

Estudio comisionado

Knowledge Intensive Business Services

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

KARIN HIRSCHFELD

ID TEXT . BERLÍN

2007



UNI
8-10 Avenue Reverdil
CH - 1260 Nyon
Tel.: +41 22 365 21 00
Fax: +41 22 365 21 21
Email: contact@union-network.org
<http://www.union-network.org>

UNI-Europa/IBITS/04-2007/0051

CONTENIDO

1.	¿Qué son “servicios a las empresas intensivos en conocimientos?”	6
2.	Crecimiento mundial: el desarrollo de los KIBS	9
3.	Pequeñas empresas, dinámica fuerte. Estructuras del sector KIBS	12
4.	Motores del crecimiento	15
5.	Tendencias: ¿Hacia donde evolucionan los KIBS?	20
6.	Trabajar en el sector KIBS: espíritu de empresa y salariado:	24
7.	Asalariados de los KIBS: ¿Nuevo terreno para los sindicatos?	31
8.	Bibliografía	34

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Los „servicios a las empresas“ ocupan ahora un lugar predominante en la economía, aunque esto se destaque raramente. Se trate de reformas de la administración pública, de proyectos de programas o de reestructuración de grandes empresas, no es raro que consultores como McKinsey o Accenture hagan titulares de la actualidad, ya que los resultados de sus consejos, a menudo discutidos, tienen profundas repercusiones en las estrategias y la organización de sus empresas clientes. Asimismo, las actividades de las auditoría que operan a escala mundial, v.g. KPMG o Ernst&Young tienen una influencia que pesa a menudo sobre la opinión pública y la fortuna de sus clientes. Por último, otro elemento igual de importante, los grupos de publicidad saben poner en valor la imagen de las empresas y llegan así a hacer comprar al consumidor productos a veces insignificantes.

En unos decenios, los servicios a las empresas de gran valor agregado han cobrado una importancia decisiva en el economía, también más allá de varios eventos espectaculares y fuera del terreno de juego de las principales empresas. Un número creciente de estos profesionales ofrece a sus empresas clientes una gran variedad de prestaciones, de la innovación de productos hasta peritajes jurídicos y de estudios de mercado a la gestión de logística.

El sector de servicios a las empresas se fue desarrollando de forma impresionante en numerosos países desde los años 1970. Esta expansión es a la vez a de los servicios profesionales tradicionales, como la publicidad, el consejo fiscal o jurídico y también la de los servicios relacionados con nuevas tecnologías, v.g. los servicios de TI o de gestión de la energía. La expansión de los servicios a las empresas se explica por transformaciones a largo plazo, que dan lugar a pensar que seguirá de forma estable en el futuro. La tendencia a la externalización, por la que los empresas confían la realización de parte de sus funciones a proveedores de servicios a las empresas no es el único motor de esta evolución. Efectivamente, las necesidades de las empresas de conocimientos especializados aumentan. Esto se debe en particular al ritmo rápido del desarrollo de la tecnología y a la internalización de las empresas, que ambos contribuyen a aumentar la demanda de conocimientos externos.

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

El sector de servicios con gran intensidad de conocimientos tiene una dinámica que contrasta mucho con el sector de la producción, pero ello no significa que esta dinámica actúe de „rechazador“ del sector de producción. Al contrario: el suministro de servicios estimula mucho la innovación y la competitividad de las empresas industriales, sea mediante soluciones técnicas innovadoras, la mejora de los procesos de producción, sea por el marketing. Los servicios a las empresas son parte integrante de la economía en su conjunto y atestiguan de sinergias existentes entre las diferentes ramas de actividad de sus clientes.

En los servicios a las empresas, no son solamente los grandes operadores los que juegan un papel importante: el mercado de servicios intensivos en conocimientos con gran valor agregado se caracteriza por una multitud de pequeñas empresas y por numerosos profesionales independientes. Una de las características más señaladas del mundo del trabajo de los KIBS es el nivel relativamente alto de capacidades y de ingresos, así como una gran identificación del empleado con su trabajo.

1 ¿QUÉ SON LOS „KIBS“?

Para comprender mejor las grandes líneas y las especificidades de los KIBS (por su sigla inglesa— Knowledge Intensive Business Services) convendría examinar en primer lugar el grupo general al que pertenecen, es decir el de los servicios a las empresas. Estos servicios, que se añaden a los servicios comerciales, los servicios financieros y los servicios de red, constituyen una categoría cada vez más importante del grupo de servicios a las empresas, llevando a cabo procesos de producción, administración y gestión de las empresas clientes. A las actividades intensivas en conocimiento también se añaden servicios de ejecución, como los servicios de seguridad y de limpieza, para formar el grupo general de los servicios a las empresas.

El verdadero núcleo de los servicios *intensivos en conocimientos* es en primer lugar la actividad vinculada con la tecnología, como los servicios informáticos, la investigación y el desarrollo o prestaciones como los análisis y los ensayos técnicos. Además, los servicios tradicionales de consejo fiscal, jurídico a de gestión de empresa, o de publicidad o marketing, son uno de los principales pilares de este sector de actividad. A ello se añaden las funciones deslocalizadas como el reclutamiento y la gestión de personal, que también contribuyen a la importancia creciente del sector. Los telecentros se encuentran exactamente a medio camino entre los servicios de ejecución y los servicios intensivos en conocimientos. La variedad de sus prestaciones va de actividades de comercialización muy uniformizadas hasta el consejo telefónico calificado.

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

En la clasificación europea en vigor de las categorías de actividades económicas (NACE 1.1.) los servicios a las empresas intensivos en conocimientos se encuentran esencialmente en las secciones 72, 73 y 74 e incluyen:

Actividades informáticas

Consultoría de equipo informático

Consulta de aplicaciones de informática y suministro

Proceso de datos

Actividades relacionales con bases de datos

Mantenimiento y reparación de máquinas, contabilidad y equipo informático

Otras actividades relacionadas con la informática

Investigación y desarrollo

Investigación y desarrollo sobre ciencias naturales y técnicas

Investigación y desarrollo sobre ciencias sociales y humanidades

Otras actividades empresariales

Actividades jurídicas

Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal

Estudio de mercado y realización de encuestas de opinión pública

Consulta y asesoramiento sobre dirección y gestión empresarial

Gestión de sociedades de cartera (holding)

Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería

Ensayos y análisis técnicos

Publicidad

Selección y colocación de personal

Actividades empresariales diversas, entre las cuales telecentros

En la clasificación norteamericana NAICS ante todo entran en el ámbito de los KIBS actividades de las secciones 54 (servicios profesionales, científicos y técnicos) y 51 (servicios de información).

En las estadísticas los KIBS todavía no están suficientemente reflejados. Para 2007 se revisaron las clasificaciones de sectores internacionales. A través de esto se tomará más en cuenta el significado creciente de los nuevos sectores de servicios y de forma diferenciada.

Por muy diversas que sean estas actividades tienen todas un punto común, el de ofrecer conocimientos externos que transforman en prestaciones útiles para sus empresas clientes. Estas prestaciones

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

residen a menudo en la producción de saber, v.g. con la consulta, bajo forma de organización de los procesos de conocimiento y de información, como los sistemas de IT.

También es importante en los KIBS *la* combinación de conocimientos técnicos y de conocimientos específicos al cliente, y también a menudo una importante interactividad, que supone una colaboración estrecha y un proceso de aprendizaje común entre el suministrador y su cliente. La mayoría de los servicios intensivos en conocimientos son, por consiguiente creados en coproducción entre ambas partes. Los KIBS también tienen en común el gran peso de las competencias profesionales y de la experiencia, que se encuentra en la estructura profesional, con una proporción importante de científicos, ingenieros y especialistas con capacidades de punto en ámbitos especializados sumamente variados. (Miles et al. 1995, p.28).

Como, por regla general, los proveedores de servicios KIBS trabajan para varias empresas clientes, juegan un papel importante en la divulgación de conocimientos entre estas empresas, favoreciendo así los procesos transsectoriales de innovación. (Kox et al. 2007, p.33).

