

- **NUEVAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EL SECTOR SERVICIOS**

La tendencia al predominio de los servicios entre los sectores económicos andaluces se ha ido consolidando en la última década y parece acentuarse según todos los indicadores. Eso supone que, al hablar de sectores emergentes, se considere a este ámbito como el que mayor abundancia de expectativas abre.

- **Servicios individuales o familiares:**

Tal como se ha advertido en la introducción de este documento orientativo, buena parte de los servicios que están llamados a convertirse en líneas de actividad económica con mayor demanda corresponden a los cambios en el carácter universal de la demanda – basados en transformaciones sociales y culturales - que se han mencionado. Las perspectivas de futuro de las actividades referidas descansan en la atención de necesidades del individuo y la familia susceptibles de ser atendidas en forma individual o colectiva.

- **Servicios empresariales:**

Es imperativo llamar la atención con respecto al amplio concepto de servicios empresariales, ya que en este ámbito se están manifestando cambios sustanciales en la cultura de la gestión, ya sea como consecuencia del acelerado cambio tecnológico, como por la presión de la competitividad o por mera exigencia de nuevas normativas. Dichas transformaciones en el comportamiento gerencial conducen en gran medida al requerimiento de prestaciones externas, que son satisfechas por empresas especializadas. Este fenómeno de la externalización de segmentos de la gestión da paso a la existencia ventajosa de proyectos empresariales independientes, basados en la especialización profesional.

## **1. SERVICIOS DE LA VIDA DIARIA**

### **1.1. Servicios a domicilio o "servicios de proximidad"**

Son servicios que resultan de satisfacer un conjunto de necesidades que tradicionalmente han sido resueltas en el ámbito familiar por personas allegadas: desde el cuidado de los niños hasta la asistencia a mayores de 65 años o a personas con necesidad de atención especial.

Incluye desde las tareas menores de ayuda y atención personal que requieren una escasa preparación hasta prestaciones que requieren algún grado de cualificación universitaria, como el que corresponde a algunas técnicas asistenciales, sanitarias, nutricionales, etc.

Los servicios a domicilio y los servicios a las personas presentan el mayor contenido de empleo de todas las actividades económicas, y están protegidas de la competencia internacional porque requieren la presencia simultánea, en el mismo lugar, de quien se beneficia del servicio y de quien lo presta. El desarrollo de los servicios a domicilio permite satisfacer las necesidades crecientes de la población y mejorar su calidad de vida. Aunque, como se ha dicho, la atención directa de los usuarios puede estar en manos de personal de cualificación media, la creación y gestión de empresas que los ofrezcan de forma profesionalizada es tarea de personal de mayor cualificación, tanto en familias administrativas y empresariales, como de diversas especialidades que necesariamente deberán respaldar la calidad y el cumplimiento de normativas específicas que solo se adquieren en el nivel de educación universitaria

En la introducción se ha advertido sobre el carácter multidisciplinar de las empresas que se sugieren en este documento y la independencia de las familias formativas o especialidades profesionales de las que provenga el o los interesados en una alternativa empresarial propia. No obstante a los efectos meramente ilustrativos conviene mencionar que en esta extensa gama de servicios a domicilio o “de proximidad” intervienen médicos, psicólogos, enfermeros, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, pedagogos, nutricionistas, profesores de enseñanza infantil, animadores comunitarios, deportistas, profesionales del turismo, de las artes plásticas y el diseño, licenciados en Filosofía o Filología, diplomados en Magisterio o Secretariado.

Las principales actividades que se incluyen en esta línea de servicios de asistencia son:

- Atención y compañía a personas enfermas, con discapacidad y a ancianos.
- Cuidado integral de niños a domicilio.
- Ayuda física y psicológica a personas enfermas o con discapacidad.
- Nutrición especial.
- Terapia ocupacional para personas de la tercera edad.
- Cuidados personales de belleza a domicilio, peluquería y manicura.
- Elaboración y entrega de comidas a domicilio.

## **1.2. Servicios de asistencia integral para mayores de 65 años**

Según un informe de 2002 de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, en España el 34% de la personas mayores tiene problemas de dependencia. De

ellas, un 62% tiene un nivel de dependencia leve, un 26% moderado, y un 12% severo.

En esta línea, se abre un campo de actividad que está considerado como opción de futuro con significativas perspectivas: desde la promoción, construcción y gestión de complejos residenciales dotados de servicios integrales de asistencia, hasta la gestión de centros o servicios integrales de animación:

- Residencias de Tercera Edad.
- Complejos residenciales (apartoteles, univiviendas integradas, etc.) con servicios asistenciales centralizados *in situ* tanto de atención personal inmediata, como colectivas:
  - Actividades de entretenimiento.
  - Terapias de mantenimiento físico y psicológico.
  - Áreas para la práctica de deportes moderados.
  - Planificación y gestión de actividades de ocio (turismo, cultura, animación)

En la actualidad se está intensificando la tendencia a la construcción y desarrollo de complejos residenciales para la tercera edad que además de ofrecer alojamiento que requiere de condiciones de equipamiento y espacios adecuados (arquitectura especializada para la tercera edad y discapacidades, equipamiento electrónico y domótico aplicado a este colectivo, etc.), se complementan con la prestación *in situ* y de forma continua de servicios auxiliares y diversas prestaciones que requieren ser ejercidas o supervisadas por personal con formación superior (medicina gerontológica, servicios de diagnóstico, nutrición, rehabilitación física y psicológica, etc.). Generalmente estos servicios son otorgados en concesión por la propiedad de los complejos residenciales a empresas privadas con capacidad profesional para ejercerlos<sup>1</sup>.

### **1.3. Cuidado de los niños**

Esta opción de iniciativa empresarial incluye una gran variedad de formas de atención a la infancia, que se pueden encuadrar en un mismo marco a los efectos de su definición. Puede hablarse de cuidado regular de niños y, en este caso, hacer referencia a guarderías, jardines de infancia, etc., o de cuidado ocasional e indicar la atención de niños enfermos o a guarderías temporales -relacionadas con centros comerciales, transportes públicos de larga distancia, entre otros similares-. Se incluyen también en este ámbito de prestaciones algunos servicios de

---

<sup>1</sup> Diversos artículos periodísticos, información en revistas especializadas, informes de empresas inmobiliarias, publicados a lo largo de 2002 avalan la importancia de esta tendencia.

entretenimiento o vacacionales, como estancias deportivas o educativas, zonas de juego, etc. Esta amplia gama de servicios involucra tanto a niños que todavía no están en edad escolar como a los ya incluidos en ella.

