). "Electricidad/electrónica" (en S&E, Portugal y Devon & Cornwall) y el sector "Metal" (en Navarra, Bretaña y S&E) también parecen ser sectores industriales clave con grandes necesidades de SIC, más concretamente de "Servicios de I+D" y "Servicios TIC".

En esta matriz se pueden identificar algunas necesidades propias de cada región: el sector "Caucho y plástico", para el que se informó de una demanda de SIC solo en Bretaña, el sector "Energía" en Devon & Cornwall y el de "Cemento/cal/yoso" en Galicia. Se informó de la existencia de demanda SIC para el sector "Químico/farmacéutico" en dos regiones (Bretaña y Devon & Cornwall).

En cuanto a **Servicios**, el subsector de "Servicios a empresas" parece presentar una demanda activa de SIC (especialmente, de Servicios TIC) en cinco regiones participantes en ATLANT-KIS (Navarra, Portugal, Devon & Cornwall, Galicia y S&E).

El subsector TIC también parece presentar una demanda activa de SIC en cinco regiones (Portugal, Navarra, S&E, BMW y Galicia), especialmente "Identificación y gestión de proyectos" (Portugal, Navarra, Galicia y BMW) y "Gestión y consultoría estratégica" (S&E, Portugal y BMW).

En esta matriz se pueden identificar algunas necesidades propias de cada región en lo que respecta al sector de "Productos sanitarios", para el que se informó de una demanda de SIC, pero solo en Devon & Cornwall y S&E.

El sector de la construcción parece demandar SIC solo en Navarra y Devon & Cornwall, mientras que no se ha informado de demanda alguna en ninguna región para el sector agrícola.

Como ya se ha mostrado en la matriz oferta *versus* demanda (mediante celdas rojas que indican una demanda superior a la oferta), los **Servicios TIC** son los servicios SIC que se demandan con mayor frecuencia en casi todas las regiones del proyecto. El subsector de "Servicios a empresas" es el que demanda con mayor intensidad "Servicios TIC" en

cinco de las siete regiones de ATLANT-KIS (Navarra, Portugal, Devon & Cornwall, S&E y Galicia).

"Identificación y gestión de proyectos", "Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería", "Asistencia para protección de propiedad intelectual e industrial" y "Laboratorios" son los **Servicios de I+D** más demandados en todas las regiones de ATLANT-KIS (en todas las regiones existe demanda de uno u otro servicio). Como se menciona más arriba, "Agroalimentario", "Electricidad/electrónica" y "TIC" son los subsectores que demandan este tipo de SIC con mayor intensidad.

En cuanto a **Servicios de Gestión**, "Servicios de gestión y consultoría estratégica" y "Estudios de mercado" son los servicios demandados con mayor frecuencia en todas las regiones de ATLANT-KIS.

3. Conclusiones generales sobre el mercado SIC en el área de ATLANT-KIS:

Al comparar las dos matrices, el SIC demandado con mayor frecuencia por la economía, según resulta de la matriz 2, se corresponde por lo general con los SIC de color rojo y amarillo de la matriz 1, lo que significa o bien una falta de oferta a nivel regional y transnacional (color rojo) o un potencial mercado transnacional con una región con una oferta que supera la demanda y otra región con una oferta deficiente (color amarillo).

Esto confirma la idea de que existe una necesidad real de SIC en ciertos sectores económicos y para ciertos servicios, necesidad que no se ve cubierta con la oferta existente. Por lo tanto, esto se puede traducir en oportunidades de mercado reales para SIC existentes que quieran ampliar su actividad (bien a nivel regional o saliendo a otros mercados de la UE) o en la creación de nuevas empresas SIC especializadas en los servicios concretos que destacan por la demanda existente en distintos sectores económicos.

Las matrices también han servido para destacar la existencia de nichos de mercado regionales y transnacionales para servicios SIC en las áreas del proyecto ATLANT-KIS.

5.3 Obstáculos, apoyos y futuro

El precio fue el principal **obstáculo para el uso de SIC externos** citado tanto en el caso de proveedores como de demandantes de SIC en todas las regiones. Sin embargo, aunque parece que ambos lados de la balanza están de acuerdo en este punto, los otros obstáculos citados por ambas partes muestran que los agentes de la oferta y de la demanda parecen no entender las capacidades, necesidades y expectativas de la otra parte.

Los proveedores SIC citaron el “Desconocimiento de la oferta por parte de los demandantes” como el segundo obstáculo más relevante para el uso de los SIC por parte del mercado. Sin embargo, los demandantes citaron la “Falta de valor añadido visible” y la “Falta de rentabilidad del servicio a corto plazo” como los segundos obstáculos más frecuentes que entorpecían la contratación de SIC. Esto sugiere que las empresas ven el uso de proveedores SIC externos como una inversión a largo plazo, y que se muestran reticentes a asignar recursos a este tipo de iniciativa, lo cual a su vez refleja un enfoque empresarial a corto plazo por parte de los demandantes más que un desconocimiento de la oferta de servicios.

Los **obstáculos generales a la innovación** identificados por los demandantes de SIC estaban en la mayoría de las regiones relacionados con la falta de financiación/fondos, la falta de tiempo y la escasez de personal cualificado. Algunas regiones informaron asimismo de dificultades relacionadas con los trámites burocráticos para acceder a fondos públicos, así como la incertidumbre relacionada con el mercado potencial.

El apartado del cuestionario relacionado con las **políticas de apoyo** para la oferta y demanda de SIC se personalizó a las particularidades de cada región, lo que no permite extraer conclusiones comunes. Sin embargo, parecen existir diferencias entre las regiones en relación con el grado de conocimiento y el uso de los apoyos existentes entre los proveedores y los demandantes de SIC. Más allá de la heterogeneidad intrínseca de los tamaños de las muestras, estas diferencias pueden estar reflejando unos niveles dispares de madurez de los sectores de I+D+i, así como unos enfoques dispares de los sistemas regionales y nacionales de apoyo.

Aunque los porcentajes variaron entre regiones, los proveedores y demandantes de SIC se mostraron en general satisfechos con el apoyo recibido. En general, las empresas demandantes de SIC conocían y utilizaban las fuentes de apoyo disponibles en mayor medida que los proveedores SIC. El apoyo en la mayoría de los casos se formalizó como subvenciones/apoyo económico.

RECOMENDACIONES Y ACCIONES FUTURAS

06.





RECOMENDACIONES Y ACCIONES FUTURAS

06.

6.1 Introducción

En el apartado anterior del presente informe se ha presentado una perspectiva general del mercado SIC en todas las regiones del proyecto ATLANT-KIS, incluyendo los obstáculos encontrados por los proveedores y demandantes SIC.

A partir de estos resultados y la información obtenida directamente del sector SIC a través de los foros regionales, en esta sección se definen las áreas de prioridad en las que desarrollar acciones futuras para superar los obstáculos encontrados y para promover el sector SIC en todas las regiones de ATLANT-KIS y de la UE.

6.2 Recomendaciones específicas

Más allá de la heterogeneidad intrínseca de los tamaños de las muestras, las matrices generadas a partir de los resultados obtenidos en las distintas regiones muestran que existe un potencial de desarrollo ulterior del sector SIC en el ámbito de actividad del proyecto ATLANT-KIS.

Se puede inferir de la matriz una necesidad de SIC en ciertos sectores económicos de los resultados. Esta demanda parece no estar cubierta en la actualidad por la oferta existente, de manera que existe la oportunidad de promover y sensibilizar sobre el papel fundamental del sector SIC en el desarrollo de la Economía basada en el Conocimiento en el Espacio Atlántico y en el conjunto de la UE.

Fomento del sector SIC

Ya sea porque los demandantes desconocen la existencia de proveedores SIC, o porque es difícil distinguir los servicios que ofrecen o su ámbito de especialización, las acciones dirigidas a **aumentar la visibilidad de los proveedores SIC** resultan cruciales para el fomento del sector SIC.