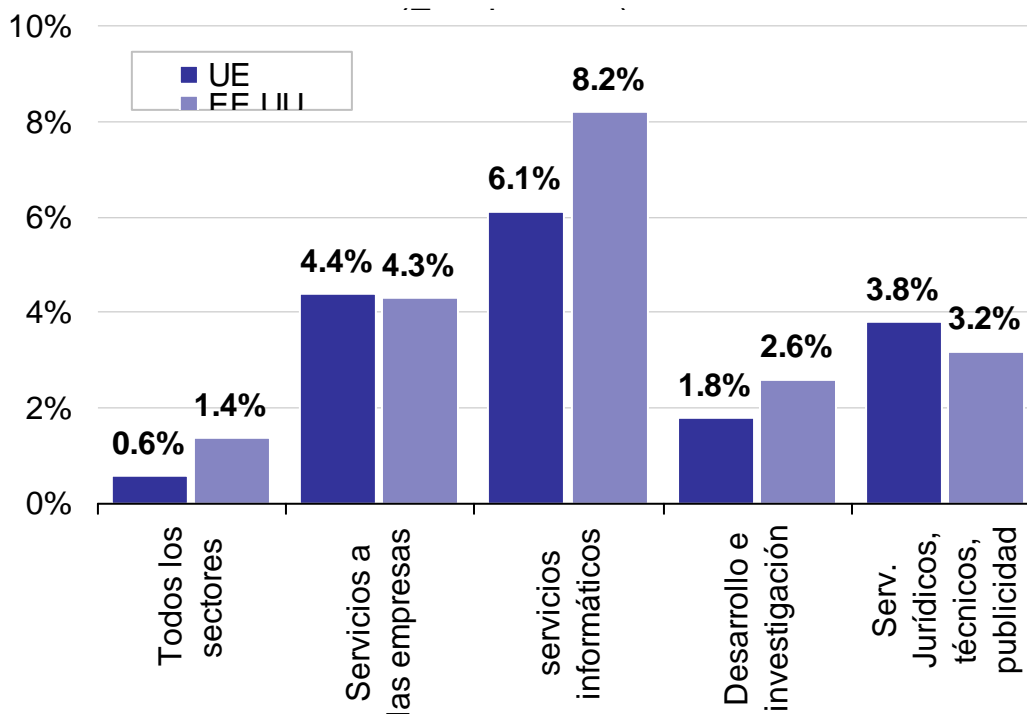
2 CRECIMIENTO MUNDIAL: EL DESARROLLO DE LOS KIBS

Los servicios a las empresas en su conjunto y, especialmente, los servicios intensivos en conocimiento han progresado en estos últimos decenios y tienen ahora un papel importante en la economía. Desde los años 1950 estos servicios ya registraban en Estados Unidos una tasa de crecimiento muy superior al promedio. Al principio, este crecimiento residía esencialmente en los servicios de ingenieros, contabilidad, servicios jurídicos y la publicidad (Toivonen 2004, p. 42). La expansión del sector prosiguió durante los años 70 y 80 y fue en ese período que los servicios de TI se pusieron a la punta de esta evolución (v. Tschetter 1987, p.32). Si Estados Unidos fueron los pioneros del desarrollo de los servicios a las empresas, el sector también se desarrolló de forma espectacular en otros países. Estadísticas de la OCDE revelan que el empleo en los servicios a las empresas en Canadá en los años 1990 registraba un crecimiento anual medio de 3,4%, contra 0,5% en la economía en su conjunto. México, Japón y los países europeos presentaban una evolución similar, también ahí las tasas de crecimiento de los servicios a las empresas, creación de riqueza y de empleo, eran claramente superiores a las cifras de la economía en su conjunto (Toivonen 2004, pp.45 y sigu., en base a datos de la OECD 2001).

Datos relativos a sectores de actividad específicos destacan la fuerte dinámica de desarrollo de los KIBS: entre 1979 y 2003 se comprobó en la UE15 un aumento anual del empleo de 3,8% en los servicios de consejo jurídico, los vinculados con las tecnologías y los de publicidad, mientras que la tasa de crecimiento de la economía general durante el mismo período solo era de 0,6% por año. Este fuerte crecimiento fue aún más marcado en los servicios informáticos, con una tasa de 6,1%. La evolución fue parecida en Estados Unidos (Kox et al. 2007, S.6).

Algunos servicios determinados, v.g servicios de personal o publicidad son relativamente sensibles a la coyuntura, como pudo verse con la ralentización de la economía al fin del siglo. Los servicios informáticos también bajaron pero solo temporalmente, para levantarse poco después. (Krantz 2002; Eurostat 2005, S.396).

Crecimiento del empleo en los servicios a las empresas y la economía en su conjunto 1979-2000



Fuente: Basado en Rubalcaba 2007, Kox/Rubalcaba 2007

Con la disponibilidad de las tecnologías de información y de comunicación (TIC) de excelentes prestaciones, los servicios intensivos en conocimientos encontraron un nuevo espacio geográfico para ampliarse. Una variedad cada vez más amplia de servicios se estableció en países lejanos. Mientras que al principio, solamente se deslocalizaban al extranjero servicios „sencillos“ (entrada de datos y las transcripciones), actividades claramente más complejas se deslocalizan ahora en gran escala (a países lejanos o a países vecinos). Por ejemplo, se trata de trabajos de análisis en el ámbito financiero, servicios de TI, cometidos de diseño o de redacción (Smith 2004; Cathcart 2004). India es el ejemplo por excelencia, ya que este país registra un fuerte crecimiento no solamente de servicios de TIC, sino también de toda una serie de otros servicios a las empresas (Nayak 2006). Otros países de Europa Oriental, Asia, América Latina y África le siguen el paso. Con ello es de prever que la existencia de las TIC y de redes eficientes contribuya a seguir aumentando el potencial de

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

deslocalización de servicios a las empresas, incluyendo a países lejanos. Esta evolución ofrece oportunidades a las empresas prestatarias de KIBS, mientras que la competencia internacional se intensifica en el suministro de servicios. Datos recientes de la OMC indican tasas de crecimiento de dos cifras en las exportaciones internacionales de servicios desde el fin del siglo, mostrando así que los servicios a las empresas revistan mucha importancia en el comercio mundial (OMC 2006, pp. 185 y sigu.). Ahora bien, todavía hay muchas actividades de KIBS que requieren proximidad geográfica entre el suministrado de servicios y sus clientes: al residir el suministro de conocimientos en la experiencia y de procesos innovadores en especial exige cooperación personalizada y el desarrollo de una relación de confianza. Mientras que la externalización al extranjero va ganando terreno, gran parte de las iniciativas de deslocalización sigue efectuándose como antes en la misma región, como destaca un estudio realizado para Europa (Huws et al. 2001, p.17, pp.51y sigu.).

3 PEQUEÑAS EMPRESAS, DINÁMICA FUERTE: ESTRUCTURAS DEL SECTOR KIBS

Extensión del sector y diferencias regionales

En 2003, cerca de 15 millones de personas en la UE25 trabajaban en el sector KIBS, es decir 7,4% del empleo total. Los servicios intensivos en conocimientos contribuyeron aprox. 7,6% del producto económico de los países de la UE. El sector de los KIBS de lejos más importante es el de „servicios jurídicos, de contabilidad y de gestión“. Sus prestaciones incluyen especialmente el consejo jurídico y fiscal, la contabilidad y las actividades de audit de empresas, estudios de mercado y consejo en gestión. (Huggins 2006a, p.2).

En conjunto, se ven variaciones considerables según los países y las regiones. En Luxemburgo, Reino Unido y Países Bajos más de 10% de la población activa trabaja en el sector de los KIBS; en Lituania y en Eslovaquia, en cambio, la proporción solo aprox. 2% (Huggins 2006a, p.6). Debido a diferencias en la clasificación estadística, no se dispone de datos exactamente comparables para los demás países. El Departamento de Trabajo de Estados Unidos indicaba en 2005 que aproximadamente 5,2% de la población trabaja en la categoría de los „servicios profesionales, científicos y técnicos. (Departamento del Trabajo de Estados Unidos 2006a).