Las principales actividades desarrolladas en este grupo son:

- Educación o enseñanza infantil.
- Apoyo psico-pedagógico.
- Comedores.
- Cuidados personales (alimentación, vigilancia e higiene).
- Educación infantil ambiental y rural.
- Actividades culturales y formativas extraescolares.
- Ocio y turismo infantil<sup>2</sup>.

También hay un grupo de actividades de más reciente incorporación a la cultura de la demanda, debido a un cambio en los hábitos de utilización del tiempo libre de los niños: organización de fiestas infantiles, formación educativa a través de talleres y campañas de educación cívica y sociocultural, actuaciones teatrales y musicales, talleres ambientales, de ocio, etc.

Este tipo de servicios puede ser prestado tanto a individuos o familias como a colectivos u organizaciones: colegios, asociaciones juveniles, ayuntamientos, diputaciones, centros comerciales y grandes empresas.

Además, en otras comunidades se han detectado nuevas actividades que pueden tenerse en cuenta para aplicarlas en nuestra comunidad:

- Cuidado y educación de niños no escolarizados.
- Guarderías de empresas.
- Guarderías en horarios alternativos.
- Atención a los desplazamientos entre escuela y vivienda.

#### **1.4. Nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a los servicios de la vida diaria**

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (la informática e Internet) están causando una verdadera revolución económica, cultural y social,

---

<sup>2</sup> Los tres casos subsiguientes, "ocio infantil", "educación ambiental y rural" y "actividades extraescolares", se pueden clasificar también dentro de otros marcos de iniciativas empresariales relacionadas con la animación sociocultural y el turismo rural.

que abarca todos los ámbitos de la vida, tanto personales como empresariales e institucionales.

Conviene advertir que, a los efectos de la clasificación seguida, se ha preferido ofrecer alternativas de empresas especializadas en los aspectos personales de uso, de forma separada a aquellas orientadas a las actividades profesionales, empresariales y organizacionales en general<sup>3</sup>. Las aquí sugeridas se pueden clasificar como "actividades de la vida diaria", ya que sus aplicaciones completan las ofertas del grupo 1.1.

Se trata de las tecnologías que se aplican a vigilancia de domicilios, cuidados médicos (telemedicina), educación (teleformación), telecompra y teletrabajo. En este campo se prevé la implantación creciente de servicios basados en la informática y las telecomunicaciones, que permiten un seguimiento sanitario de personas mayores o favorecen el acceso a la educación a distancia.

En el campo de las aplicaciones a la vida familiar se está desarrollando la necesidad de servicios que se ofrezcan a través de la Red (telemedicina, teleinformación, telecompra, etc.), y en el caso de personas mayores y discapacitados se perfilan los servicios de teleasistencia como los de mayor futuro. Casos como la telemedicina, aunque el soporte sea la combinación de las TIC, la presencia de personal cualificado en las especialidades médicas, farmacéuticas, y de diagnóstico de nivel universitario es imprescindible.

No hay que olvidar que las posibilidades son infinitas si tenemos en cuenta que el sector de las telecomunicaciones es relativamente joven y posee una dinámica de crecimiento desbordante. Un auge al que se ha unido Andalucía, ya que en los últimos tres años ha conseguido un nivel de crecimiento superior al de España, alcanzando casi el 12% del total nacional<sup>4</sup>.

Asimismo, es determinante el volumen de usuarios de Internet en nuestra comunidad, con cifras que ya superan el medio millón, lo que refleja lo rentable de un negocio amparado en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. No podemos olvidar que la actividad de Internet se considera un termómetro para medir la evolución de las telecomunicaciones. Andalucía ha crecido en infraestructuras para ofrecer estos servicios, fundamentalmente en Almería y Cádiz, pero existe aún un largo camino para aprovechar los medios

---

<sup>3</sup> Estas aparecen en el punto 6.

<sup>4</sup> Fuente: "**Necesidades formativas y Análisis de competencias en el sector de la telecomunicación**".  
Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. 2001.

telemáticos en nuestra región. Sirva como ejemplo que, ciudades como Sevilla y Málaga poseen el mayor número de personas conectadas a Internet, sin embargo, en referencia al volumen de población que soportan, su porcentaje es todavía escaso<sup>5</sup>.

Las tendencias formativas de esta revolución telemática en nuestra región se centran en el aprovechamiento de las opciones que ofrece el teletrabajo y la teleformación, áreas aún por explotar en Andalucía que auguran grandes expectativas de éxito.

Un ejemplo de esta actividad es el empleo de Internet como medio de atención al cliente. La agilidad del contacto y la rapidez de la consulta o la compra hacen esta técnica más atractiva. Esta tendencia que se transfiere al territorio nacional provoca un incremento de la oferta empresarial enmarcada en el sector de las telecomunicaciones, un crecimiento que aunque se concentra en Sevilla y Málaga<sup>3</sup>, todavía tiene mucho camino por recorrer en nuestra comunidad.

La teleformación es quizá uno de los servicios más rentables, teniendo en cuenta que en Andalucía se encuentra en fase de lanzamiento. El uso de las telecomunicaciones en procesos de aprendizaje constituye una nueva modalidad de educación a distancia con un volumen de actividad apenas perceptible en nuestra comunidad. A la vista de los análisis realizados podría decirse que la teleformación en nuestra región plantea importantes perspectivas de crecimiento, ya que se encuentran en la etapa emergente de su ciclo de vida<sup>6</sup>. El número de centros educativos que ofrecen estos servicios es todavía escaso, el mercado no está consolidado, el comportamiento del usuario está poco definido y la tecnología es aún deficiente.