Deberían tomarse medidas para subsanar las dificultades manifestadas por los demandantes a la hora de **percibir el valor añadido** de los servicios ofrecidos por los proveedores. Casi todas las regiones señalaron que el sector SIC podría promoverse si los proveedores SIC pudieran comunicar mejor el valor añadido del servicio

que prestan. En todas las regiones esto estaba estrechamente relacionado con la percepción de que los precios del servicio eran altos, algo que los demandantes de SIC consideraban un obstáculo; su reticencia a pagar el precio sería a menudo un reflejo de su enfoque del negocio a corto plazo.

Las estrategias a corto y medio plazo del lado de la oferta incluirían unos apoyos específicos para los proveedores SIC, para que pudieran comunicar mejor el valor añadido de los servicios que prestan. Los proveedores SIC deberían ser capaces de transmitir información correcta sobre el servicio que prestan y los resultados que se obtendrían, de manera que la percepción de un precio alto se vería contrarrestada por una información más clara y dirigida por parte del proveedor, algo que ayudaría al demandante a asumir el riesgo. Los demandantes de SIC podrían, a su vez, verse favorecidos por subvenciones o ayudas para contratar los SIC. Estas subvenciones deberían someterse a unos parámetros y pautas estrictas para garantizar que el apoyo se materializa directamente en una acción innovadora para la PYME.

A la larga, el fomento de una cultura de la innovación debería llevar a la aceptación del uso de los SIC como algo inherente al proceso de innovación. En cierta medida, esto ya se ha visto con la llegada de internet, que es ahora algo inherente al negocio diario de la mayoría de las empresas, pero que era algo relativamente raro hace 10 o 15 años.

Las **relaciones proveedor-cliente** también se han identificado como un tema clave que puede contribuir a la promoción y mejora de la imagen del sector SIC. En la mayoría de las regiones las interacciones entre proveedores SIC y usuarios se basaban en una relación de contratación convencional. Los socios sugirieron que para mejorar las relaciones entre proveedores SIC y usuarios deberían estimularse nuevas formas de colaboración (la asociación, el codesarrollo o la innovación abierta). Estos tipos de relaciones podrían ayudar a aumentar la confianza de los usuarios de servicios SIC, además de reducir los costes de implementación o uso de los SIC dentro de la organización y de mejorar la imagen del sector. De manera similar, se deberían desarrollar herramientas para ajustar mejor la oferta y la demanda, pero también para que los proveedores SIC entendieran mejor las necesidades de los demandantes de SIC y asegurar así que dichas necesidades se satisfacen.

Trabajo en red, clusterización e internacionalización

Las empresas de ambos lados (oferta y demanda) destacaron la importancia de las redes y del **trabajo en red** para el mercado SIC. Considerando el gran número y variedad de redes y asociaciones, se citó la consolidación de las redes existentes en una única red central de coordinación como un cambio importante a conseguir en el mercado SIC. Esto facilitaría la contratación y reforzaría la imagen de los proveedores SIC en el mercado.

Un enfoque más estratégico a la **"clusterisation"**, p.ej. la promoción de la colaboración entre proveedores SIC con distintas competencias (incluyendo universidades) para ofrecer una solución completa a los demandantes, podría contribuir a reforzar el sector SIC. De manera similar, el desarrollo de proyectos sectoriales comunes, mediante la clusterización tanto de proveedores como de demandantes, podría reforzar el trabajo en red entre agentes SIC.

Se identificó al personal propio de las empresas como una importante fuente de información así como un importante vehículo para ganar clientes a través del boca-oreja o del trabajo en red. En varias ocasiones se citaron las **comunidades sociales virtuales** (p.ej. LinkedIn) como medios para obtener clientes o información del mercado. Vale pues la pena explorar nuevos vehículos promocionales de los SIC, aunque se trate de un trabajo en red a nivel personal, destacando aquí como herramienta preferente las redes sociales.

Al recopilar los informes regionales en el presente informe global se han identificado nichos de mercado transnacionales. De ahí la necesidad de reforzar y apuntalar la **capacidad de internacionalización** de los proveedores SIC y de estimular a los demandantes de SIC para que busquen servicios SIC en los mercados internacionales.

Apoyos

Todos los socios mencionaron la importancia de apoyar al sector SIC de distintas maneras. Tanto los proveedores como los demandantes SIC pidieron en la mayoría de las regiones una mejora de los sistemas de apoyo a lo largo de todo el **proceso de innovación** (desde la idea inicial hasta la comercialización) mediante un apoyo económico pero también técnico (incluyendo la formación).

Algunas regiones destacaron la importancia de facilitar el acceso a la **información sobre sistemas de apoyo**, dada la necesidad de PYMES y empresas de nueva creación de disponer de información de fácil acceso y dirigida.

Casi todas las regiones mencionaron la importancia de **reducir los trámites burocráticos** para acceder

a los sistemas de apoyo existentes. Ambas partes (oferta y demanda) manifestaron haber "sufrido" con la burocracia asociada al proceso de búsqueda de información, solicitud del apoyo y la espera de una respuesta. Muchos socios sugirieron la necesidad de simplificar los programas de apoyo y de mejorar su visibilidad como aspectos clave para superar los obstáculos del mercado SIC.

Los socios sugirieron que los responsables de las tareas de apoyo al sector SIC deberían también seguir innovando por su parte, mediante la búsqueda de nuevas y mejores **herramientas de apoyo**. Debería evaluarse el impacto de los actuales programas de apoyo del sector SIC con el fin de mejorar el diseño de nuevas herramientas de apoyo. Un análisis conjunto de los programas de apoyo existentes en todas las regiones participantes en ATLANT-KIS podría contribuir a determinar el potencial de nuevas y mejores herramientas de apoyo.

Algunos socios solicitaron el desarrollo de estrategias de apoyo al sector SIC a nivel nacional y regional, sacando a la luz la necesidad de diseñar políticas adaptadas específicamente al sector SIC.

Para asegurar que el sector SIC recibe un apoyo adecuado y de manera sostenible, se deberían hacer esfuerzos para **implicarse con el sector** de manera regular, en particular mediante un debate a fondo sobre los mecanismos regionales de apoyo actuales y futuros.

6.3 Acciones futuras

Las actividades incluidas en ATLANT-KIS se han diseñado para apoyar, bien directa o indirectamente, bien a corto o largo plazo, el fomento de los SIC y el desarrollo del sector SIC en el Espacio Atlántico.

Los Diagnósticos Regionales (Actividad 3), el Benchmarking y la transferencia de Buenas Prácticas (Actividad 4 and 5) y la Plataforma Colaborativa y el evento SIC (Actividad 6) han producido o están a punto de producir herramientas útiles para el fomento del sector SIC a nivel regional y transnacional. Por otra parte, además del proyecto se han desarrollado hasta el momento unos productos de comunicación (especialmente el folleto, el boletín electrónico y el sitio web) que mejoran la visibilidad y sirven para promocionar el sector SIC en el Espacio Atlántico.

Aparte de los grandes esfuerzos realizados durante ATLANT-KIS, también se habrán tratado otros temas relacionados con el fomento del sector SIC a medio y largo plazo. Entre otros, estos temas incluyen el desarrollo de medidas concretas de apoyo (a nivel regional, nacional y de la UE), la movilización/dinamización del conjunto del sector SIC o incluso el cambio de mentalidad de los actores del sector.

Acciones a corto plazo (dentro del marco de ATLANT-KIS)

En el marco del proyecto ATLANT-KIS se han llevado o se están llevando a cabo una serie de acciones de fomento del sector SIC.