Los KIBS tienen una gran tendencia a la concentración regional; la concentración de proveedores de KIBS es especialmente señalada en las metrópolis. La cercanía del cliente o del subcontratista, así como la proximidad de las universidades y de los establecimientos de formación es una explicación. Además, el acceso a personal calificado también exige la implantación en zonas urbanas (Huggins 2006a, p.10). Por ejemplo, se presenta la City de Londres como un verdadero vivero de KIBS. En esta metrópolis financiera, las empresas del sector de consultoría jurídica se encuentran entre los principales empleadores. Varias multinacionales se han instalado en la City de Londres. Las firmas de consejo jurídico ofrecen servicios en materia de derecho financiero, propiedad intelectual, inmobiliario y solución de litigios. (de Castro 2006).

Principalmente pequeñas empresas

En el sector de los KIBS, fuera de algunas empresas grandes que operan a nivel mundial, las pequeñas empresas son la mayoría.

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Muchas de ellas atienden a nichos locales y nacionales, mientras que algunas operan también en los mercados internacionales.

En Europa (UE 25), cerca de la mitad de la creación de riqueza en el sector de servicios a las empresas procede de empresas pequeñas y muy pequeñas. En algunos ámbitos, como derecho, contabilidad y servicios de gestión, así como servicios relacionados con la tecnología, la participación de las empresas pequeñas en la creación de riqueza es incluso mayor. (Eurostat 2005, pp. 355 y sigu.). Las empresas unipersonales son muy numerosas en los servicios intensivos en conocimientos: representan aprox. 60% del conjunto de las empresas de Europa (Huggins 2006, p.7). Sucede lo mismo en Estados Unidos, donde las empresas muy pequeñas son abundantes en las ramas de la publicidad y del consejo en gestión. Por lo tanto, estos ámbitos resultan interesantes cuando se quiere iniciar una actividad independiente. (Departamento del Trabajo de Estados Unidos, 2005). La única excepción en cuanto al tamaño de las estructuras concierne a las empresas de investigación y desarrollo, donde dominan las empresas grandes. (Eurostat 2005, S.365).

Debe señalarse que varias actividades de los KIBS, v.g. la publicidad, invalidan la regla por la cual cuanto mayores las empresas, mayor la productividad del trabajo (relación entre la creación de riqueza y el empleo). De hecho, la productividad de las empresas pequeñas es superior a la de sus grandes competidoras, como destacan documentos europeos (Eurostat 2005, pp.368 y sigu.).

Aunque en algunos campos se ven tendencias a la concentración y a la orientación hacia empresas más grandes, los proveedores de servicios pequeños probablemente seguirán jugando un papel importante. A menudo se ha establecido una especie de „reparto del trabajo“ entre las empresas pequeñas y grandes de KIBS: los grandes proveedores atienden principalmente a las empresas grandes, a menudo de a nivel internacional, ya que muchos clientes desean servicios uniformizados a través del mundo. Y las pequeñas ofrecen servicios a interlocutores de su talla en el mismo país (Toivonen 2004, p.166). Pero también aquí la tendencia va hacia servicios transfronterizos, a mundo cuando el suministrador de KIBS sigue a sus clientes al extranjero.

Ritmo acelerado: Creación y cierres de empresas

El sector de servicios a las empresas se caracteriza por un nivel de creación de empresas muy superior a la media: en 2001 podían atribuírsele cerca de un tercio de las creaciones de empresas, como destaca un informe de Eurostat cubriendo varios países europeos.

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Mientras que las empresas recién creadas representan aprox. 8% del conjunto de las empresas, la tasa de „natalidad“ en el sector de servicios a las empresas alcanza casi 11% y hasta 15% en el sector de la informática. El marcado ambiente de creación de empresas en el ámbito de los servicios de TI reside especialmente en el ritmo rápido de la innovación tecnológica (Eurostat 2004, pp.48 y sigu.). Ahora bien, el motivo principal es que hay pocos obstáculos al acceso al sector de los KIBS, la mayoría de las veces, estas creaciones de empresas no exigen grandes inversiones técnicas, y las barreras administrativas son relativamente débiles en campos como la publicidad y el consejo en gestión (son excepciones v.g. la arquitectura y la consulta jurídica). A menudo, la dificultad en encontrar empleo es una incitación poderosa a crear una empresa, v.g. en el caso de profesionales despedidos deciden independizarse .

El reverso de la medalla de esta tendencia a crear empresas en los KIBS es que la „tasa de mortalidad de las empresas“ es igual de elevada. Numerosas empresas no sobreviven a los dos primeros años de actividad y ello en proporciones muy superiores a la media. Mientras que los responsables políticos consagran mucha atención al „espíritu de empresa“, se les recomienda que se interesen también en el crecimiento y la supervivencia de las empresas de KIBS (Eurostat 2005, p.44).

Combinar experiencia: KIBS a todos los niveles

En algunos ámbitos se ve una tendencia a la cooperación entre, por un lado, los proveedores de KBS especializados y, por otro, de los „integradores de servicios“ (Toivonen 2004, pp.180 y sigu.). Esta integración permite tomar en cuenta la demanda de soluciones específicas al cliente a la vez competas y asequibles de precio. Mientras que los proveedores de KBS „de base“ se concentran en un ámbito particular de los servicios y pueden así aprovechar a fondo las ventajas de su especialización, los coordinadores se encuentran en interfaz con el cliente, al que proponen un „conjunto“ de servicios reuniendo las diferentes prestaciones individuales. Este modelo de servicios a varios niveles existe, por ejemplo, en la externalización de servicios de recursos humanos y en la publicidad: hay un suministrador central de servicios que recurre a subcontratistas especializados para ofrecer a los clientes soluciones globales (Brenner 2002, p.110; Eichmann et al. 2005, p.91). En el mercado internacional de la externalización, que a menudo parece opaco y arriesgado a los clientes potenciales, estos pueden dirigirse a proveedores de „Meta-Kibs“. Apoyan a los clientes que desean externalizar—tanto para las estrategias de deslocalización, como para la selección de subcontratistas y hasta la gestión de proyectos y al control de la calidad (Huggins 2006a, p.24).

4 MOTORES DEL CRECIMIENTO

Algunos KIBS, por ejemplo, la consulta jurídica, que existe desde la antigüedad, u otros, como el sector de la publicidad, se han establecido sólidamente desde el siglo XIX en el paisaje económico (Toivonen 2004, pp.137 y sigu.). Entretanto, los servicios intensivos en conocimientos han evolucionado para pasar a ser un sector económico de alto nivel y de gran diversidad. Ante el crecimiento que general, este sector sigue considerándose un motor de empleo. Su fuerte dinámica reside en una serie de factores, a saber,

La externalización: la externalización de actividades antes ejercidas internamente en la empresa es uno de los motores principales del desarrollo de KIBS y esta evolución emana de una tendencia muy difundida en las empresas de recentrarse en sus „cometidos esenciales“ y confiar las demás actividades a especialistas. Esta estrategia está motivada ante todo por el interés en reducir los costos y de explotar los efectos de escala obtenidos de proveedores externos. Además, el recurso a la externalización permite a los administradores organizar las diversas actividades de forma flexible o reducirlas, especialmente en períodos punta de corta duración o para actividades poco habituales. El carácter imprevisible y la rapidez de las fluctuaciones de la coyuntura tienen un efecto incitativo en la externalización, que parece como una forma de coordinación flexible en la medida en que permite organizar rápidamente la ejecución de una serie de cometidos cuya realización pone término a la relación de trabajo. Pero las empresas también exigen una calidad de servicio y ventajas vinculadas con la innovación por parte del especialista encargado de llevar a cabo actividades complejas, Los proveedores de KIBS son beneficiarios de la deslocalización de trabajos que les son confiados por empresas de la industrial así como de servicios.

Los KIBS están integrados en casi todas las fases de la cadena de creación de valor, como puede verse en algunos ejemplos de funciones (Comisión Europea 2004, p.20).

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Función de la empresa	Servicio a la empresa
Gestión/ Administración	Consejo en gestión Servicios de consejo jurídico Audit económico, consejo fiscal, contabilidad
Personal	Recultamiento, cazatalentos, formación
Producción y técnica	Investigación y desarrollo, diseño industrial Pruebas y controles de calidad Gestión de la energía, protección del medio ambiente
Gestión de la información	Informática, comunicación y TI
Marketing y distribución	Estudios de mercado Publicidad y relaciones públicas Distribuciónb Servicio a la clientela

Los KIBS no solamente deben su crecimiento a la deslocalización de los empleos de una empresa (o de un sector) a otro. La expansión de los servicios está sumamente condicionada al *aumento de la necesidad de conocimientos* especializados. Una empresa aislada la mayoría de las veces no está en medida de dotarse a nivel interno de todas las capacidades especializadas que necesita. Esta realidad se explica por los diversos cambios intervenidos en el entorno técnico, económico y social.