Las líneas de actividad económica que pueden estructurarse en una forma empresarial son las indicadas:

- Diseño, desarrollo de aplicaciones e implantación de servicios.
- Servicios de Telemedicina.
- Servicios de ayuda y orientación a distancia para la solución de problemas o incidentes domiciliarios, información útil, contactos de urgencia, para personas con dificultades de desplazamiento.
- Servicios de teleformación.

---

<sup>5</sup> Fuente: Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. 2000.

Sin ninguna intención excluyente, es interesante observar que entre los nuevos empresarios consultados en uno de los estudios que sirve de base a este documento orientativo<sup>7</sup> se han detectado licenciados en Bellas Artes, en Filología, en Ciencias Económicas y Empresariales, en Derecho, en Informática, en Medicina, en Pedagogía, en Psicología, diversas ramas de ingeniería, así como Diplomados en Gestión y Administración de empresas o titulados en Magisterio.

## **2. MEJORA DEL MARCO DE VIDA**

### **2.1. La mejora de la vivienda y edificios de otros usos**

Como en los casos anteriores, el aumento de la renta y del nivel cultural conlleva la exigencia de una mejora en la calidad de vida de las personas. Esta demanda no sólo apunta al goce de mejores condiciones de existencia personal, referido a un mayor consumo de información y cultura y al aprovechamiento del tiempo libre, sino que también se extiende al entorno físico en el que esta se desarrolla.

Resulta llamativo en este aspecto todo lo referido a la mejora de la vivienda habitada, en primer término, y de edificios de uso público<sup>8</sup>. En este ámbito puede coincidir la necesidad de adaptar viejas construcciones a la calidad o potencial que ofrecen novedades tecnológicas (climatización, domótica, revestimientos, nuevos materiales, insonorización, redes telemáticas, etc.) con la revalorización cultural del patrimonio arquitectónico.

De ahí que algunos de los yacimientos de actividad económica con futuro inmediato sean los referidos a:

- Estudios y proyectos de rehabilitación/restauración de edificios.
- Entidades acreditadas para Inspección Técnica de Edificios.
- Diseño, fabricación y comercialización de sanitarios, insonorización, domótica, etc.
- Instalación de equipamientos sanitarios, climatización, insonorización.
- Dirección y ejecución de obras de restauración, rehabilitación, renovación y mantenimiento de edificios.
- Otros: suministro y alquiler de equipos y materiales para obras de restauración, por ejemplo.

---

<sup>6</sup> Fuente: “**Servicios por Internet**”. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. 2000.

<sup>7</sup> “Nuevos Yacimientos de Empleo en Andalucía”, citado.

<sup>8</sup> Esta actividad económica puede extenderse a centros de trabajo, edificios públicos, locales comerciales u otros.

## **2.2. La seguridad**

Se encuadran dentro de este apartado las empresas dedicadas a servicios de seguridad de zonas o edificios residenciales, industriales o comerciales, complementarias del servicio público, debidamente autorizadas dentro de normativas específicas.

La seguridad comprende una amplia gama de actividades profesionales, que van desde la vigilancia y la acogida en lugares públicos o transportes colectivos a la instalación de sofisticados sistemas en casas particulares o empresas. La aplicación de sistemas de vigilancia a distancia mediante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación abren nuevas posibilidades de innovación en estos servicios, con un coste de gestión relativamente moderado. Esto ha creado un ámbito de actividad relacionado con la instalación de equipos de seguridad en las viviendas particulares:

- Vigilancia de instalaciones.
- Instalación de sistemas de seguridad electrónicos.
- El asesoramiento en el campo de la seguridad industrial, de los hogares y servicios públicos.

Este sector ha sufrido un notable incremento en los últimos años, fundamentalmente en provincias como Cádiz y Málaga, siendo la ocupación más usual aquella que se centra en servicios de vigilancia, protección y custodia por vigilantes de seguridad, ya que supone más del 70 por ciento de las empresas de este sector. Actualmente hay en Andalucía más de 400 empresas dedicada a esta actividad, cuya forma jurídica más común es la Sociedad Limitada o Sociedad Anónima<sup>9</sup>.

Asimismo, en Andalucía es el sector industrial y el comercial seguido de las Administraciones Públicas los que más invierten en este tipo de servicios y por tanto se configuran como los clientes más fieles para las empresas de seguridad.

## **2.3. Revalorización de los espacios públicos urbanos**

Entre los habitantes de núcleos urbanos grandes o pequeños se observa un creciente interés por que éstos ofrezcan algo más que un lugar para dormir. De esta demanda se desprende la necesidad de aumentar el número y la calidad de

---

<sup>9</sup> IEA. Estudio sobre Servicios Prestados a las Empresas en Andalucía

zonas verdes (parques y jardines). Este fenómeno se refleja en la planificación urbanística (PGOU) municipal a gran escala, como en los proyectos de urbanización privada a escalas intermedias.

Los estudios agronómicos y arquitectónicos previos, el diseño urbanístico, la implantación de estas zonas verdes, su posterior limpieza y mantenimiento, la fabricación de mobiliario urbano, la preparación de especies vegetales ornamentales, constituyen una actividad empresarial de importancia creciente en la medida en que, paralelamente, prospera la cesión de este tipo de actividades al sector privado, y la propiedad de estos nuevos espacios también puede ser particular (jardinería de comunidades, casas de familia, etc.).

De esta manera Andalucía se constituye como una gran fuente de negocio para este tipo de empresas basadas en buena medida en la cualificación profesional ya que, como demuestran los últimos estudios realizados, las urbanizaciones y áreas recreativas han aumentado considerablemente en los últimos años y representan casi la tercera parte de la superficie edificada<sup>10</sup>.

En este sentido las provincias que tienen una ocupación menor del suelo en virtud de urbanizaciones y zonas recreativas son Jaén y Almería, y es Málaga la provincia andaluza con mayor volumen de ocupación urbanística y recreativa.

Las empresas de este grupo pueden combinar:

- Estudios y proyectos urbanísticos, medioambientales y agronómicos.
- Diseño y fabricación de mobiliario urbano.
- Instalación y mantenimiento de mobiliario urbano.
- Limpieza y mantenimiento de zonas verdes.
- Viveros de plantas y árboles ornamentales.