Diagnósticos regionales:

El principal objeto de los diagnósticos regionales llevados a cabo en las siete regiones participantes en ATLANT-KIS ha sido elaborar un mapa del sector a nivel regional que permitiera a los socios identificar la oferta y la demanda y los obstáculos que entorpecían el equilibrio entre ambas con el fin de descubrir las capacidades y competencias de los actuales proveedores SIC y de obtener información general sobre el marco global del sector SIC.

Los diagnósticos regionales se han difundido en el marco de los foros regionales a los que se ha invitado a participar a agentes de la oferta y de la demanda de los sectores SIC regionales. En la mayoría de las regiones, estos foros han supuesto la primera vez que los actores SIC se conocían en persona, lo que ha facilitado la elaboración de perfiles de proveedores SIC.

El presente diagnóstico global, esto es, la recopilación de información de todas las regiones, ha permitido identificar brechas en el mercado SIC a nivel transnacional, así como los obstáculos y necesidades comunes a todos los sectores SIC de las regiones ATLANT-KIS.

Transferencia de Buenas Prácticas:

Una de las actividades principales de ATLANT-KIS ha sido la identificación y transferencia de Buenas Prácticas regionales en el ámbito del fomento de los SIC y del desarrollo del sector SIC. Los socios de ATLANT-KIS han identificado esas Buenas Prácticas de interés y están actualmente intercambiando información para diseñar la transferencia e implementación de las prácticas seleccionadas a su propio contexto regional.

Junto con su conocimiento de las circunstancias propias de la región, los socios han utilizado los diagnósticos regionales como principal herramienta para identificar y seleccionar las Buenas Prácticas relevantes que importar a su región, basándose en las necesidades y obstáculos del sector SIC previamente identificados.

Así, algunas de las recomendaciones hechas para el fomento del sector SIC se llevarán a cabo en algunas regiones durante la vida del proyecto, mediante la implementación de Buenas Prácticas dirigidas a los desafíos identificados.

A continuación se detallan algunas de las Buenas Prácticas seleccionadas hasta el momento por los socios de ATLANT-KIS:

1. Programa de Identificación y Definición de Proyectos Cooperativos Internacionales de I+D+i. Navarra (España).

El objetivo de este programa es estimular la adhesión de empresas autóctonas a programas internacionales de I+D+i, prestándoles apoyo para que identifiquen y formalicen proyectos. Las empresas que han participado en el programa han recibido el asesoramiento gratuito de una empresa consultora durante las fases de identificación de proyectos potenciales de I+D y de elaboración del primer borrador del proyecto.

Las empresas consultoras participantes son necesariamente empresas autóctonas o centros tecnológicos con sede en Navarra, capaces de acreditar su experiencia en este ámbito, al haber ayudado satisfactoriamente a otras empresas a encajar sus proyectos en programas internacionales de I+D+i. En la actualidad hay 8 consultoras acreditadas participando en este programa.

2. "Semaine des entreprises de services B to B" (Semana de las empresas de servicios "B to B"). Bretaña (Francia).

Los objetivos de este programa son mejorar la visibilidad y promover el servicio "Business-to-Business", para facilitar el equilibrio entre oferta y demanda y generar una base de datos actualizada de empresas de servicios "Business-to-Business" y de su actividad.

Una de las principales actividades del programa es un evento anual ("Semana de las empresas de servicios "B to B") para fomentar la visibilidad y promover el intercambio de prácticas.

3. "Rede XIGA" (Red de Gestores de la Innovación de Galicia). Galicia (España).

Los objetivos de esta práctica son: ofrecer agentes de la innovación a PYMES y mejorar sus niveles de I+D, fomentar la cultura de la innovación en las empresas, reforzar iniciativas y el gasto privado en I+D, obtener información de los agentes de la innovación para configurar la red, mejorar la planificación de acciones relacionadas con las políticas de I+D de la empresa y crear nuevos puestos de trabajo en un área estratégica.

Varios candidatos seleccionados reciben un curso de formación de dos meses gratuito, por el que además reciben una compensación económica. Las empresas envían una propuesta de proyecto y solicitan un trabajador en prácticas. Se estudian las correspondencias entre candidatos y empresas y después de una entrevista personal la empresa selecciona al trabajador en prácticas más adecuado para que lleve a cabo el proyecto.

4. IDEIA – Apoyo a proyectos de I+D aplicado. Portugal (a nivel nacional).

Los principales objetivos de este programa eran la promoción de la cooperación entre la industria y las entidades de I+D, el apoyo directo al I+D empresarial (subvenciones y créditos), la explotación de los resultados y la transferencia de tecnología de las entidades nacionales y del sector productivo y el desarrollo de tecnologías para crear nuevos productos, procesos y servicios.

Los proyectos podían comprender dos tipos de acciones: investigación industrial e investigación competitiva. Los del primer tipo eran proyectos que buscaban desarrollar nuevas tecnologías y nuevas competencias. Los del segundo tipo eran proyectos que buscaban desarrollar prototipos modelos y acciones piloto en el entorno empresarial.

5. “Coaching for high growth” (Capacitación profesional para el crecimiento). Devon & Cornwall (R.U.).

El programa de capacitación profesional para el crecimiento ofrece un servicio intensivo de apoyo y asistencia de hasta 30 días durante 3 años a las PYMES de Cornualles para materializar el crecimiento de empresas con “gran potencial de crecimiento” (p.ej. empresas que tienen un potencial de crecimiento de 20% anual).

El programa ofrece: el apoyo de un orientador empresarial experimentado hasta 30 días, que ayude a la empresa a crear y lanzar un plan de acción con el que arranque una nueva fase de crecimiento para la empresa. El servicio está exento de trámites burocráticos y es confidencial y gratuito. El programa facilita el acceso a grupos de empresas especializados en el aprendizaje a través de la acción con los que compartir buenas prácticas.

6. IDEAGEN (Programa de fomento de las relaciones entre agentes de la innovación y empresas). Southern and Eastern Region (Irlanda).

El reto de IDEAGEN es reunir las innovaciones desarrolladas por los institutos de investigación de Irlanda para lograr el éxito comercial en la nueva economía global. Cada evento IDEAGEN consiste en una sesión de tres horas centrada en un sector concreto. Se reúne para el evento a investigadores, expertos sectoriales y emprendedores en un foro dinámico e interactivo. El grupo celebra una sesión de lluvia de ideas, que permite a los participantes generar ideas de negocio y trabajar en red.

Los eventos IDEAGEN permiten además revisar el marco de la investigación y de los apoyos y fondos disponibles. Cada sesión está dirigida por un experto en innovación externo que comparte las últimas técnicas innovadoras y las aplica a la sesión de lluvia de ideas y de generación de ideas.

Se estimula el trabajo en red durante y después de cada evento.

7. “Research vouchers scheme” (Plan de vales para la investigación). Border, Midland and Western Region (Irlanda).

El objetivo de esta práctica era implementar un programa de actividades I+D basado en las necesidades de las PYMES con sede en la región de Border, Midland and Western Region (BMW) en Irlanda. Esta práctica se propuso debido a que por lo general las PYMES no disponen de los efectivos y recursos necesarios para emprender proyectos de I+D, lo que hace que pierdan oportunidades de mercado, o que no las exploten sino parcialmente. El segundo objetivo era promover la relación entre universidades y empresas en la región BMW.

El plan comprendía un concurso para la entrega de vales de hasta 15.000 € a empresas. Los vales podían canjearse por días de investigación en centros de investigación participantes de la región.

Plataforma colaborativa:

El objetivo principal de la plataforma colaborativa es crear enlaces de comunicación estables dentro de y entre servicios SIC de las regiones participantes en ATLANT-KIS, con el objeto de permitir un trabajo en red de calidad y fomentar un mercado transnacional de SIC en el Espacio Atlántico.