El cambio tecnológico: la rapidez y la complejidad de las innovaciones tecnológicas exigen una acumulación de conocimientos que supera ampliamente las capacidades de la empresa individual. Los servicios informáticos son un buen ejemplo, recordando que esta rama de los KIBS, aunque reciente, registra una tasa de crecimiento superior a la media. Para explotar plenamente el potencial de las TIC, muchas empresas, sobre todo las PME, tienen que recurrir a competencias externas. En esta ámbito, el cambio es tan rápido que debe recurrirse a especialistas que al tanto siempre de las últimas innovaciones. Sobre todo los KIBS en el ámbito de las tecnologías se consideran un importante vector de innovaciones para sus clientes.

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Competencia y regulación: Para evolucionar en mercados saturados y vender productos altamente diferenciados, las empresas recurren en medida cada vez mayor a los proveedores de KIBS, que les facilitan conocimientos consolidados en los mercados, las necesidades de los consumidores o los potenciales de innovación. Numerosos KIBS también se orientan hacia los procesos internos de las empresas o la gestión de los conocimientos de sus empresas clientes. Efectivamente, las estructuras internas de las empresas son cada vez más complejas, el ritmo de las reestructuraciones es muy alto mientras que la presión para la optimización de los procesos es persistente. Además, las modificaciones del entorno jurídico también ofrecen importantes perspectivas a los proveedores de servicios externos a menudo altamente especializados, v.g. en el ámbito del entorno, del derecho laboral o del derecho comercial. Pocas son las empresas que pueden dotarse en interno de todos los conocimientos sobre el derecho de patentes, la reglamentación fiscal, o la de las emisiones.

Globalización: La necesidad de conocimientos especializados aumenta a partir del momento en que las empresas amplían sus actividades allende fronteras nacionales. „Una empresa moderna apenas puede ser competitiva y próspera en la economía mundial si no utiliza los servicios a las empresas „ („A modern company can hardly be competitive and successful in the global economy if it does not use business services“) explica el economista Rubalcaba. Los servicios vinculados con la globalización juegan un papel importante como puentes entre la empresa y sus diversos entornos locales , v.g, mediante los estudios de mercado y el conocimiento de las modificaciones locales de productos, o mediante servicios jurídicos o lingüísticos. Los KIBS facilitan entonces la adaptación de la empresa a los entornos en los que operan sus filiales (Rubalcaba 2007).

Consejo en gestión de empresa: Ampliación de la variedad de productos

Los diferentes sectores de KIBS evolucionaron para ser ramas de actividad que ofrecen una multitud de servicios a veces altamente especializados. Basta con examinar el ámbito de la consultoría para convencerse. El consejo en gestión de empresa tradicional originó toda una serie de actividades con ramificaciones múltiples. Las empresas clientes se apoyan en estos servicios al preparar sus estrategias, en sus reestructuraciones o con miras a adquisiciones. Gran parte de las creaciones de empresa se lleva a cabo con ayuda de consultores. Expertos externos aconsejan a las empresas en finanzas o la instalación y mantenimiento de sistemas informáticos. Muchas recurren a cazatalentos para reclutar personal, especialmente cuadros y cuadros de dirección. Especialistas independientes efectúan pruebas psicométricas para los candidatos, establecen recuentos de salarios o encuestas sobre la satisfacción del personal. Empleados despedidos encuentran a menudo apoyo en agencias de asistencia a la reinserción externa. Las obligaciones legales también son un buen catalizador de la demanda de consejo en recursos humanos, v.g. con respecto a la ley americana que prohíbe la inscripción en el balance de provisiones asignadas a las pensiones (Kennedy 2006). Ante la amplitud de la oferta, no sorprenderá, que una clasificación resumida de las profesiones en América del Norte abarque en „Servicios de consejo en gestión“ nada menos que 88 subcategorías.

A menudo los proveedores de KIBS descubren nuevos nichos creando necesidades nuevas. Así en los años 1980 surge en los países europeos un segmento de proveedores de servicios inédito, que propone integrar al proceso de comunicación interno a la empresa o a los cursos de formación, enfoques del mundo artístico, v.g. métodos utilizados en el teatro. Los primeros en proponer estos servicios eran consejeros de empresa y formadores, que querían ampliar la gama de los productos con elementos innovadores, mientras que actores de teatro buscaban nuevos ámbitos de actividad. Al principio, este mercado era muy opaco, la calidad de los productos no aparecía claramente y reinaba escepticismo general ante estos métodos nuevos. En poco tiempo, la oferta de técnicas creativas se impuso como un servicio que había tomar en serio, no era una moda pasajera. Empresas como Daimler-Chrysler o Mövenpick, Hewlett-Packard y Lufthansa utilizan métodos tomados del teatro, v.g. para el desarrollo personal, la solución de conflictos o la creación de un entorno relajado en eventos organizados por la empresa.

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

¿Internalización o Externalización? Aunque la necesidad de conocimientos externos aumenta, la externalización de servicios a las empresas intensivos en conocimientos no anula de ninguna manera el empleo en interno de „trabajadores del saber“ especializados. Las grandes empresas de producción emplean en medida cada vez mayor empleados altamente calificados, que efectúan cometidos análogos a los de las empresas de KIBS (Toivonen 2004, p. 61). En numerosas empresas, hay un vivero de capacidad internas que merece destacarse y que funciona en paralelo con los proveedores de KIBS. Además, lejos de presentar soluciones que se excluirían mutuamente, las actividades externas e internas son complementarias. Efectivamente, para aprovechar plenamente las prestaciones de servicios externalizados, las empresas necesitan un mínimo de especialización interna. Solamente así podrán definir claramente los servicios subcontratados, juzgar la calidad y utilizar los resultados de manera eficaz „capacidad de absorción“).

5 TENDENCIAS: ¿HACIA DÓNDE EVOLUCIONAN LOS KIBS?

¿„The sky is the limit“ ...? La necesidad importante de conocimientos altamente calificados han generado la aparición de toda una serie de ámbitos de actividad para los proveedores de servicios KIBS. La mayoría de los pronósticos sobre los servicios intensivos en conocimientos se basa en la hipótesis del mantenimiento de un crecimiento fuerte. Así, el Instituto Cambridge Econometrics prevé en la UE tasas de crecimiento en aumento hasta el año 2010 en los servicios informáticos y los servicios de profesionales, tasas notablemente superiores a las de la economía en general (Cambridge Econometrics 2006, p.3). En Estados Unidos, el crecimiento en el sector de la consulta se evalúa a 60% hasta el año 2014, contra 14% en el conjunto de los sectores (Estados Unidos, Departamento del Trabajo, 2005). La dinámica en los diversos países decididos a „recuperar su retraso“ podría alcanzar tasas aún más altas que en los países occidentales industrializados, según los datos previstos por ZenithOptimedia, especialmente en el sector de la publicidad (Ashridge 2006). El campo de actividad de los KIBS también comenzará a interesar a las empresas de otros sectores. Es el motivo por el que productores tradicionales de electrónica como IBM o Hewlett Packard, Siemens o Dell refuerzan su compromiso en los servicios de TI y la consultoría.

... ¿o expansión limitada? A pesar de estos guiones del futuro de dinamismo desenfrenado, hay una serie de riesgos para el crecimiento. Estos riesgos podrían contribuir en determinados ámbitos a una ralentización del crecimiento de los KIBS (incluso a una regresión). Muchos temes que las empresas se vean „vaciadas“ y pierdan sus competencias, temor que es un freno natural a la utilización en gran escala de servicios externalizados. Más allá de la deslocalización de e actividades intensivas en conocimientos, se vuelve siempre a la cuestión de la reinternalización de los cometidos. La evaluación de la calidad de los servicios intensivos en conocimientos choca con problemas de medida considerables y el riesgo no es insignificante. Los clientes no pueden saber por

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

adelantado cuál será exactamente la calidad del servicio y, simultáneamente, no tienen mucho margen de maniobra en caso de prestaciones de calidad inferior. Informes sobre „consultores cow boys“, audits erróneos o sistemas de TI a precios exorbitantes minan la confianza en los proveedores de KIBS (PREST 2005). Las prestaciones de los consejeros en gestión, especialmente, son objeto de un escepticismo ya muy difundido. En este contexto, los especialistas del audit también advierten contra gastos importantes cuya utilidad dista mucho de estar demostrada.