### **3. LOS SERVICIOS CULTURALES Y DE OCIO**

#### **3.1. Animación sociocultural**

La oferta de actividades recreativas y culturales es un yacimiento de iniciativas empresariales con futuro vinculadas directamente con las transformaciones sociales, económicas y culturales, derivadas de la mayor valoración de la calidad

---

<sup>10</sup> Fuente: Instituto de Estadística de Andalucía, 2000

de vida. Está constituido por una amplia oferta que puede ser cubierta por empresas de distintas dimensiones y esfuerzo inversor.

En este caso se trata de la creación de empresas multidisciplinales (entretenimiento, magia, grupos musicales, teatro de calle, pasacalles, guiños, pirotecnia, etc.) que satisfacen la necesidad de animación de:

- Actividades sociales.
- Espacios públicos.
- Recintos comerciales.
- Reuniones familiares.
- Otros<sup>11</sup>.

### **3.2. Valorización del Patrimonio Cultural<sup>12</sup>**

Al igual que crece la demanda de servicios culturales multidisciplinales, las nuevas expectativas sociales se dirigen a valorar y aprovechar el Patrimonio Cultural en, al menos, dos vertientes:

- Valorización del patrimonio arquitectónico-urbanístico.
- Valorización del patrimonio histórico-cultural.

En Andalucía se encuentran conjuntos histórico-artísticos que están considerados como verdaderas joyas arquitectónicas y urbanísticas. La conservación y restauración de estos monumentos exigen cualificación universitaria y el concurso de técnicas específicas, que pueden ser el aporte de una iniciativa empresarial<sup>13</sup>. No hay que olvidar que Andalucía posee un amplio legado cultural que es demandado por un gran volumen de personas, como lo demuestran los más de 5 millones de usuarios que visitan cada año los museos y zonas arqueológicas de nuestra región<sup>14</sup>. Una cifra interesante que nos sirve para determinar cómo de necesaria es esta labor empresarial, ya que la preparación y cuidado de estos edificios es un valor en alza que supone un referente inequívoco de una de nuestras principales fuentes de valor: el turismo. En la misma dirección apunta todo lo relacionado con un patrimonio arqueológico, etnográfico, religioso y de cultura popular, abundante:

---

11 Como se ha señalado en su momento, este aspecto de la demanda se relaciona con las actividades dirigidas al cuidado de niños, educación infantil, entretenimiento de la tercera edad, entidades de acogida, etc. También afecta al ámbito de la oferta turística.

12 Esta línea de oportunidades empresariales está ligada a la amplia gama que se abre en el dinámico escenario turístico de Andalucía.

13 Véase rehabilitación de edificios en 2.1. La mejora de la vivienda y edificios de otros usos.

- Catalogación.
- Estudios históricos, arqueológicos<sup>15</sup>, etc.
- Formación en expresiones culturales populares (gastronomía, artesanías locales, imaginería religiosa, etc.).
- Maquetas, audiovisuales, etc.
- Restauración de objetos, restauración artística.
- Elaboración y producción de soportes de divulgación.
- Técnicas y explotación museísticas.

### 3.3. Práctica de deportes y cultura física

Es muy importante la posibilidad que ofrece la incorporación creciente del deporte y la cultura física dentro del concepto de calidad de vida. A esto hay que añadir el ingrediente que aporta la filosofía preventiva del cuidado del cuerpo y su componente estético, pues da lugar a que cualquier actividad vinculada con estas expectativas sea una opción interesante de proyecto empresarial.

En este apartado se dejan de lado las actividades que luego se incluirán en la oferta complementaria al turismo rural y de naturaleza, para hacer hincapié en las alternativas urbanas que supone la explotación de:

- Formación deportiva.
- Gimnasios integrales.
- Instalaciones deportivas específicas (fútbol sala, tenis, *paddle*, hípica, etc.).
- Gimnasios para personas mayores de 65 años, con asistencia sanitaria, terapias preventivas, etc.

## 4. LOS SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE<sup>16</sup>

Hasta hace pocas décadas se afirmaba que el crecimiento económico y la protección del medio ambiente eran contradictorios. Y, efectivamente, pueden serlo en las primeras fases de la industrialización, pero no así en los países desarrollados en los que surge la preocupación por el entorno, al tiempo que existe la posibilidad de utilizar recursos técnicos y humanos para preservar el medio ambiente. Se produce así la reconciliación entre crecimiento económico y protección del medio ambiente, dando cabida a la

---

14 Fuente: "Datos Básicos de Andalucía". Instituto de Estadística de Andalucía. Año 2000.

15 En el aspecto arqueológico es importante tener en cuenta las normativas obligatorias de estudios asociados a proyectos de edificación, urbanísticos, de equipamientos públicos, etc. que se han constituido en una línea de actividad con amplias posibilidades para profesionales de esta especialidad.

16 Lo que se expone en este apartado se ha recogido de información suministrada por la Asociación de Empresas del Sector Medioambiental de Andalucía (AESMA)

introducción de una nueva evidencia: la proliferación de empresas que satisfacen una amplia gama de actividades relacionadas con esta nueva concepción.

La demanda de una buena calidad ambiental es una exigencia que, como en el caso de los bienes culturales, se desprende del grado de desarrollo económico y cultural alcanzado y de la satisfacción de necesidades básicas. La valoración del medio ambiente y la conciencia de la necesaria conservación del entorno son manifestaciones de los cambios enunciados, de los cuales son consecuencia estas nuevas líneas de actividad económica.

Además de esa consideración cultural, las actividades emergentes en esta parcela, relativamente nueva, están reforzadas por la asimilación política y administrativa de su necesidad. Las normativas cada vez más exigentes que emanan desde el ámbito europeo y que son adoptadas y adecuadas en España y Andalucía por las distintas administraciones, determinan una acusada demanda de bienes y servicios. De hecho esta misma demanda está incidiendo en la oferta de especialidades profesionales específicas y en la constitución de empresas basadas en la prestación profesional de servicios relacionados con el medio ambiente.