La plataforma colaborativa permitirá abordar los retos destacados en la sección anterior de “Recomendaciones”:

- » Promover una “identidad SIC” entre proveedores de las regiones en las que no existe esa identidad, permitiéndoles medirse con los proveedores SIC de otras regiones.
- » Mejorar la visibilidad del sector, centralizando toda la información relacionada con los SIC (noticias, eventos, ofertas, demandas, convocatorias, etc.) en un único directorio en línea.
- » Facilitar la internacionalización de lo SIC, proporcionando información sobre oferta y demanda en las regiones participantes, favoreciendo la creación de un mercado transnacional de SIC en el Espacio Atlántico.
- » Facilitar el trabajo en red entre proveedores y demandantes de SIC a nivel transnacional, utilizando la red 2.0 y basándose en las comunidades virtuales de trabajo en red.

- » Adecuar la oferta y la demanda a nivel transnacional, difundiendo la oferta y demanda de SIC en todas las regiones, permitiendo así acortar las brechas existentes en los mercados regionales.
- » Mejorar las relaciones entre clientes y proveedores, creando foros de colaboración que permitan a los proveedores ofrecer servicios complementarios y a los demandantes solicitar multiservicios SIC, fomentando así el desarrollo de nuevas formas de colaboración (p.ej. la innovación abierta).

Además, la plataforma contribuirá a mejorar la visibilidad del sector ante los responsables políticos regionales y las autoridades de la UE.

Durante el transcurso de ATLANT-KIS se pondrán en marcha medidas que asegurarán la pervivencia de la plataforma colaborativa después del cierre del proyecto. Una de las ideas que se están barajando en este momento es la creación de una Plataforma autónoma que podría autofinanciarse mediante publicidad contratada por terceros en los distintos ámbitos.

Feria transnacional del sector SIC, marzo de 2011

El objeto principal de la feria transnacional es facilitar la celebración de reuniones presenciales entre los actores sectoriales (representantes de asociación de proveedores y demandantes de SIC, fuentes de conocimiento, etc.) de las regiones participantes, estimulando la interacción con el fin último de reforzar los mercados regionales y lograr la creación de un mercado transnacional de servicios SIC.

La feria acogerá además el evento de lanzamiento de la plataforma colaborativa, por lo que será la ocasión perfecta para tratar el tema transnacional del fomento de los SIC.

Este evento transnacional buscará facilitar el trabajo en red de los agentes SIC a nivel regional e interregional. Se formarán grupos de debate transnacionales para crear una atmósfera favorable al intercambio de conocimiento y para que los proveedores SIC identifiquen áreas de interés común y habilidades complementarias.

Este evento será la principal acción desarrollada en el marco de ATLANT-KIS dirigida a abordar de manera directa el reto de la internacionalización y el trabajo en red en el ámbito de los servicios SIC.

Generación de nuevas ideas de proyecto para otros programas

Como consecuencia directa de las sinergias creadas en el sector SIC (interacción entre

agentes regionales, actores del mercado SIC, etc.) gracias a las distintas actividades organizadas en el marco de ATLANT-KIS (plataforma, talleres regionales, feria transnacional, etc.) podrán surgir nuevos proyectos de financiación en el seno de otros programas regionales, interregionales y transnacionales. Esto asegurará la pervivencia de los esfuerzos realizados durante ATLANT-KIS, además de contribuir al fomento del sector SIC en las regiones participantes y más allá de estas.

Otras acciones:

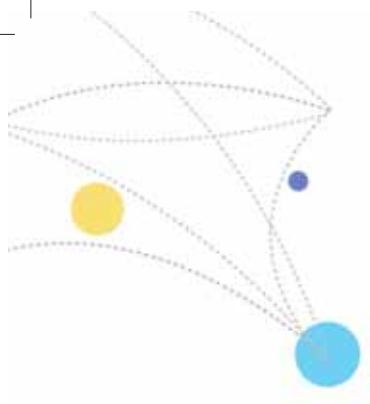
Las medidas políticas para el desarrollo y fomento del sector SIC ya se han implantado en las regiones participantes, como lo demuestran las Buenas Prácticas presentadas por cada región (ver más arriba). ATLANT-KIS se sumará a las acciones ya implantadas mediante la implementación de Buenas Prácticas que complementan a las medidas existentes, contribuyendo así a que los servicios SIC y el sector servicios entren en las agendas políticas regionales.

ATLANT-KIS se planteó teniendo en mente el papel clave que pueden jugar las políticas públicas en el fomento de los SIC como motor de la aceleración de los procesos de innovación y de transferencia de tecnología y conocimiento.

Los socios de ATLANT-KIS están actualmente intentando lograr que los responsables políticos del ámbito de la innovación y las Autoridades de Gestión de los Programas Operativos Regionales se impliquen en las actividades de transferencia e implementación de Buenas Prácticas del proyecto.

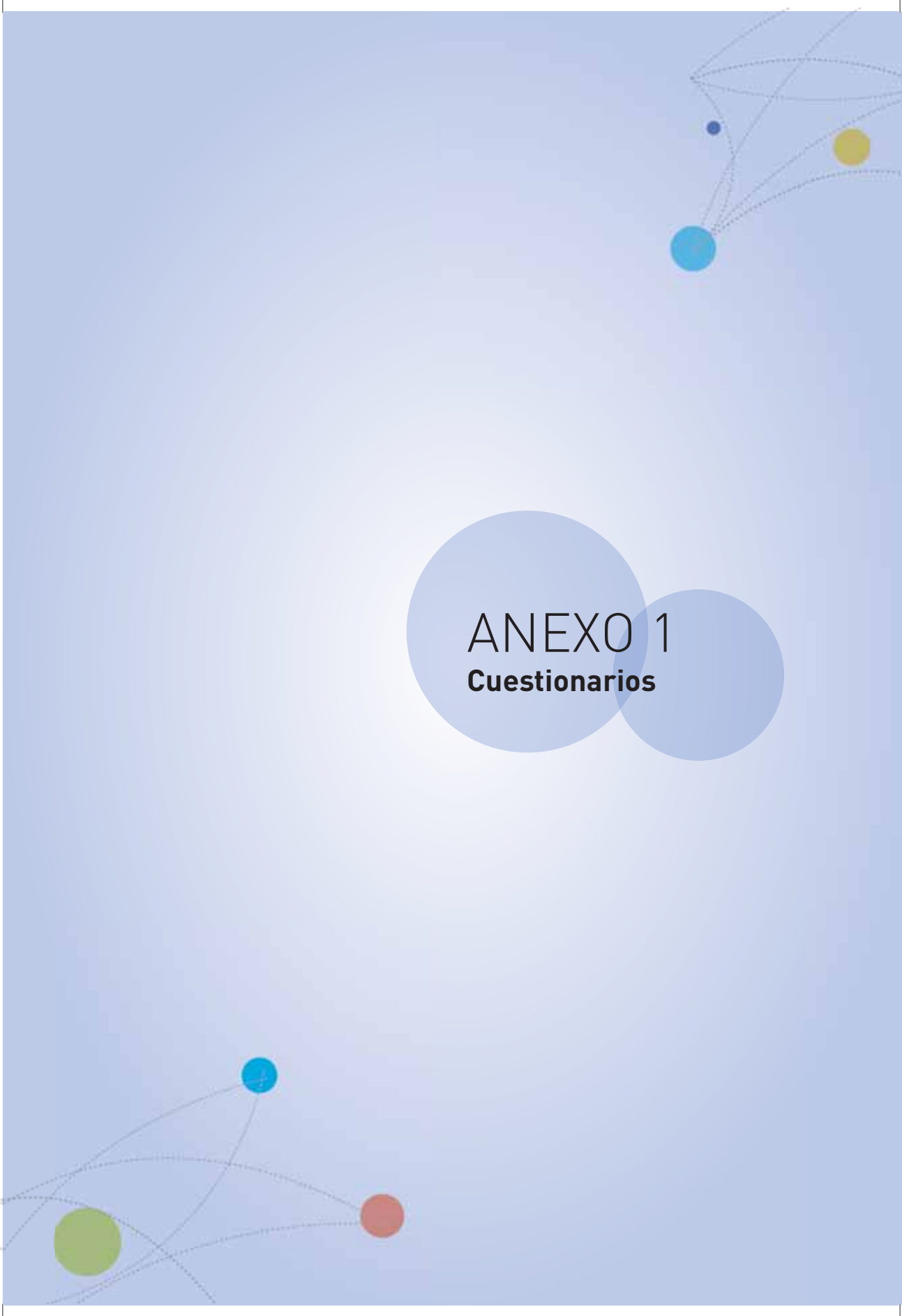
La implicación de los responsables políticos y de las Autoridades de Gestión de los Programas Operativos Regionales tiene un objetivo doble: i) lograr la generalización de las Buenas Prácticas implementadas con éxito durante ATLANT-KIS, ii) concienciar a las autoridades políticas sobre el papel de los servicios SIC en la Economía basada en el Conocimiento.