Basándose en las tendencias observadas, los guiones que siguen deberían permitir evaluar la evolución probable de la situación pero solo son hipótesis. „El futuro de los KIBS será probablemente una mezcla de diferentes elementos“, según una evaluación prudente (PREST 2005, p.18). En los diferentes ámbitos de los KIBS, puede esperarse en conjunto la persistencia de una demanda importante.

Para fomentar un desarrollo duradero del sector de los KIBS, se está examinando la adopción, por ejemplo, de medidas para garantizar la calidad. Las conversaciones tratan, especialmente, de normas y certificados de calidad internacionalmente reconocidos (EFBRS 2005, p.15). El objetivo es aumentar la transparencia del mercado y dar confianza a las empresas clientes (potenciales).

Servicios a las empresas intensivos en conocimiento

Los 20 mayores proveedores de servicios de TI y de servicios a las empresas

(según volumen de negocios, Europa Occidental, 2005)

Puesto Proveedor	Origen	Crecimiento (04-05)	
1	IBM Global Services	EE.UU	5.5
2	Accenture	EE.UU	11.4
3	HP Services	EE.UU	15.0
4	Capgemini	Francia	15.4
5	Atos Origin	Francia	1.6
6	EDS	EE.UU	(1.3)
7	BT Global Services	Gran Bretaña	14.0
8	CSC	EE.UU	1.4
9	Siemens Business Services	Alemania	17.4
10	T-Systems	Alemania	(7.1)
11	Fujitsu	Japón	13.5
12	LogicaCMG	Gran Bretaña	10.0
13	Getronics	Países Bajos	37.9
14	Capita	Gran Bretaña	11.1
15	Deloitte	EE.UU	11.6
16	TietoEnator	Finlandia	19.4
17	SAP	Alemania	8.6
18	France Telecom	Francia	3.0
19	Dell	EE.UU	59.5
20	Unisys	EE.UU	4.3

(IDC 2006, p.4; "Business Services": Consejos y BPO (externalización de procesos de empresa))

Una mirada a los proveedores de servicios de TI y de servicios a las empresas con el mayor volumen de negocios en Europa, para ver que la repartición tradicional de los sectores cambia. A la cabeza de la lista de proveedores de KIBS están muchas empresas antes solamente conocidas como fabricantes de material técnico. Los servicios a las empresas son ahora un sector de negocios importante para las empresas de informática y de telecomunicaciones. Esto lo confirma la variedad de prestaciones de empresas como IBM o T. Systems:

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Además de material y servicios informáticos, la oferta de **IBM** incluye un número creciente de prestaciones relativas a toda la gama de las funciones de las empresas. Citaremos, por ejemplo, la gestión de finanzas y el análisis financiero, la formación y los servicios de recursos humanos, IBM apoya a sus empresas clientes en la gestión de las relaciones con los proveedores, así como, en la „gestión del cambio“ en el marco de los procesos de transformación . La cartera del „constructor de electrónica“ incluye también un servicio de consejo sobre la planificación local y el acceso al sector inmobiliario (Spohrer et al. 2005, p.2).

En lo concerniente a la variedad de prestaciones del operador de telecomunicaciones **T-Systems**, se observa una convergencia creciente en los diferentes ramos. Además de las soluciones en materia de telecomunicaciones y de TI, T-Systems ofrece, por ejemplo, servicios de BPO en los ámbitos de la finanza y de la contabilidad, gestión de reclamaciones, administración y servicios de personal.

6 TRABAJAR EN LOS KIBS: ESPÍRITU DE EMPRESA-SALARIADO

Las diferencias entre profesiones como la arquitectura y el consejo fiscal reflejan la gran diversidad de las condiciones de trabajo y de empleo en cada uno de los ramos de actividad de los KIBS. Sin embargo, „el trabajo en el saber“ tiene puntos comunes que pueden verse en las empresas del sector. Las actividades altamente calificadas la mayoría de las veces son remuneradas con salarios superiores a la media y dejan a cada uno un importante margen de iniciativa. La identificación con la función y la aspiración a contribuir de forma personalmente responsable al éxito de la empresa juega un papel importante para los asalariados. Ahora bien, este contexto tiene también sus riesgos y factores de estrés muy específicos.

Estructuras de cualificación: la mayoría altamente calificados

El nivel de formación de los asalariados de los KIBS es relativamente elevado. En Europa, en los ámbitos de los servicios informáticos, de la investigación y el desarrollo, así como en otros servicios a las empresas, el número de personas altamente calificadas es muy superior al de otros sectores, sea la agricultura, la industria sea otros ramos de servicios (Kox et al. 2007, p. 22). Sucede lo mismo en Estados Unidos, donde 30% de los asalariados de profesiones técnicas, científicas o, en funciones de consejo en gestión de empresa tienen un Master, contra solamente 10% en el conjunto de la economía (Estados Unidos, Departamento del Trabajo 2006b).

Salvo los KIBS en la arquitectura o la consultoría jurídica, el acceso al trabajo en este sector apenas encuentra obstáculos *formales*. Profesionales tales como el diseño y el grafismo, la publicidad o la informática parecen relativamente abiertas a personas creativas de otros medios, así un pastor talentoso accedió a un empleo de texter en una agencia de publicidad (Huggins 2006c, p.9). Sin embargo, las empresas de KIBS han aumentado mucho sus exigencias de cualificación de los candidatos, v.g. la consulta en gestión de empresa la mayoría de las veces solamente es accesible a universitarios, en la publicidad también se ve un predominio de universitarios entre los miembros de personal. (Eichmann 2005, p.95).

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Además de cualificaciones especializadas, muchos empleadores de KIBS exigen a sus colaboradores buenos conocimientos de las actividades de las empresas clientes. Considerando que la rutina diaria está dictada por el trabajo de proyecto y la exigencia de una cooperación intensiva, las „cualificaciones suaves“ también revisten gran importancia, v.g. las capacidades de comunicación, el dominio de idiomas, la gestión del tiempo y la resistencia al estrés. No es en vano que las empresas de consulta son conocidas por someter a los candidatos al empleo a situaciones de interactividad muy diversas y a pruebas diseñadas para medir su resistencia al estrés.

Salarios altos: a menudo salarios máximos

Los empleados de los KIBS ganan más que en la mayoría de los demás sectores. En Estados Unidos, el nivel de los salarios en el sector general de los „servicios profesionales y los servicios a las empresas“ es superior al de los asalariados de otros ramos de la economía (Estados Unidos, Departamento del Trabajo, 2006a). Los asalariados de los servicios de „management, scientific and technical consulting services“ perciben un salario semanal de USD826, contra un promedio de USD529 en el conjunto del sector privado (Estados Unidos, Departamento del Trabajo, 2005). La remuneración en la investigación y el desarrollo todavía es más alta: USD1.006 semanales (Estados Unidos, Departamento del Trabajo 2006a). Incluso los especialistas de la informática perciben en muchos países un salario mucho más alto que los demás grupos profesionales. En numerosas empresas de KIBS las primas de rendimiento añadidas al salario juegan un papel importante.

Del otro lado de la escala: Inseguridad y empleos secundarios

Eso si, en los KIBS también hay trabajadores cuya situación de ingresos es mucho menos confortable. Entre ellos hay jóvenes grafistas independientes, diseñadores de sitios Internet o arquitectos, muy motivados pero poco recompensados. En numerosos casos, el trabajo no procura seguridad duradera de ingreso, y menos aún seguridad social. Esta situación se explica a menudo por una planificación insuficiente y un déficit de formación en los campos del marketing, de los derechos de autor u otros aspectos de la gestión de empresa, a lo que se añade una gran dependencia de las empresas clientes. Además, las empresas de KIBS, generalmente trabajan con

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

proyectos sujetos a plazos y no duraderos, por lo que los asalariados dependientes están expuestos a la precariedad. Sin embargo, muchos „jóvenes creativos“ toman este camino porque su deseo de plenitud profesional es más fuerte (Eichmann et al. 2005, p.56 y sigu., 108). - En numerosas urbes, este estilo de vida se cultiva bajo la etiqueta de „bohemia digital“, mezcla muy especial de preocupaciones existenciales y de éxito, de inseguridad y de independencia.