Una buena parte de las actividades de este ámbito son desempeñadas exclusivamente por titulados superiores de ahí la importancia adquirida como actividad de futuro. La amplitud del campo de actuación en este escenario de lo medioambiental debe entenderse observando que se refiere a distintos aspectos, como:

- Protección y mantenimiento de zonas naturales (espacios verdes):
  - Estudios de impactos medioambientales (flora, fauna, recursos hídricos) relacionados con proyectos de obras civiles, urbanismo público y privado.
  - Mantenimiento y vigilancia efectiva en terreno.
  - Repoblación forestal.
  - Repoblación animal, protección de especies, etc.
- Gestión de residuos, recogida selectiva, reciclaje, reutilización de materiales.
- Inspección y control de la contaminación agrícola, industrial y urbana, diseño e instalación de sistemas de eliminación, reducción de emanaciones: establecimiento de parámetros contaminantes de agua, residuos, aire y suelos, etc.
- Gestión del ciclo de agua, planificación de reserva hidrológica, depuración.
  - El diseño, construcción y gestión local de depuradoras de agua es un aspecto empresarial que merece una atención especial en este documento.
- Energías renovables.
- Mejora del rendimiento energético de industrias, edificios de oficinas, etc.

- Educación, sensibilización medioambiental.

En la actualidad en Andalucía, el sector, en todas sus facetas, está constituido por alrededor de 250 empresas que facturan unos 600 millones de euros y emplean a 19.000 trabajadores<sup>17</sup>.

#### **4.1. Protección y mantenimiento de zonas naturales<sup>18</sup>**

Se prevé un desarrollo cada vez más importante de estas actividades. La superficie total protegida en Andalucía asciende al 17% del territorio, donde se localizan 87 espacios protegidos. Por otro lado, más del 40% de la geografía andaluza presenta grandes problemas de erosión, causada, entre otros motivos, por los incendios forestales. Sin olvidar estos porcentajes, también hay que tener en cuenta que casi un 50% de la cobertura vegetal andaluza corresponde a áreas forestales, lo que demuestra la importancia de la existencia de una cualificación hasta ahora escasa, que mire por el futuro ambiental de Andalucía<sup>19</sup>.

A su vez, en ámbitos locales se observa una política de regeneración de zonas degradadas, sobre todo periféricas a los núcleos urbanos, que se incorporan al disfrute del activo verde de las poblaciones y ciudades. Asimismo, y como se indicaba en el capítulo 2.3, la tendencia actual consiste en erigir urbanizaciones con zonas recreativas y verdes, una realidad cada vez más demandada en el extrarradio de las ciudades.

Sin embargo la protección, la reforestación y la regeneración de los espacios degradados son tareas que requieren un grado de cualificación, por lo que son susceptibles de ofrecer un campo de alternativas empresariales específicas y en cuya dirección es necesario contar con titulados universitarios.

#### **4.2. La gestión de los residuos**

El tratamiento de residuos da lugar a dos áreas principales de creación de empresas:

- La recogida selectiva y el tratamiento de los distintos residuos utilizando métodos adecuados, principalmente la separación del vidrio, el metal, las fibras, las materias plásticas y las materias orgánicas.

---

17 Fuente: Asociación de Empresas Medioambientales de Andalucía (AESMA).

18 Véase 5.1. Turismo rural y de naturaleza.

19 Fuente: Usos y coberturas vegetales del suelo. Instituto de Estadística Andaluz. 2000.

En este caso la actividad empresarial es al mismo tiempo un servicio empresarial externo y una fuente de recursos por la venta de algunos de los materiales recuperados.

- Los servicios que elaboran métodos óptimos de recuperación y que comercializan los materiales obtenidos.

Este tipo de empresas no suelen ser parte integrante de la mencionada iniciativa actividad local de tratamiento y selección de residuos; pueden estar situadas en otro ámbito e intervenir en el mercado en régimen de competencia. La potencialidad de creación de empresas se produce casi exclusivamente en el caso de materiales con un mercado potencial en expansión, como:

- el vidrio
- los materiales aislantes
- los materiales constructivos

La calidad de los puestos de trabajo implicados en la gestión de residuos es variable; en el extremo de la cadena se encuentran los puestos de selección y recuperación, caracterizados por su inestabilidad y escasa cualificación. Sin embargo, las nuevas técnicas de tratamiento de los residuos exigen, en algunos puestos, la adquisición de competencias técnicas elevadas.

Este segmento está vinculado a la creciente sensibilización social con la necesidad de utilizar racionalmente los recursos naturales. En esta parcela, Andalucía aparece en comparativas nacionales como la segunda comunidad productora de residuos y, a pesar de que el ámbito público se ocupa de ello en las grandes poblaciones, queda un espacio muy amplio para la realización de esta actividad desde la iniciativa privada.

En la UE se lleva a cabo, desde hace varios años, una labor de reducción de los residuos procedentes de la demolición de edificios con el objetivo de eliminar prácticas nocivas como las escombreras no autorizadas. Los ladrillos y el cemento se transforman en grava y la madera de construcción se incinera.

A niveles más desarrollados, la gestión de residuos lleva aparejada una actividad que no puede absorber en su totalidad la iniciativa pública (por lo que abre perspectivas para iniciativas privadas), como es la investigación sobre nuevas

aplicaciones de materiales diversos, de los que hay varios ejemplos en el ámbito privado, como la reconversión de neumáticos usados en material para pavimentación de viarios y carreteras y otros similares relacionados con el reciclaje rentable de materiales de construcción, abonos químicos u otros usos desde diversos residuos orgánicos, etc.

#### **4.3. Energías alternativas y ahorro de agua<sup>20</sup>**

Es un campo abierto en el que la filosofía de la conservación de recursos no renovables se convierte en demanda (apoyada por campañas públicas constantes). El principal campo de actividad que ofrece este aspecto, considerable como proyecto empresarial, es la instalación de equipos de energía solar u otros que puedan aportar energías alternativas. Ello sin contar la posibilidad de diseñar nuevas alternativas o mejorar las existentes. Las perspectivas de futuro de estas opciones empresariales están estimuladas por la tendencia a la obligatoriedad de uso en construcciones nuevas que promueven distintas administraciones municipales a través de ordenanzas específicas<sup>21</sup>.