Todas las recomendaciones hechas en el presente informe en lo que respecta al fomento de los servicios SIC están plenamente en consonancia con los objetivos de la Estrategia de Lisboa y otras iniciativas de la Comisión Europea en el ámbito de la innovación (p.ej. la iniciativa PRO-INNO). Las acciones desarrolladas en el marco de ATLANT-KIS contribuirán sin duda alguna a promover el sector SIC en las regiones participantes, pero su impacto se diluirá a medio y largo plazo si no van acompañadas de un compromiso por parte de los responsables políticos y de medidas concretas de apoyo.



ANEXOS





ANEXO 1

Cuestionarios

PROYECTO “ATLANT KIS”

Diagnóstico de la Oferta y Demanda de Servicios de Conocimiento Intensivo (SIC)

CUESTIONARIO OFERTA

El objetivo de este cuestionario es la elaboración de un diagnóstico regional de la oferta y demanda de Servicios de Conocimiento Intensivo (SIC). Este diagnóstico se realiza en el marco de un proyecto de Cooperación Transnacional del Espacio Atlántico que pretende mejorar la transferencia de conocimiento y tecnología en los procesos de innovación de las PYMEs mediante la promoción y cooperación de los Servicios Intensivos de Conocimiento (SIC) del Espacio Atlántico.

Le agradecemos de antemano el tiempo que usted dedique a contestar este cuestionario, indispensable para el conocimiento y promoción del sector SIC en Navarra.

Tratamiento Anónimo y Confidencial

DATOS DE LA PERSONA QUE HA RESPONDIDO AL CUESTIONARIO

Nombre y Apellidos	
Función	
Teléfono	
E-mail	

1. DATOS DE LA EMPRESA

Nombre		Localización	
Nº de sedes			
Año de creación		Localización de las sedes	
Forma jurídica			
Facturación (2008)	Menos de 100.000 €	% Facturación de exportación/ internacionalización	%
	100.000-250.000 €		
	250.000-500.000 €		
	500.000-1.000.000 €		
	1.000.000-5.000.000 €		
	Más de 5.000.000 €		
Nº de trabajadores		Evolución de la facturación últimos 3 años	Progressión ☐
			Estancamiento ☐
			Regresión ☐
¿ Cuenta con un Servicio/dpto de I+D?	Si ☐	Nº de trabajadores Servicio I+D	
	No ☐		

2. SERVICIOS/COMPETENCIAS

2.1 Características de los servicios que ofrecen: por favor clasifique un máximo de 8 servicios/ competencias de su empresa por orden de importancia (1 más importante, 8 menos importante)	
Servicios TIC	Consultoría TIC
	Conexiones redes de telecomunicaciones
	Implementación de sistemas de intercambio de datos
	Otros:
Servicios I+D	Identificación y gestión de proyectos
	Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería.
	Diagnósticos y gestión de la innovación
	Transferencia de tecnología
	Diagnósticos tecnológicos
	Innovación Abierta y dinamización de la I+D
	Asesoramiento en protección de la propiedad intelectual e industrial.
	Laboratorios
	Servicios de diseño y desarrollo de prototipos
Otros	

Gestión y otros	Servicios de consultoría estratégica y de gestión
	Servicios de inteligencia empresarial e Inteligencia Competitiva
	Modelización de procesos
	Investigación de mercados
	Recursos Humanos
	Estrategias de comunicación
	Asistencia en Procesos de Calidad
	Gestión medioambiental y energética
	Organización y Gestión basada en procesos
	Otros

3. SUS CLIENTES

3.1¿ Sus servicios están especializados en un sector específico?			
No ☐ Si ☐ Cual? ☐			
Por favor, indique y clasifique los sectores para los que trabaja (1 sector más importante en su facturación, 2 segundo más importante...)			
> Industria	> Servicios	> Construcción	> Agricultura
> Electricidad/Electrónica	> Transporte	> Construcción	> Forestal
> Energía	> Servicios a empresas	> Obras públicas	> Pesca
> Cemento/cal/escayola	> Aparatos médicos		
> Goma y Plástico	> Bancos		
> Químico/Farmacéutico	> TIC		
> Papel y madera	> Comunicación		
> Agroalimentario/ Alimentación Bebidas	> Imprenta/publicaciones		
> Automoción/Transporte	> Turismo		
> Textil			
> Otras manufacturas			
> Industria metalúrgica / Ingeniería			
> Minería			
> Otras industrias			

3.2 Localización de los clientes	Navarra	%
	Fuera de Navarra	%
	Otras regiones Españolas? %	Qué regiones?
	Extranjero %	Qué países?

3.3 Tipo de clientes	Empresa (→250 trabajadores)	%
	Mediana empresa (50- 250 trabajadores)	%
	Pequeña empresa (10 - 50 trabajadores)	%
	Micro empresa(←10 trabajadores)	%
	Otros	%

3.4 Tipo de innovación en la que ha colaborado con sus clientes en los últimos tres años.			¿En qué fase?			
	No	Si	Concepción	Desarrollo	Implementación	Comercialización
Innovación en Producto/ Servicio (crear o mejorar productos/servicios)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innovación de Proceso (mejora en los procesos de fabricación, producción, distribución..)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innovación en Marketing (nuevos métodos de comercialización: cambios en la concepción, localización, promoción, tarificación...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innovación Social u Organizacional (nuevos métodos de organización empresarial, gestión de los recursos humanos, condiciones de trabajo...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.5 Tipo de relación con los clientes	
Subcontratación	Co-desarrollo
Partenariado	Otros Explique:

4. RECURSOS HUMANOS

4.1 Perfil profesional de los trabajadores		
	Indique el número de trabajadores por nivel de cualificación	
Gerencia	Educación Primaria	Explicación:
	Educación Secundaria	
	Formación Profesional	
	Formación Universitaria	
	Master	
Nivel Técnico	Educación Primaria	Explicación:
	Educación Secundaria	
	Formación Profesional	
	Formación Universitaria	
	Master	
Administración	Educación Primaria	Explicación:
	Educación Secundaria	
	Formación Profesional	
	Formación Universitaria	
	Master	
Expertos/Otros (explicación)	Educación Primaria	Explicación:
	Educación Secundaria	
	Formación Profesional	
	Formación Universitaria	
	Master	

5. BARRERAS

5.1 Por favor, seleccione las principales barreras que dificultan el acceso de sus servicios al mercado	Por favor explique:
Precio de los servicios se percibe como elevado	
Desconocimiento por parte de la demanda de la oferta de servicios existente	
Desconfianza en relación con el respeto de la propiedad intelectual/ Industrial	
Competencia de las grandes compañías	
Percepción de no rentabilidad del servicio en el corto plazo	
Falta de visibilidad del valor añadido	
Dificultades para encontrar financiación	

Competencia del sector público: agencias, empresas públicas y otros organismos proveedores de servicios de apoyo.	
Falta de recursos	
Dificultad para encontrar perfiles cualificados que puedan ofrecer servicios de calidad	
Contratación de recursos humanos cualificados en las empresas clientes, internalización de los servicios	
Bajo nivel de trabajo en red y colaboración entre las empresas proveedoras de SIC	
Otros...	