Empresarios asalariados: gran autonomía, mercado libre

Una característica importante del trabajo del saber es el alto grado **de autonomía y de independencia en la organización del trabajo**. Considerando la complejidad del trabajo, en el que hay una gran parte de capacidad individual para resolver problemas, es difícil practicar una organización rígida de los procesos de trabajo. Por consiguiente, “la creatividad y la cooperación” son condiciones decisivas para permitir a estos profesionales encontrar soluciones innovadoras o para traducir en lenguaje claro y preciso los deseos formulados de forma confusa por las empresas clientes (Flecker et al. 2006, p.50). En este contexto, el trabajo intensivo en conocimientos se caracteriza por estructuras descentralizadas, jerarquías planas y un importante margen de iniciativa para los trabajadores. Ahora bien, este trabajo también implica una proporción importante de responsabilidad personal y de obligación de resultados, así como una gran diversidad de cometidos—todos ellos factores que van en contra de las aspiraciones de plenitud profesional de estos trabajadores altamente calificados (Kadritzke 1997, p.134; Hurd et al. 2003, p.11).

Sin embargo, el menor significado de las formas de coordinación burocrática no significa de ninguna manera que no se controla el trabajo. La organización individual del trabajo la mayoría de las veces está integrada en determinadas formas de “**control contextual indirecto**”. Estos métodos consisten v.g. en imponer contratos de objetivos duros, presupuestos muy ceñidos o comparaciones con los resultados obtenidos por otros en el mismo mercado. Por consiguiente, les corresponde a los trabajadores que, dentro de ciertos límites, encontrar la manera de satisfacer estas exigencias. El encontronazo entre un gran margen de iniciativa y limitaciones (económicas) muy duras es lo habitual de estos “empresarios asalariados”, que son a la vez dependiente como asalariados y actuando, sin embargo, como “empresarios” que economizan sobre la mano de obra que no tienen (Voss 1998, p.477ff).

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Esta forma de “empresariado”, aunque supone de gran autonomía, no deja de tener **obligaciones y un estrés considerables** comparada con una situación de empleado. Los recursos internos a menudo limitados y los plazos cortos, a lo que se añaden muchas veces exigencias contradictorias, ejercen una presión considerable en el colaborador. Esto es especialmente el caso cuando los colaboradores trabajan en cooperación directa con los clientes, sus deseos y sus plazos son órdenes, a lo que les es difícil sustraerse.

Un riesgo típico particularmente para los asalariados altamente calificados, al igual que los independientes, es la tendencia a **duraciones de trabajo excesivas**. La duración semanal efectiva de trabajo del personal altamente calificado, como destaca un estudio alemán, supera un promedio de 7 horas la duración de trabajo convencional (Wagner 1999, p.260). En gran medida son responsables de las modalidades que han elegido para cumplir con los objetivos y los plazos del proyecto, ya que las cuestiones relativas a la duración del día de trabajo y a las vacaciones dependen siempre de decisiones individuales tomadas a última hora. Pero esta manera de proceder a menudo es en detrimento del tiempo libre. La frontera entre vida profesional y privada termina borrándose. Llamar a los clientes y a los colegas por la tarde o los fines de semana, perderse todas las fiestas de familia y suprimir la salida de vacaciones a última (si es que se han previsto) es una costumbre. Los nuevos medios de comunicaciones, v.g. el “BalckBerry” aumentan la presión de los colaboradores, que ya deben estar disponibles en todo momento. Muchos son incapaces de escapar a esta fuerza que les obliga a trabajar en detrimento de sus distracciones. Cuando trabajan en un ambiente internacional, la gestión individual del tiempo aún es más difícil debido a viajes de negocios frecuentes o la participación en teleconferencias con interlocutores en otros husos horario

Para los especialistas calificados, las altas exigencias sobre todo en períodos punta, no solo se perciben como una simple fuente de estrés. Por ejemplo, cuando se acerca el plazo de terminación de un proyecto, la presión aumenta hasta el punto que se requiere una fuerza heroica para resistirle, se inicia “una carrera contra el reloj que parece perdida de antemano debido al estado de urgencia colectivo, se llega al trabajo nocturno y al rebasamiento de los límites individuales” para alcanzar la meta (Paul 1999, p.86). Un artículo titulado “Extreme Jobs—the dangerous allure of the 70-hour workweek (los empleos del extremo—la peligrosa andadura de la semana de 70 horas) menciona el “escalofrío de la carrera que

destruye todo a su paso" - una vida profesional con una satisfacción intensa pero marcada por exigencias (desmesuradas). Esta intensa dedicación profesional presenta el gran riesgo de deterioro de la vida privada y de problemas de salud. (Hewlett et al. 2006).

¿Relaciones serenas? „El trabajo- nuestro recurso principal“

Los colaboradores de los KIBS son considerados la principal fuente de éxito del sector, en la medida en que los servicios de alto valor agregado se basan esencialmente en sus capacidades y su motivación. Esto no solo se debe al reclutamiento, sino también a su adhesión. En efecto, cuando los trabajadores de KIBS dejan a su empleador, se pierde un patrimonio importante de conocimientos y de experiencia, que no se puede reconstituir en poco tiempo. Además, el „capital-relación“ entre la empresa de KIBS y sus clientes reside en gran medida en la relación personal: relaciones de trabajo personales rodadas entre especialistas y clientela son, por lo tanto, difíciles de reemplazar.

Para fidelizar a un empleado competente, muchas empresas de KIBS no solo ofrecen salarios competitivos, sino también incentivos no monetarios. Empresas como PriceWaterhouseCoopers, UBS y AmEx, aplican políticas favorables a la familia para los colaboradores talentosos, sobre todo las colaboradoras. Estas medidas son, por ejemplo, un servicio de consejo médico y modelos flexibles de planificación del tiempo de trabajo, así como respaldo en el momento de elegir proveedores de servicios a las personas (Huggins 2006a, p.17; Hewlett et al. 2006, p.10).

A la vez, la presión de la competencia y de las economías de costos se intensifica en muchas empresas de KIBS, peligrando así los cimientos de la "relación serena" entre asalariados y empresas de servicios. Reestructuraciones frecuentes y medidas de economía aumentan la incertidumbre del personal altamente calificado. La relación de intercambio establecida "seguridad del empleo y responsabilidad por motivación e identificación con la empresa" peligra de vaciarse de sus funciones (Kraditzke 1997, p.156) - sobre todo cuando una "dirección restringida" toma decisiones de gran alcance, que según los asalariados parecen irrealizables (Kotthoff 1996).

El papel de la técnica: ¿Industrialización del sector de KIBS?

El trabajo de alto nivel, intensivo en conocimientos y el saber hacer

Knowledge Intensive Business Services

adquirido por la experiencia son elementos difíciles de codificar y definir en reglamentos detallados. Por eso los especialistas de servicios están relativamente protegidos contra los intentos de racionalización. Sin embargo los KIBS no están fundamentalmente inmunizados contra la normalización o la automatización de las actividades, al contrario, ya que los límites de lo posible no cesan de redefinirse. Por consiguiente, es de prever a largo plazo una prevalencia simultánea de modelos dispares de evolución en ámbitos específicos del trabajo intensivo en conocimientos.