Una propuesta empresarial que sin duda tendrá una fuerte acogida serán las actividades relacionadas con el ahorro de agua debido a las circunstancias que asolan Andalucía. La realidad demuestra que la sequía obliga con frecuencia a realizar restricciones de hasta un 30% del consumo en nuestra región<sup>22</sup>.

El problema más incipiente se observa en las zonas turísticas, ya que el abastecimiento de agua debe ser previsto en un corto periodo de tiempo, pero no sólo en la población, también en los servicios que se van a ofertar. En este punto tienen especial relevancia los proyectos empresariales destinados a optimizar el consumo de agua, pues entidades privadas como hoteles y lugares de ocio, se pueden convertir en clientes potenciales<sup>23</sup>.

Asimismo, en el terreno del ahorro de agua de uso doméstico aún se está experimentando, pero ya existen equipos destinados a reducir el consumo.

La solución del problema exige un enfoque integrado de la gestión del agua que requiere de participación de equipos multidisciplinares con formación superior:

---

20 Sobre ciclo de agua y depuración ver punto 4.

21 Programa plurianual de fomento de la eficiencia europea (SAVE).UE. 1998. Programa de Actuación 2001 del Plan Energético de Sevilla. Agencia Local de la Energía. Sevilla, 2001.

22 Fuente: "Datos Básicos de Andalucía". Instituto de Estadística de Andalucía. Año 2000

23 Fuente: Revista "Andalucía Inmobiliaria". Número 16. Marzo 2001.

protección del recurso, saneamiento de los ríos, limpieza y mantenimiento de las riberas, protección contra las aguas de lluvia contaminadas, etc.

Se presentan tres vías para la realización de las perspectivas para emprendedores que incursionen en este sector:

- La construcción y gestión de las infraestructuras. Esta actividad genera fundamentalmente empleo de escaso nivel de cualificación pero, a medida que avanza la tecnología aplicada a las obras públicas, los requisitos de formación son mayores.
- La exportación de las tecnologías innovadoras y de los conocimientos técnicos desarrollados en Europa. Este campo ofrece un gran potencial concentrado en las labores de gestión y consulta.
- Actividades de acompañamiento creadoras de empleo en áreas como la educación del público y la formación de los agentes y los operadores locales.

## **5. NUEVAS FORMAS DE TURISMO**

Millones de personas de distintos países se desplazan y pernoctan fuera de sus lugares de residencia habitual para conocer nuevos lugares, disfrutar del sol y de parajes singulares, descubrir la belleza de monumentos, tomar contacto con testimonios de historia y de culturas populares distintas y practicar deportes relacionados con la naturaleza y el aire libre.

Ese movimiento, de crecimiento sostenido en la misma medida en que más personas acceden a niveles de renta que les permiten esos desplazamientos y el disfrute de los servicios inherentes, conlleva una importante dinámica económica que se refleja notablemente en el ámbito empresarial.

Particularmente Andalucía es un destino privilegiado de estos desplazamientos, pues cuenta con una de las más amplias ofertas de atractivos turísticos de Europa a pesar de que todavía hay ámbitos de servicios no cubiertos por la iniciativa privada.

De hecho Andalucía arrancó el año 2002 con 163.000 plazas hoteleras, 48.000 en apartamentos, 33.000 en pensiones y 95.000 en campamentos de turismo<sup>24</sup>.

Según estimaciones del Sistema Estadístico de Andalucía<sup>25</sup>, el gasto aproximado tanto privado como público, de andaluces o foráneos, en este sector genérico del turismo

---

<sup>24</sup> IEA, Anuario Estadístico de Andalucía 2002.

cultural, natural o rural se aproxima a los 3.000 millones de euros anuales, genera un VAB de más de 1.600 millones y cerca de 75.000 empleos.

Esta realidad demuestra que el campo abierto a iniciativas empresariales es aún excepcional<sup>26</sup>. Además, este déficit se da fundamentalmente en las llamadas "nuevas formas de turismo": turismo rural, de naturaleza y cultural. En este sentido, es Málaga la provincia más visitada, seguida de Cádiz y Almería.

### **5.1. Turismo rural y de naturaleza**

Las actividades de alojamiento (tanto en pequeñas poblaciones como en viviendas de campo, antiguos cortijos, etc.) y de restauración (gastronomía cinegética, tradicional, etc.) representan la principal fuente de ingresos, a pesar de que sean las tareas más escasas en relación con otras actividades del sector servicios como la hotelera.

De hecho, en Andalucía existen 247 casas rurales registradas con controles de calidad adecuados, lo que supone unas 1.600 plazas. Una realidad que aún hoy está por despegar si tenemos en cuenta la alta demanda de este tipo de turismo en los últimos años y la especialización que se viene dando en este sector, adecuándose progresivamente a las necesidades y a la demanda de unos usuarios cada vez más numerosos.

En este ámbito también se ofrecen otros servicios relacionados, de carácter deportivo y formativo, apropiados para ser suministrados por pequeñas empresas:

- Ala delta.
- Aulas de naturaleza o de educación ambiental (conocimiento de fauna y flora).
- Barranquismo.
- Escalada.
- Espeleología.
- Granjas escuela.
- Rutas a caballo.
- Senderismo.
- Turismo termal.
- Turismo cinegético.
- Deportes diversos.

---

25 IEA, Estudios y Análisis.2000.

26 Fuente: Datos Básicos de Andalucía. Instituto de Estadística Andaluz. 2001

La divulgación turística es un aspecto que merece una consideración particular, ya que implica la incorporación a la actividad empresarial de disciplinas profesionales como:

- Diseño gráfico.
- Artes gráficas.
- Fotografía.
- Producción multimedia.

## 5.2. Turismo cultural<sup>27</sup>

Su crecimiento como actividad de futuro está unido a las motivaciones generales ya expuestas que han justificado otras opciones de esta enumeración. El principal estímulo es la revalorización social de los bienes culturales presentes, del pasado histórico, de la arquitectura, entre otros aspectos que se pueden ofrecer en este campo.