6. APOYOS

6.1 Conoces el Plan Estratégico de Servicios en Navarra?		
SI	No	
En caso afirmativo ... Cual es el impacto de este Plan en el sector?		
Positivo	Neutro	Negativo
En caso afirmativo, detalle las principales contribuciones del plan		
Financiación para la demanda	Promoción de la oferta	Integración del sector (clusterización...)
Formación y cualificación	Otros	

6.2 Indique si ha solicitado éstas u otras ayudas en los tres últimos años	
Gobierno de Navarra	
I+D	Programa de análisis individualizados
	Ayudas a la I+D+i
Educación	Formación de tecnólogos en centros tecnológicos, universidades y esas navarras
	Selección de proyectos de I+D+i objeto de las becas
Competitividad	Ayudas a la competitividad
Cooperación	Programa de Análisis de proyectos Cooperativos de I+D+i
	Programa de análisis individualizados a proyectos cooperativos de I+D+i en el ámbito EUROPEO e INTERNACIONAL
Otros:	
Nivel Nacional por organismo instructor Especifique el programa de ayudas	
CDTI	
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	
Ministerio de Ciencia e Innovación	
Ministerio de Educación	
Otros:	
Nivel Europeo	
VII PM	
CIP Programa de Competitividad	
Otros:	

6.3 ¿Considera que el sistema de ayudas existente en Navarra favorece y fomenta el desarrollo del sector SIC? ¿ Tiene alguna sugerencia para mejorar el sistema de apoyo al sector SIC en Navarra?		
Evaluación del sistema existente	Aspectos positivos/negativos	Sugerencias

7. COLABORACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

7.1 ¿ Participa su empresa en algún cluster o asociación?	
Si	Europeo Nacional Regional Local Otros Especifique cual:
No	

7.2 ¿ Ha colaborado con alguna entidad en los últimos tres años?	
Qué tipo de entidad	Qué tipo de colaboración
Empresa de SIC	
Agencias/Institutos de Innovación	
Centro Tecnológico Público	
Centro Tecnológico Privado	
Universidad	
Otros...	

8. FUTURO

8. 1. ¿ Cómo cree que evolucionará su facturación en los próximos tres años?
Progresión
Estancamiento
Regresión

8.2 ¿ Tienen estos factores un impacto positivo o negativo en el desarrollo de su empresa?			
Factores externos	¿Impacto?	+	-
Situación financiera	☐	☐	☐
Aumento del desempleo	☐	☐	☐
Políticas de promoción del sector	☐	☐	☐
Globalización	☐	☐	☐
Desarrollo Sostenible /Cambio climático	☐	☐	☐
Sociedad del Conocimiento	☐	☐	☐

Otros:	☐	☐	☐
Factores internos	¿Impacto?	+	-
Recursos económicos	☐	☐	☐
Nuevas competencias y servicios demandados	☐	☐	☐
Capacidad de comunicar el valor añadido de los servicios	☐	☐	☐
Envejecimiento de los empleados	☐	☐	☐
Otros:	☐	☐	☐

8.3 ¿ Tiene otros comentarios/sugerencias para contribuir a mejorar el acceso a servicios de apoyo a la innovación en Navarra?

COMENTARIOS:

PROYECTO “ATLANT KIS”

Diagnóstico de la Oferta y Demanda de Servicios de Conocimiento Intensivo (SIC)

CUESTIONARIO DEMANDA

El objetivo de este cuestionario es la elaboración de un diagnóstico regional de la oferta y demanda de Servicios de Conocimiento Intensivo (SIC). Este diagnóstico se realiza en el marco de un proyecto de Cooperación Transnacional del Espacio Atlántico que pretende mejorar la transferencia de conocimiento y tecnología en los procesos de innovación de las PYMEs mediante la promoción y cooperación de los Servicios Intensivos de Conocimiento (SIC) del Espacio Atlántico.

Le agradecemos de antemano el tiempo que usted dedique a contestar este cuestionario, indispensable para el conocimiento y promoción del sector SIC en Navarra

Tratamiento Anónimo y Confidencial DATOS DE LA PERSONA QUE HA RESPONDIDO AL CUESTIONARIO

Nombre y Apellidos	
Función	
Teléfono	
E-mail	

1. DATOS DE LA EMPRESA

Nombre			
Nº de sedes			
Año de creación			
Forma jurídica			
Sector de actividad	☐ Industria	☐ Servicios	☐ Construcción
	☐ Electricidad/Electrónica	☐ Transporte	☐ Construcción
	☐ Energía	☐ Servicios a empresas	☐ Obras públicas
	☐ Cemento/cal/escayola	☐ Aparatos médicos	☐ Agricultura
	☐ Goma y Plástico	☐ Bancos	☐ Forestal
	☐ Químico/Farmacéutico	☐ TIC	☐ Pesca
	☐ Papel y madera	☐ Comunicación	
	☐ Agroalimentario/ Alimentación Bebidas	☐ Imprenta/ publicaciones	
	☐ Automoción/transporte	☐ Turismo	
	☐ Textil		
	☐ Otras manufacturas		
	☐ Industria metalúrgica/ Ingeniería		
	☐ Minería		
	☐ Otras industrias		

Facturación (2008)	Menos de 100.000 €	% Facturación de exportación (2008)	%
	100.000-250.000 €		
	250.000-500.000 €		
	500.000-1.000.000 €		
	1.000.000-5.000.000 €	% Facturación invertida en innovación (2008)	%
	Más de 5.000.000 €		
Nº trabajadores	1-10	Evolución facturación últimos 3 años	Progresión
	11-25		Estancamiento
	26-50		Regresión
	51-100	Evolución inversión en Innovación últimos 3 años	Progresión
	101-250		Estancamiento
	251-500		Regresión
	Más de 500		Regresión
¿Cuenta su empresa con un servicio/Dpto de I+D+i?	Si No	Nº trabajadores Dpto I+D+i	

2. INNOVACIÓN

2.1 En los últimos tres años, ha llevado a cabo algún proceso de innovación?			¿Qué fase?			
	No	Si	Concepción	Desarrollo	Implementación	Comercialización
Innovación en Producto/ Servicio (crear o mejorar productos/servicios)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innovación de Proceso (mejora en los procesos de fabricación, producción, distribución...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innovación en Marketing (nuevos métodos de comercialización: cambios en la concepción, localización, promoción, tarificación...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innovación Social u Organizacional (nuevos métodos de organización empresarial, gestión de los recursos humanos, condiciones de trabajo...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. 2. Cuales son las principales razones que le llevan a innovar?