Cometidos relativamente complejos hoy pueden ser automatizados mañana, dice un director del bufete internacional de abogados Simmons&Simmons, y preconiza la vigilancia ante las empresas siempre en búsqueda de innovaciones basadas en la tecnología: "Se suele pensar que nuestro trabajo es tan intelectual que nunca podrá ser realizado por una máquina, pero si no tenemos cuidados, estamos sentados aquí (...) y el agua ya nos llega a los tobillos" (Huggins 2006d, p.7). Los bufetes jurídicos redoblan de esfuerzos para codificar el saber, de ahí la progresión de los sistemas de gestión de los conocimientos. La empresa Simmons&Simmons destaca que la repartición del trabajo de las empresas se transforma, con los abogados en el "frente de los clientes", mientras que los gestores del saber (llamados "sistematizadores") investigan y preparan en bastidores datos destinados a aliviar el "Frontoffice" (interfaz clientes). Simultáneamente, el proyecto de contrato modular automatizado tiene por meta aumentar la eficacia de los servicios jurídicos. También se propone en medida cada vez mayor servicios en línea estandarizados, v.g. sobre el tema del derecho laboral. La contabilidad es una actividad ya relativamente avanzada en cuanto a automatización y servicios por Internet. Este sistema busca en primer lugar reducir los costos, pero también se estudian las posibilidades de un servicios las 24 horas del día (Huggins 2006b, pp. 22 y sigu.). Estas novedades cambian por un lado las necesidades de personal y, por otra, crean opciones de reemplazo en los modos de repartición de las actividades a niveles organizativo y geográfico, por ejemplo con miras a deslocalización.

Como siempre, el centro de las actividades de KIBS atraviesa la malla apretada de las reestructuraciones o automatizaciones de los procesos de trabajo. Las actividades complejas y de alto nivel exigen procesos creativos y una solución individual de los problemas, y entrañan frecuentemente una relación personal flexible con los clientes. Servicios como la investigación y el desarrollo, la

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

arquitectura, el consejo en gestión de empresas o la publicidad solamente están muy parcialmente expuestos a las tentativas globales de racionalización. Incluso en el ámbito del desarrollo de programas, la noción de división del trabajo aplicada de manera absoluta en un "fábrica de programas" no es para mañana, tomando en cuenta los procesos muy complejos y dinámicos de este trabajo (Paul 1999, S.80).

Una mayoría de satisfechas: Trabajar en el sector de los KIBS

En conjunto se destaca que "el trabajo" como tal no existe en el ámbito de los KIBS: por una parte, los diferentes ramos de actividad de los KIBS son muy diferentes. Además, todavía subsisten grandes diferencias dentro de los ramos de actividades individuales, variando según el tamaño de la empresa, la situación de cada uno de los empleados y las funciones exactas que asumen .

Diferentes estudios destacan **una marcada satisfacción en el trabajo** de los empleados altamente calificados. Estos especialistas se consideran en su mayoría privilegiados (Fundación europea 2007, p.80, Kotthoff 1996, p.437, Hurd et al., p.11). Una encuesta efectuada por especialistas de TI alemanes revela que aunque 70% de los encuestados sienten una gran presión, 90% se declaran satisfechos con su trabajo (Eichmann et al. 2005, p.17). Ahora bien, la persistencia de formas de trabajo a la vez atractivas, exigentes pero simultáneamente cargadas de inseguridad podría llegar a ser un tema importante de discusión. Muchos profesionales muy dedicados reconocen, sin embargo, que no se ven continuando durante años su actividad al mismo nivel . Sobre todo las mujeres en puestos en los que la duración del trabajo es sumamente larga, se interrogan sobre la compatibilidad del trabajo con una vida familiar satisfactoria (Hewlett et al. 2006, p.10). Especialmente los independientes están expuestos a mucha presión y los problemas de salud son particularmente importante en este grupo (Fundación Europea 2007, p.62).

7 ASALARIADOS DE KIBS: ¿NUEVO TERRENO PARA SINDICATOS?

El ámbito de los servicios a las empresas intensivos en conocimientos ofrece a los sindicatos un gran potencial de reclutamiento no explotado hasta ahora. El nivel de sindicación en el sector de los KIBS es débil prácticamente en todas partes. En Estados Unidos, el nivel de sindicación o de cobertura por convenios colectivos de los asalariados de la categoría "management, scientific and technical consulting services" solamente es de 2% en comparación con 14% en el conjunto de los sectores de la economía (Estados Unidos, Departamento del Trabajo, 2005). Las estadísticas de IBITS, departamento de UNI encargado de los servicios a las empresas y de los servicios de TI, van en el mismo sentido: aprox. 955.000 miembros en Europa y 1,2 millón a nivel mundial, cifra muy por debajo del potencial. Numerosos profesionales consideran que la promoción de sus intereses vendrá sobre todo de las asociaciones profesionales. Además, los empleados de KIBS están dispersado en una cantidad de empresas pequeñas, lo que plantea al sindicato un verdadero problema de acceso.

Para alcanzar a los trabajadores de los KIBS, los sindicatos tienen que levantar el reto que constituye este grupo muy heterogéneo ofreciendo **una paleta de ofertas muy diferenciadas**. La reglamentación colectiva solamente es uno de los pilares de este enfoque, considerando que numerosos personales altamente calificados no están cubiertos por convenios colectivos, y esto es tanto más cierto para los numerosos expertos con estatuto de empresa unipersonal. Debe tenerse en cuenta que un asalariado sobre cinco en el sector de servicios a las empresas es un independiente (Kox et al. 2007, p.21). Hay una iniciativa que podrían lanzar los sindicatos para los personales de KIBS, iniciativa que podría serles muy útil, es decir ofrecerles un apoyo individual para hacer frente a la precariedad del mercado, bajo forma de formación o información sobre el sector, de consejo en materia de carrera o de servicios para facilitar la movilidad. Los independientes, que prácticamente solamente pueden contar con ellos mismos, podrían beneficiar de una ayuda para la prospección de clientela, la negociación, el establecimiento de contratos, consejo jurídico o

Knowledge Intensive Business Services

consultas sobre la fiscalidad (Viví 2006). Otro campo importante reside en un enfoque orientado hacia el mercado, como la iniciativa adoptada por el sindicato de trabajadores independientes. De Nueva York: obtener un seguro médico a tarifas asequibles para los independientes, era uno de los grandes objetivos de este sindicato centrado en el "miembro-cliente", que ofrece actualmente numerosos servicios y tiene 37.000 miembros solamente en el Estado de Nueva York (Economist, 7.11.2006). En el contexto de un trabajo sometido a gran presión y a riesgos para la salud, la oferta de los sindicatos parece sensata, también porque esta fórmula refuerza el contacto duradero con "la mano de obra como recurso", se trate de "empresarios asalariados" o de verdaderos empresarios.

Para abordar eficazmente a los especialistas de KIBS debe demostrárseles que se les considera expertos competentes e **individualmente responsables**. El discurso inspirado de la lucha de clases más bien les choca, no están muy interesados en identificarse como víctimas del mercado laboral. El trabajo de los sindicatos debe sentirse como "diferenciado, moderado y bien informado". Un enfoque positivo consiste en formas de reclutamiento descentralizadas, en las que los miembros (potenciales) pueden explotar su experiencia personal. Por ejemplo, el GPA de Austria (empleados del sector privado) junto con las partes interesadas, propone diferentes foros para especialistas, ofreciendo así la oportunidad de intercambiar opiniones y definir temas que les interesan. Grupos de discusión como "work@professional" o "work@fles", resultado de iniciativas individuales, definen ellos mismos sus ofertas a los miembros de forma independiente. En los órganos rectores del GPA los grupos de intereses están representados por delegados. Gracias a comunicación intensiva vía Internet se aumenta el alcance de la organización y también se atrae la atención de los asalariados, que de otra forma no tendrían contacto con el sindicato.

A nivel de empresa, una acción emprendida en los años 1990 para los miembros del comité de empresa alemán de IBM tuvo mucho eco en el público. La acción se concentraba en el tema del tiempo de trabajo no oficial y del "trabajo sin fin", apoyándose sobre la experiencia de los trabajadores de TI. Se publicaron textos respetando el anonimato de las personas que describían su propia situación de trabajo y se organizaron reuniones con temas específicos, desencadenando así un proceso que reforzó la consciencia de los asalariados en cuanto al la

Knowledge Intensive Business Services

duración excesiva del trabajo, los problemas de salud y las dificultades general vividas por estos trabajadores (Glißmann et al. 2000).