El ámbito de esta "nueva forma de turismo" se relaciona con el anterior, el turismo rural y natural, en lo que se refiere al enorme yacimiento de testimonios culturales, arquitectónicos, arqueológicos, etc., que se hallan en las pequeñas poblaciones andaluzas y en la mayoría de las zonas de destino preferidas del turismo rural.

El alto volumen de visitantes que acuden a conjuntos arqueológicos y monumentales de Andalucía, estimado en casi tres millones y medio, justifica la necesidad de una actividad empresarial que complemente esta situación<sup>28</sup>. A este hecho hemos de añadir el alto número de personas que acuden a los museos andaluces, cifra que supera el millón y medio de usuarios que proceden tanto del extranjero como de Andalucía o el resto de España. Esta situación además de exigir una alta especialización supone un amplio mercado por explotar.

Pero también esta faceta abre posibilidades en los conglomerados urbanos mayores, donde, aunque la acción pública ha tomado la iniciativa, aún quedan aspectos cuyo servicio puede ser motivo de actividad privada.

Así mismo, existe un patrimonio artístico - cultural muy rico que, ya sea por demanda pública (museos locales, casas museo, etc.), ya por iniciativas privadas (fundaciones, legados familiares, etc.), requiere una serie de actividades

---

<sup>27</sup> Véase 3.3.2. Valorización del Patrimonio Cultural.

relacionadas con la divulgación para mayor disfrute social. De hecho, en Andalucía, las actividades dedicadas a la divulgación de eventos turísticos y culturales constituyen un auténtico mercado en alza<sup>29</sup>.

Esta parcela de actividad genera una gran cantidad de oportunidades empresariales, como:

- Explotación museística de patrimonio privado y concesión pública de gestión del patrimonio histórico (casas solariegas, casas palacio, yacimientos arqueológicos, etc.).
- Visitas guiadas.
- Confección y venta de reproducciones.
- Edición de material de divulgación.

## **6. NUEVAS TECNOLOGÍAS EN SU USO EMPRESARIAL**

En este apartado se incluyen tanto las nuevas actividades que surgen como consecuencia de los avances tecnológicos como aquellas que, a partir de estos avances, suponen la puesta al servicio empresarial de nuevos canales de comunicación. Es este ámbito donde el carácter mayoritario de la pequeña empresa en la composición del tejido andaluz se hace más relevante a la luz de propuestas empresariales de pequeño y mediano perfil, abordables por profesionales con cualificación universitaria.

En Andalucía ya hay más de 2.000 empresas relacionadas con el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que mueven un volumen de negocio anual de unos 600 millones y generan un volumen de empleo de 14.000 personas. El 94% de estas firmas tienen como actividad principal la industria y los servicios tecnológicos y sólo el 7% se dedica a la comercialización<sup>30</sup>.

Las empresas más desarrolladas del sector (el 25%) suelen ser medianas sociedades dedicadas a fabricar y desarrollar tecnología con vistas a la internacionalización. No obstante el restante 75% lo constituyen pequeñas firmas o microempresas que cubren las necesidades del mercado andaluz. Sevilla y Málaga constituyen el foco del sector que acapara el 50% de la instalación actual.

---

28 Fuente: "Datos Básicos de Andalucía". Instituto de Estadística de Andalucía. Evolución de visitantes a museos y conjuntos arqueológicos. 2001

29 Fuente: "Nuevos yacimientos de Empleo". Sistema Estadístico de Andalucía. Estudios y Análisis. 2000.

30 Datos suministrados para el estudio base de este documento por la Eticom (Asociación Andaluza de empresarios de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones) adherida a CEA. Julio 2001.

La media de antigüedad de las firmas que integran esta actividad oscila entre seis y siete años.

Desde el ámbito público andaluz se expone que “la nueva economía necesita empresas familiarizadas con la producción de servicios a través de Internet; éste es el sector de mayor potencial de desarrollo futuro y con mayor capacidad de rentabilidad, por lo que las empresas deben potenciar el uso masivo de las modernas redes de comunicación”<sup>31</sup>.

### 6.1. Telecomunicaciones

Al margen de lo que ofrece el mundo de las comunicaciones a través de Internet, existen algunos servicios de futuro, que van interesando a la empresa (incluso a las entidades públicas, las ONG, etc.) en el desempeño de su actividad, que se corresponden con el avance tecnológico en telecomunicaciones.

Son servicios relacionados con el *marketing* y la información al público. La modalidad más representativa es la del centro de llamadas (*call center*), conocida popularmente por los prefijos "900". Desde este tipo de centrales se pueden ofrecer, entre otras asistencias que la demanda irá configurando en el futuro, las siguientes:

- Atención de avisos (de toda índole).
- Atención de pedidos para mayoristas.
- Atención personalizada de llamadas (secretaría telefónica).
- Encuestas telefónicas.
- Servicios de información al cliente, usuario o ciudadano.
- Televentas.

En los últimos años se ha producido un notable crecimiento en este tipo de actividad con la incorporación de nuevos servicios, a fin de favorecer las operaciones comerciales y de consulta que desee realizar el usuario. Este servicio denota preocupación con el cliente, orientación y competencia por parte de la propia empresa. Una filosofía que impregna hoy los pilares de cualquier entidad andaluza que quiera salir adelante. Es esta tendencia la que hace necesario servicios como éstos<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> “Una política para la innovación y el desarrollo tecnológico en la empresa andaluza”. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. 2000.

<sup>32</sup> Fuente: “Servicios por Internet”. Nuevos perfiles profesionales y necesidades de Formación Ocupacional. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. 2001

Además del componente tecnológico, existen en este segmento oportunidades para diversas ramas universitarias, por lo que se puede elaborar una iniciativa a partir de la formación de un equipo multidisciplinar.

## **6.2. Internet**

En virtud de lo expuesto en el apartado dedicado a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a los denominados servicios de la vida diaria, se propone como opción la creación de empresas que presten esta asistencia a través de la Red.