2.3 Cuales son las principales razones para no innovar ?

3. SUS NECESIDADES

3.1 ¿Ha necesitado alguno de estos servicios en los últimos tres años?		¿Cómo lo ha realizado? Evalúe S : Satisfecho NS : No satisfecho					
		Interno	Externo Sector Privado	Externo Sector Público	Dificultad para encontrar	No encontró	Evaluación S o NS
Servicios TIC	Consultoría TIC						
	Conexiones redes de telecomunicaciones						
	Implementación de sistemas de intercambio de datos						
	Otros:						
Servicios I+D	Identificación y gestión de proyectos						
	Diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería.						
	Diagnósticos y gestión de la innovación						
	Transferencia de tecnología						
	Diagnósticos tecnológicos						
	Innovación Abierta y dinamización de la I+D						
	Asesoramiento en protección de la propiedad intelectual e industrial.						
	Laboratorios						
	Servicios de diseño y desarrollo de prototipos						
	Otros						

3.2 ¿Ha necesitado alguno de estos servicios en los últimos tres años?		¿Cómo lo ha realizado? Evalúe S : Satisfecho NS : No satisfecho					
		Interno	Externo Sector Privado	Externo Sector Público	Dificultad para encontrar	No encontró	Evaluación S o NS
Gestión y otros	Servicios de consultoría estratégica y de gestión						
	Servicios de inteligencia empresarial e Inteligencia Competitiva						
	Modelización de procesos						
	Investigación de mercados						
	Recursos Humanos						
	Estrategias de comunicación						
	Asistencia en Procesos de Calidad						
	Gestión medioambiental y energética						
	Organización y Gestión basada en procesos						
	Otros						

(1) QUIEN:		
INTERNO	SECTOR PRIVADO	SECTOR PÚBLICO
Recursos humanos cualificados	Centro Tecnológico Institutos Técnicos/Otros organismos Empresas	Agencias Centros Tecnológicos Administración
(2) Explica la evaluación		

3.3 Explique el tipo de relación que tiene con los proveedores de servicios	
Subcontratación	Co-desarrollo
Otros	Partenariado
Explique:	

3.4 ¿Qué fuentes de información utilizó para encontrar a los proveedores?		
Personal interno	Reuniones/conferencias	Centros Tecnológicos
Clientes	Estudios sectoriales	Cámaras de Comercio
Proveedores	Periódicos/Internet	Administración pública
Competidores	Colaboradores	Otros...
Asociaciones	Directorio profesional	

4. BARRERAS

4.1 Por favor, seleccione y describa las principales barreras a la innovación.	
Barrera:	Describa:
Financiación	
Riesgo	
Escasez de perfiles cualificados	
Dificultad para atraer personal técnico en I+D	
Falta de información de las ayudas públicas	
Falta de información sobre nuevos productos, mercados, tecnologías...	
Infraestructura inadecuada	
Incertidumbre en cuanto al mercado potencial	
Falta de tiempo	
Dificultades en encontrar colaboradores	
Normativa	
Otros...	

4.2 Seleccione y describa las principales barreras para encontrar/contratar servicios de apoyo a la innovación	
Precio elevado de los servicios	
Desconocimiento de la oferta de servicios existente	
Desconfianza en relación con el respeto de la propiedad intelectual/ Industrial	
Percepción de no rentabilidad del servicio en el corto plazo	
Falta de visibilidad del valor añadido	
Dificultades para encontrar financiación	
Otros...	

5. APOYOS

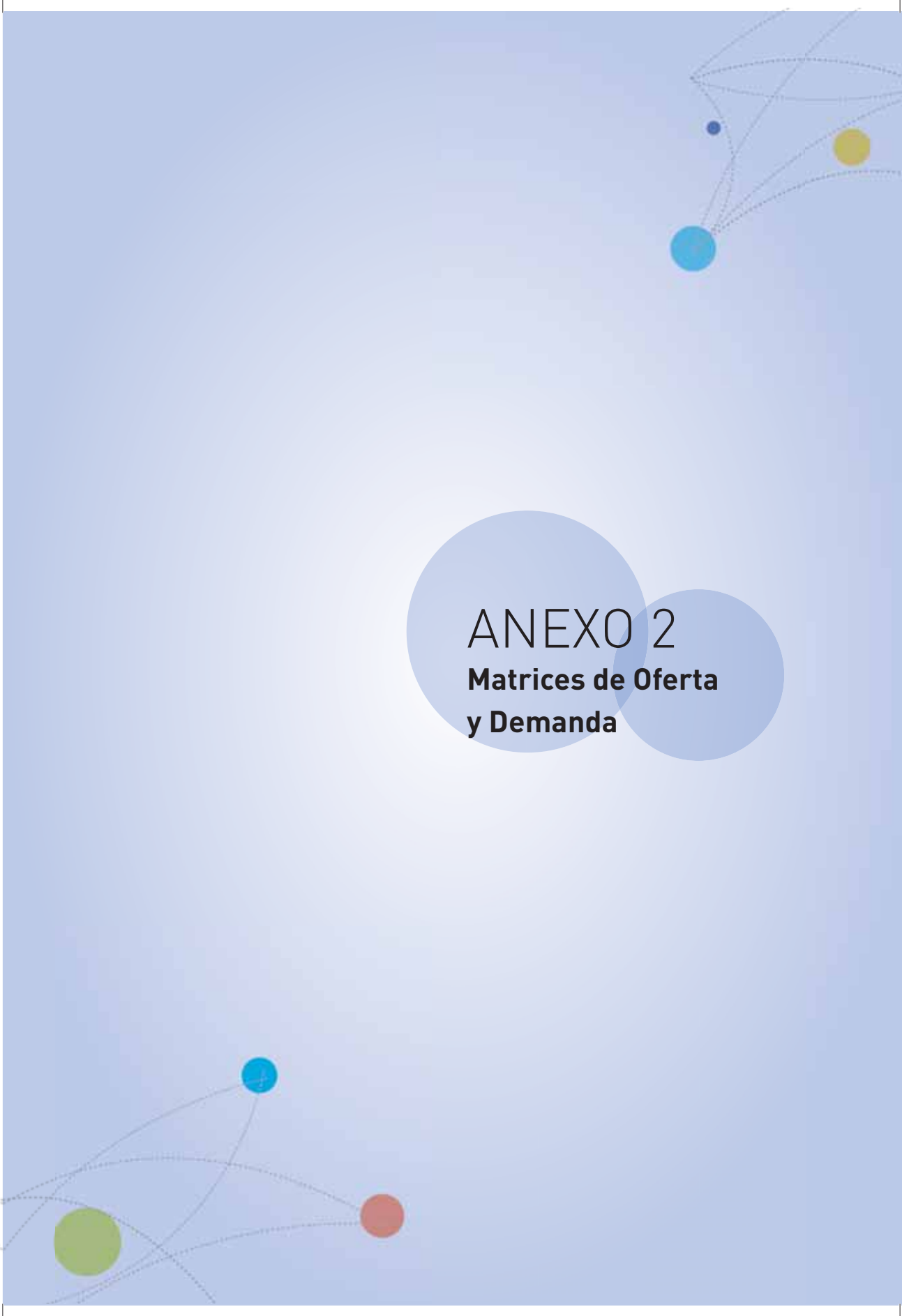
5.1 Indique si ha solicitado éstas u otras ayudas en los tres últimos años	
Gobierno de Navarra	
I+D	Programa de análisis individualizados
	Ayudas a la I+D+I
Educación	Formación de tecnólogos en centros tecnológicos, universidades y esas navarras
	Selección de proyectos de I+D+i objeto de las becas
Competitividad	Ayudas a la competitividad
Cooperación	Programa de Análisis de proyectos Cooperativos de I+D+i
	Programa de análisis individualizados a proyectos cooperativos de I+D+i en el ámbito EUROPEO e INTERNACIONAL
Otros:	
Nivel Nacional por organismo instructor Especifique el programa de ayudas	
CDTI	
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	
Ministerio de Ciencia e Innovación	
Ministerio de Educación	
Otros:	
Nivel Europeo	
VII PM	
CIP Programa de Competitividad	
Otros:	

5.2 ¿Cómo evalúa el sistema de apoyo a la innovación en Navarra?		
¿ Tiene alguna sugerencia para mejorar el sistema de apoyo a la innovación en Navarra?		
Evaluación del sistema existente	Aspectos positivos/negativos	Sugerencias

6. FUTURO

6. 1. Estimation for the evolution of the% of turnover invested in innovation for the next three years			
Progresión			
Estancamiento			
Regresión			
6.2 Tienen estos factores un impacto positivo o negativo en las futuras actividades de innovación?			
Factores Externos	¿Impacto?	+	-
Situación financiera	☐	☐	☐
Desempleo	☐	☐	☐
Políticas de promoción del sector	☐	☐	☐
Globalización	☐	☐	☐
Desarrollo sostenible/cambio Climático	☐	☐	☐
Sociedad de Conocimiento	☐	☐	☐
Otros:	☐	☐	☐
6. 3 ¿ Tiene otros comentarios/sugerencias para contribuir a mejorar el acceso a servicios de apoyo a la innovación en Navarra?			