Ahora bien, persiste que los sindicatos siguen teniendo necesidad de estrategias específicas para personales altamente calificados. Efectivamente, a pesar del atractivo que tiene el trabajo en los KIBS, hay numerosos problemas y factores de estrés, por lo que sería beneficioso para los asalariados recibir un apoyo a este respecto. Considerando que el número de estos asalariados aumenta, sería sumamente conveniente dedicar mayor atención a sus intereses .

8 BIBLIOGRAFÍA

Ashridge Virtual Resource Learning Center, 2006: Advertising and public relations industry – August 2006

Chris Benner, 2002: Work in the New Economy. Flexible labor markets in Silicon Valley, Oxford

Andrew Bibby, 2006: Opening the doors wide to the self-employed, UNI-IBITS, Nyon

Cambridge Econometrics, 2006: The EU will be further from the goals of the Lisbon Agenda in 2010 than it was in 2000, Press Release, 20.11.2006

Brian Cathcart, 2004: Indian mutiny looms at Reuters, in: The Independent, 22.11.2004

Gregorio De Castro, 2006: EMCC dossier on Knowledge Intensive Business Services (KIBS), EMCC, <http://eurofound.europa.eu/emcc/content/source/eu06029a.html>

The Economist, 2006: Freelancers of the world, unite!, 7.11. 2006

EFBRS - European Forum on Business Related Services, 2005: Draft Report 2005

Hubert Eichmann, Sybille Reidl, Helene Schiffbänker, Markus Zingerle, 2005: Branchenanalysen zu Arbeit und Beschäftigung in Wiener Creative Industries: Architektur, Design, Film/Rundfunk, Software/Multimedia und Werbung, FORBA Forschungsbericht 1/2005, Wien

Comisión Europea, DG Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, 2006: Employment in Europe 2006, Bruselas

Comité Económico y Social Europeo, 2006: Opinion on Services and European manufacturing industries: Interactions and impacts on employment, competitiveness and productivity, CCMI/035, Brüssel

Comisión Europea, 2004: Enterprise DG Working paper. Business-related services: A key driver of European competitiveness. An enhanced economic analysis, Brüssel

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, 2007: Forth European Working Conditions Survey, Dublin

Eurostat, 2004: Business services – An analysis of structural, foreign affiliates and business demography statistics (Data 2001), 2004 edition

Eurostat, 2005: European business – Facts and figures, 2005 edition

Jörg Flecker, Ulrike Papouschek, Stavros P. Gavroglou, 2006: New forms of work organisation and flexibility in the knowledge-based society, in: Ursula Huws (Hrsg.): The transformation of work in a global knowledge economy: towards a conceptual framework, Leuven, S.45-62

Richard B. Freeman, 2002: The Road to Union Renaissance in the US, Harvard University

Wilfried Glißmann, Angela Schmidt, 2000: Mit Haut und Haaren. Der Zugriff auf das ganze Individuum, in: Denkanstöße. IG Metall in der IBM, Mai

Martin Hartenstein, Fabian Billing, Christian Schawel, Michael Grein, 2004: Karriere machen. Der Weg in die Unternehmensberatung 2005/2006: Consulting Case Studies, Wiesbaden

Sylvia Ann Hewlett, Carolyn Buck Luce, 2006: Extreme jobs. The dangerous allure of the 70-hour workweek, in: Harvard Business Review, Dezember 2006

Robert Huggins Associates, 2006 a: Trends and drivers of change in the European knowledge-intensive business services sector: Mapping report, EMCC, Dublin

Robert Huggins Associates, 2006 b: Trends and drivers of change in the knowledge-intensive business services sector: Four scenarios, EMCC, Dublin

Robert Huggins Associates, 2006 c: EMCC case studies. Change in the knowledge-intensive business services sector: Ogilvy & Mather Düsseldorf, EMCC, Dublin

Robert Huggins Associates, 2006 d: EMCC case studies. Change in the knowledge-intensive business services sector: Simmons and Simmons, EMCC, Dublin

Richard W. Hurd, John Bunge, 2003: Unionization of professional and technical workers: The labor market and institutional transformation, Cornell University

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Ursula Huws, Siobhan O´Regan, 2001: eWork in Europe. The EMERGENCE 18-country employer survey, IES Report 380, Brighton

IDC, 2006: Competitive Analysis, Top 50 Western European Service Players, 2005

Ulf Kadritzke, 1997: Die Grenzen professioneller Autonomie. Widersprüche moderner Unternehmenskulturen aus der Perspektive qualifizierter Expertenberufe, in: Ulf Kadritzke (Hrsg.): „Unternehmenskulturen“ unter Druck: neue Managementkonzepte zwischen Anspruch und Wirklichkeit, Berlin

Kennedy Information, 2006: The HR Consulting marketplace 2006-2010. Key data, trends and forecasts. Report Summary

Hermann Kotthoff, 1996: Hochqualifizierte Angestellte und betriebliche Umstrukturierung, in: Soziale Welt 47, S.435-449

Henk Kox, Luis Rubalcaba, 2007: Analysing the Contribution of Business Services to European Economic Growth, BEER Research Paper No. 9

Rachel Krantz, 2002: Employment in business services. A year of unprecedented decline, in: Monthly Labor Review, April 2002, S.17-24

Ian Miles, Nikos Kastrinos, Kieron Flanagan, Rob Bilderbeek, Pim den Hertog, Willem Huntink, Mark Bouman, 1995: Knowledge-intensive business services. Users, carriers and sources of innovation, PREST, University of Manchester

Gayatri Nayak, 2006: Not just IT, small services earn India big bucks, in:
The Economic Times Online, 27.11.2006,
www.economictimes.indiatimes.com

OCDE, 2001: Services Statistics on Value Added and Employment

Gerd Paul, 1999: An der Wissensarbeiterfront? Das Beispiel der industriellen Softwareproduktion, in: Wilfried Konrad, Wilhelm Schumm (Hrsg.): Wissen und Arbeit: neue Konturen von Wissensarbeit, Münster

PREST, University of Manchester, 2005: Sector Futures. The knowledge-intensive business services sector, EMCC, Dublin

Ralf Reichwald, Kathrin Möslein, 1995: Wertschöpfung und Produktivität von Dienstleistungen? Innovationsstrategien für die Standortsicherung, Arbeitsbericht Nr. 6, TU München

Servicios a las empresas intensivos en conocimientos

Luis Rubalcaba, 2007: Business Services in the Global Economy: New Evidence from a European Perspective?, RESER Working Papers, 2007, No. 2

Luis Rubalcaba, 2007: The New Services Economy: Challenges and Policy Implications for Europe, im Erscheinen

Jim Spohrer, Paul P. Maglio, 2005: The emergence of service science. Towards systematic service innovations to accelerate the coproduction of value, <http://www.almaden.ibm.com/asr/SSME/jspm.pdf>, Zugriff am 9.3.2007

Rich Smith, 2004: A passage to India, Motley Fool, 26.1. 2004

David Smith, 2004: No accounting for the new heroes of the UK economy, in: The Sunday Times, 23.7.2006

Marja Toivonen, 2004: Expertise as Business. Long-term development and future prospects of knowledge-intensive business services (KIBS), Espoo

John Tschetter, 1987: Producer Services Industries: Why are they growing so rapidly? Monthly Labor Review, Dezember, S.31-40

US-Department of Labor/ Bureau of Labor Statistics, 2005: Management, Scientific, and Technical Consulting Services, <http://www.bls.gov/oco/cg/cgs053.htm>, Zugriff am 9.2.2007

US-Department of Labor/ Bureau of Labor Statistics, 2006 a: NACIS 54-56: Professionals and business services, www.bls.gov/iag/profbussservices.htm; Acceso el 9.2.2007

US-Department of Labor/ Bureau of Labor Statistics, 2006 b: Scientific Research and Development Services, www.bls.gov/oco/cg/cgs037.htm; Acceso el 9.2.2007

Günter Voss, 1998: Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft, in: Mitteilungen zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nr.3, S.473-487

Alexandra Wagner, 2000: Arbeiten ohne Ende? Über die Arbeitszeiten hochqualifizierter Angestellter, in: Institut Arbeit und Technik: Jahrbuch 1999/2000. Gelsenkirchen, S. 258-275

OMC, 2006: Estadísticas Comerciales Internacionales 2006