Los servicios que se pueden ofrecer a través de Internet son:

- Comercio de bienes tangibles e intangibles.
- *Marketing* y publicidad.
- Ocio y turismo.
- Servicios profesionales.
- Teleadministración.
- Teleformación.
- Telemedicina.
- Teletrabajo.

En resumen, todas estas prácticas son rentables para los usuarios porque ahorran coste por desplazamiento y permiten el acceso a la información sin límites de horarios.

A su vez, el tipo de empresa que se sugiere como opción en este apartado puede suministrar:

- Apoyo y asesoramiento.
- Creación de contenidos de páginas web.
- Aplicaciones multimedia.
- Diseño de contenidos.
- Programación de procesos interactivos (oferta-demanda).
- Enlace a la demanda.
- Enlace a la oferta.
- Operación de redes.
- Portales.
- Soporte tecnológico.

### **6.3. Tratamiento de la información**

Este campo está en plena expansión. Cada vez es mayor la información que se debe procesar tanto en la gestión como en los ciclos productivos de las empresas. Ese fenómeno condiciona la contratación externa de servicios cuyo objetivo principal es obtener, procesar, almacenar y distribuir información basándose en las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Estas actividades pueden ser:

- Búsqueda selectiva de información.
- Creación y explotación de bases de datos.
- Elaboración y distribución de informes de avances científicos y tecnológicos.
- Producción masiva de datos.
- Realización de encuestas.
- Transmisión de información.
- Traducción.

### **6.4. Audiovisuales y multimedia**

Muy vinculado al área del *marketing* y la publicidad, aunque puede ampliarse al de la formación y otros usos no comerciales (manuales de procedimiento, por ejemplo), se encuentra el campo de la producción audiovisual, que utiliza las facilidades que aportan tecnologías como la digitalización para ofrecer a la empresa u otros organismos este tipo de servicio. Está considerado en todos los estudios como un campo de futuro.

Se incluyen los siguientes servicios:

- Producción audiovisual clásico (vídeo).
- Producción multimedia aplicable en soporte informático (CD-ROM, presentaciones en diapositivas, etc.).
- Relacionados con el apartado 6.2. Internet (páginas Web).

Resulta importante señalar que en Europa, el sector audiovisual está en pleno crecimiento y representa alrededor del 9% del PNB. En términos de empleo, este sector registra un incremento anual medio del 4% y se cuantifica en 1,8 millones las personas empleadas en la Unión Europea, equivalente a 900.000 puestos de trabajo a jornada completa. Asimismo, el potencial de creación de empleo en el horizonte de la década se sitúa en un millón de nuevos puestos de trabajo anuales, y en este caso se acentúa su carácter de empleo altamente cualificado.

Todos estos indicadores avalan las inmejorables perspectivas para iniciativas empresariales que se basen en la explotación de este potencial.

#### **6.5. Implantación de telemática, gestión de redes locales<sup>33</sup> (ELIMINADO)**

Un segundo aspecto derivado del incremento del uso de las telecomunicaciones en el ámbito económico e institucional es el referido a la implantación del cambio tecnológico con vistas a la optimización de recursos y de la gestión interna. De ahí que también deban considerarse de interés como alternativas empresariales con futuro aquellas que procuren servir:

- Diseño e implantación de redes y sistemas de comunicación para sectores específicos de actividad o “a medida” para casos particulares, etc.
- Estudios de optimización y rendimiento de recursos y redes, proyectos de despliegue de red.
- Seguridad de redes telemáticas.
- Implantación de redes locales, intranet, etc.
- Mantenimiento de redes.
- Diseño, fabricación y comercialización de equipamiento para telecomunicaciones aplicables a ciclos productivos, controles de seguridad, áreas de logística, etc.
- Mantenimiento de redes y equipos de telecomunicaciones.
- Asesoría y consultoría en telecomunicaciones.
- Formación.

### **7. OTROS SERVICIOS EMPRESARIALES**

La propuesta de este apartado es abierta. Se entiende que de la formación superior se desprende una gama de capacidades con nivel suficiente para prestar a la empresa y la administración pública una serie de servicios que pueden suministrarse desde fuera de la entidad que los demande.

Esta amplia perspectiva responde a cambios sustanciales en la cultura de la gestión que afecta a la estructura de las organizaciones y su funcionamiento. Son cambios que han derivado del acelerado impulso tecnológico y de la presión por optimizar recursos que ejerce la economía globalizada. Ese nuevo comportamiento se manifiesta en la realización fuera de la organización de tareas que tradicionalmente se realizaban por departamentos o personal propio. Hoy dichas prestaciones son satisfechas por

---

<sup>33</sup> Fuente: “Estudio de necesidades formativas y análisis de competencias”, Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. 2000

empresas profesionalmente cualificadas. Este fenómeno de la externalización de segmentos de la gestión da paso a la existencia ventajosa de proyectos empresariales independientes, basados en esa especialización profesional, como son:

- Apoyo jurídico, administrativo y contable.
- Calidad.
- Auditorías y consultorías.
- Implantación de sistemas de Calidad Total.
- Agencias autorizadas para emitir certificaciones.
- Logística, suministros integrales.
- Limpieza y mantenimiento de instalaciones.
- *Marketing*, comunicación y relaciones públicas.
- Mensajería e información al consumidor<sup>34</sup>.
- Implantación y gestión externalizada de sistemas de prevención.
- Diseño, fabricación y distribución de equipamiento en prevención de riesgos laborales
- Diseño e implantación de sistemas de seguridad industrial.
- Diseño, fabricación y comercialización de equipamiento de prevención en seguridad industrial (señalización, "firmware", alarmas, radio control, etc.).
- Ingeniería de proyectos.

En algunos casos estos servicios externos enriquecen su potencial como actividades económicas independientes debido a que se hacen necesarias en virtud de exigencias administrativas, aplicación obligatoria de normativas comunitarias, etc. en las que se prescribe explícitamente la intervención de agentes privados externos, debidamente acreditados para ejercer funciones de orientación, control, inspección o auditoría (calidad, riesgos laborales, seguridad industrial o ajuste de parámetros medioambientales, por ejemplo).

---

<sup>34</sup> Véase 6.1. Telecomunicaciones.