ANEXO 2

**Matrices de Oferta
y Demanda**

OFERTA

DEMA

		1. Servicios TIC			2. SERVICIOS I+				
		1.1 CONSULTORÍA TIC	1.2 CONEXIONES A REDES DE TELECOMUNICACIONES	1.3 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INTERCAMBIO DE DATOS ELECTRÓNICOS	2.1 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS	2.2 DIAGNÓSTICO Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INGENIERÍA	2.4 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	2.5 AUDITORÍAS TECNOLÓGICAS
1. Servicios TIC	1.1 CONSULTORÍA TIC	DC, N, G							
	1.2 CONEXIONES A REDES DE TELECOMUNICACIONES		S&E, DC, R, G, P						
	1.3 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INTERCAMBIO DE DATOS ELECTRÓNICOS			S&E (+), R, G(-)					
2. SERVICIOS I+D	2.1 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS				DC (-), B, P (+)				
	2.2 DIAGNÓSTICO Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN					B			
	2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INGENIERÍA						S&E, DC (-), P(+)		
	2.4 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA							R&D	
	2.5 AUDITORÍAS TECNOLÓGICAS								DC
	2.6 INNOVACIÓN ABIERTA Y DINAMIZACIÓN DEL I+D								
	2.7 AYUDA A LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL								
	2.8 LABORATORIOS								
	2.9 PROTOTIPOS Y DISEÑO DE SERVICIOS								
	2.10 OTROS								
3. GESTIÓN Y OTROS	3.1 SERVICIOS DE GESTIÓN Y CONSULTORÍA ESTRATÉGICA								
	3.2 SERVICIOS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL, INTELIGENCIA COMPETITIVA								
	3.3 MODELOS EMPRESARIALES								
	3.4 ESTUDIOS DE MERCADO								
	3.5 ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y CONSULTORÍA TÉCNICA ASOCIADA								
	3.6 RECURSOS HUMANOS								
	3.7 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN								
	3.8 ASISTENCIA EN PROCESOS DE CALIDAD								
	3.9 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA								
	3.10 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN BASADA EN PROCESOS								

ANEXO 2

Matrices de oferta y demanda

[illegible]

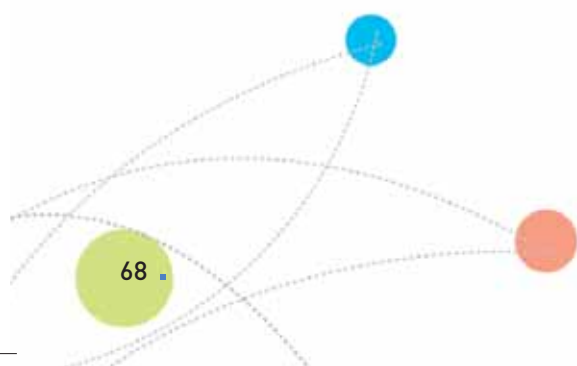
LEYENDA
UNA REGIÓN
DOS REGIONES
TRES REGIONES
CUATRO Y CINCO REGIONES
SEIS Y SIETE REGIONES

DEMANDA DE SERVICIOS												
SECTOR	Sector	Indicador de intensidad de innovación	Sector específico	1. Servicios TIC			2. SERVICIOS I+D					
				1.1 CONSULTORÍA TIC	1.2 CONEXIONES A REDES DE TELECOMUNICACIONES	1.3 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INTERCAMBIO DE DATOS ELECTRÓNICOS	2.1 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS	2.2 DIAGNÓSTICO Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE INGENIERÍA	2.4 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	2.5 AUDITORÍAS TECNOLÓGICAS	2.6 INNOVACIÓN ABIERTA Y DINAMIZACIÓN DEL I+D
INDUSTRIA			Electricidad/Electrónica	PT	S&E		PT	PT	PT, DC	PT, DC		
			Energía						DC	DC		
			Cemento/cal/yeso						G			
			Caucho y plástico	B	B	B						
			Química/farmacéutica		B	B			DC	DC		
			Papel y madera									
			Agroalimentaria	DC, G			N, PT		B, DC	DC		
			Automóvil	G								
			Textil									
			Fabricación, otras				S&E		S&E, BMW			
			Metal	B	S&E, B, N		N					
			Otras industrias	DC	DC	DC	DC		DC, BMW	DC		
SERVICIOS			Transporte									
			Servicios a empresas	N, PT, DC, S&E, G	N, PT, DC, S&E, G	N, PT, DC, S&E, G	N	N				
			Productos sanitarios						S&E			S
			Banca									
			TIC	S&E, PT, G, BMW		PT	PT, N, G, BMW	N, G	PT	PT, N	N	PT
			Comunicación									
			Impresión	DC								
CONSTRUCCIÓN			Privada				DC		DC			DC
AGRICULTURA			...									
				PT, S&E, N, B, DC, BMW, G	S&E, B, N, PT, DC, G	N, B, DC, PT, S&E, G	S&E, PT, G, N, BMW	PT, N, G	PT, S&E, DC, B, BMW	N, DC, PT	N	PT, DC

MATRIZ ESPECIALIZACIÓN SECTORIAL Y DEMANDA SIC

ANEXO 2
Matrices de oferta
y demanda

VICIOS KIS														
D	3. GESTIÓN Y OTROS													
	2.7 AYUDA A LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	2.8 LABORATORIOS	2.9 PROTOTIPOS Y DISEÑO DE SERVICIOS	3.1 SERVICIOS DE GESTIÓN Y CONSULTORÍA ESTRATÉGICA	3.2 SERVICIOS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL, INTELIGENCIA COMPETITIVA	3.3 MODELOS EMPRESARIALES	3.4 ESTUDIOS DE MERCADO	3.5 ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y CONSULTORÍA TÉCNICA ASOCIADA	3.6 RECURSOS HUMANOS	3.7 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	3.8 ASISTENCIA EN PROCESOS DE CALIDAD	3.9 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA	3.10 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	
	DC	PT	PT	PT										S&E, PT, DC
	DC			DC										DC
		B												G
	DC	B												B
														B, DC
	DC	N, PT, BMW	PT, BMW	N, PT			BMW				G, BMW			N, B, DC, G, BMW, PT
			BMW	S&E, BMW										S&E, BMW
											N			N, B, S&E
			BMW	DC	DC	DC	DC, BMW		DC	DC	DC	DC	DC	DC, BMW
	N	N	N	DC, G			N, DC		DC		N			N, PT , S&E, DC, G
	S&E, DC						S&E							S&E, DC
	PT, G		PT, BMW	S&E, N, PT, BMW		S&E, BMW	S&E, BMW							PT, N, S&E, BMW, G
														DC
				DC		DC					N			N, DC
C	S&E, N, PT, DC, G	N , B, PT, BMW	PT, N, BMW	S&E, N, PT, DC, G, BMW	DC	S&E, DC	N, DC, S&E, BMW		DC	DC	N, DC, BMW	DC	DC	





Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Invirtiendo en nuestro futuro común


ESPACIO ATLÁNTICO
Programa Transnacional

*Diagnósticos Regionales de
Oferta y Demanda de Servicios
SIC - Informe Global*

